

*A Monsieur le Président de la Chambre des Représentants,  
A Monsieur le Vice-Premier Ministre et Ministre des Pensions,  
A Madame la Ministre des Classes moyennes, des PME, des Indépendants et de  
l'Agriculture,  
A Monsieur le Président du Conseil consultatif fédéral des Aînés,*

*Le Rapport annuel 2012 du Service de médiation pour les Pensions couvre la  
période du 1<sup>er</sup> janvier 2012 au 31 décembre 2012.*

*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<sup>er</sup> juin 1999, ce sont plus de 23.000 (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.*

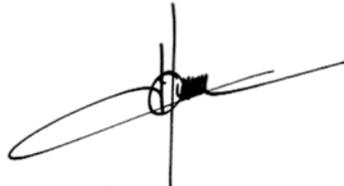
*Toutefois, nous avons jugé utile de donner plus de place dans ce Rapport aux résultats obtenus par le biais de nos suggestions. Les administrations en charge des pensions les intègrent généralement sans difficulté et rapidement afin d'améliorer leurs pratiques quotidiennes tant à l'égard de leur fonctionnement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

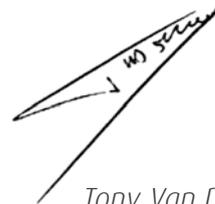
*Cette année, nous avons eu le plaisir de pouvoir présenter en détail notre Rapport annuel 2011 à la Commission des Affaires sociales de la Chambre des Représentants, et plus spécialement nous avons explicité nos commentaires et nos recommandations devant un public particulièrement attentif. Nous espérons que la Commission continuera de nous inviter chaque année en vue d'un échange fructueux d'idées au bénéfice et dans l'intérêt du citoyen pensionné ou futur pensionné.*

*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.*

*Le Collège des médiateurs pour les Pensions,*

A handwritten signature in black ink, consisting of a vertical line intersected by a horizontal line, with a large loop on the left side and a horizontal stroke extending to the right.

Jean Marie Hannesse

A handwritten signature in black ink, featuring a large, sweeping loop on the left and a horizontal stroke extending to the right, with the name 'Tony Van Der Steen' written in a cursive style.

Tony Van Der Steen

# Introduction

Le présent Rapport annuel 2012 couvre la période courant du 1<sup>er</sup> janvier 2012 au 31 décembre 2012.

La structure de ce Rapport est grosso modo la même que celle 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.

Le plus marquant est ici le rôle joué par le Service de médiation dans sa fonction-signal qu'il exerce via les commentaires et les recommandations du Rapport annuel ainsi que leurs prolongements dans le débat public qui s'ensuit.

La deuxième partie couvre l'examen et l'analyse des plaintes. Il s'agit-là du 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, d'une part, en aidant les pensionnés à trouver les services adéquats ou en leur expliquant les raisons de cette réorientation. D'autre part, ce faisant, il confirme que la mission d'information incombe bien aux services de pensions, et qu'en l'orientant vers eux, nul doute que le meilleur suivi y sera donné.

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](http://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 et de l'adapter aux besoins d'aujourd'hui.

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, par exemple celles des services de pensions, de nos collègues ombudsmans, etc...

Tout ce travail a été accompli, nous désirons ici le souligner, grâce au dévouement et à l'implication enthousiaste de notre équipe de collaborateurs.

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 Hanneesse



# *Le Service de médiation pour les Pensions*

Les activités du Service de médiation  
pour les Pensions

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

## *La fonction-signal de l’Ombudsman des Pensions :*

### *Le canari dans la mine... de pension !*

De par sa (déjà longue) pratique des plaintes en matière de pensions, l’Ombudsman des pensions s’est acquis une place unique dans le paysage des pensions, où la fonction-signal va de pair avec la (tentative de) résolution directe d’un problème concret.

Quotidiennement, il découvre dans les dossiers de plaintes les difficultés auxquelles se trouvent confrontés les seniors lorsqu’ils s’en vont à la pension ou y arriveront bientôt. L’instruction des plaintes révèle, souvent avec une grande précision, l’endroit où le bât blesse, et en même temps les obstacles rencontrés toutefois assortis d’indices sur la manière de les lever.

C’est pourquoi les suggestions et les recommandations de l’Ombudsman indépendant des pensions dépassent la portée des plaintes individuelles qui les ont inspirées. Elles résultent d’une « helicopter view » (vision globale) qui établit des rapports, détecte les (in)cohérences réciproques et met à nu les dysfonctionnements des services de pensions ou les législations obsolètes.

Qu’il soit bien clair que l’Ombudsman des pensions n’a pas à se mêler des choix politiques qui président à la gestion des pensions. C’est à la fois le privilège mais surtout la responsabilité du pouvoir législatif. Cependant, l’Ombudsman peut et doit exercer une fonction-signal par rapport à la manière dont les services de pensions fonctionnent, à l’instar du canari dans la mine de charbon, dont le sacrifice permettait de sauver des vies en prévenant les mineurs de l’arrivée de gaz toxiques ou d’un coup de grisou destructeur.

Depuis l’instauration du Service de médiation Pensions, l’Ombudsman a maintes fois insisté sur la nécessité d’une collaboration étroite et d’un échange de données entre les services de pensions, sur l’harmonisation de la législation des différents régimes de pensions, sur une politique d’information intégrée via un point central unique d’information, et sur beaucoup d’autres points encore.

La collaboration intense entre les services de pensions est en effet d’une importance cruciale pour les pensionnés, et en particulier pour ceux qui ont une carrière mixte. De plus en plus de jeunes pensionnés ont eu une carrière de ce type et leur nombre va continuer à augmenter en raison de la nouvelle configuration du marché du travail, qui est devenu plus flexible.

Les signaux envoyés par le Médiateur pour les Pensions sont de plus en plus pris en compte par les autorités.

Dans le courant de l'année 2012, le Ministre des Pensions a répondu à diverses questions parlementaires y relatives par un aperçu des initiatives prises ou planifiées en vue d'optimiser la collaboration entre les services de pensions<sup>1 2</sup>. Dans la note de politique générale 2013<sup>3</sup>, on peut également lire que le gouvernement actuel veut tenir compte des remarques et recommandations du Service de médiation Pensions à propos de la collaboration entre les services de pensions.

Voici, parmi les suggestions et recommandations du Service de médiation pour les Pensions, quelques-unes des plus marquantes, certaines déjà réalisées, d'autres en voie de réalisation et enfin certaines encore à l'état de projet.

*Quelles suggestions et recommandations du Service de médiation Pensions sont entretemps réalisées ?*

1. La mise en place des différents « Points-Pensions » par les trois services de pensions (ONP, INASTI, SdPSP) où le citoyen avec une carrière professionnelle mixte peut être reçu physiquement à un endroit unique où il serait simultanément accueilli par des agents des différents services de pensions et la création d'un numéro de téléphone commun gratuit (1765) pour les informations à caractère général.

La création des points-pensions et de la ligne spéciale pensions répond à une des premières suggestions du Rapport annuel 1999, p. 121. Le Collège des médiateurs de l'époque écrivait alors : « Au départ du nombre important de demandes d'informations, écrites ou orales, de la nature des questions posées et de l'expérience acquise au cours de ces neuf mois, le Collège aboutit à un constat de besoin et d'attente de la part des pensionnés, celui d'un point central d'information en matière de pensions, bien identifié et identifiable ». Et plus loin : « Dans les cas de carrières mixtes, le point d'information formerait un lieu centralisé où l'information provenant de diverses sources serait collectée et dispensée au demandeur ».

2. La polyvalence des demandes : chaque demande de pension qui fait mention d'une occupation dans un autre régime est transférée à l'autre institution compétente.

L'arrêté royal du 20 janvier 2010 étend sensiblement, à partir du 1<sup>er</sup> avril 2010, dans le régime de pension des fonctionnaires, la polyvalence de la demande de pension, la validation de la demande de pension et l'influence de l'examen d'office sur l'instruction des droits dans un autre régime.

Cet arrêté a également des conséquences dans le régime des travailleurs salariés et dans le régime des travailleurs indépendants en ce qui concerne la polyvalence de la demande et l'examen d'office. Dans nos rapports annuels 2006 (p. 69) et 2007 (pp. 91 et ss.), nous avons traité de cette problématique.

---

1 Questions et Réponses, Chambre des Représentants, 4<sup>ème</sup> session de la 53<sup>ème</sup> législature 2012-2013, question n° 92 du député Wouter De Vriendt du 26 juin 2012 (N) au Vice-Premier Ministre et Ministre des Pensions, Bull. n° 84 du 9 octobre 2012, p. 109 et ss.

2 Questions et Réponses, Chambre des Représentants, 4<sup>ème</sup> session de la 53<sup>ème</sup> législature 2012-2013, question n° 12 du député Wouter De Vriendt du 22 octobre 2012 (N) au Vice-Premier Ministre et Ministre des Pensions, Bull. N° 89 du 19 novembre 2012, pp. 59-603

3 Chambre des Représentants, 4<sup>ème</sup> session de la 53<sup>ème</sup> législature 2012-2013, Doc. 53 2586/019 du 21 décembre 2012, Note de politique générale : pensions du Vice-Premier Ministre et Ministre des Pensions

*Quelles propositions et recommandations du Service de médiation Pensions se trouvent actuellement sur le métier ?*

1. L'alignement des réglementations relatives aux minima garantis de pensions dans les trois régimes légaux de pensions.

Cette problématique a été commentée dans le Rapport annuel 2009, pp. 114 et ss. Deux aspects ont été pointés : le premier concerne des situations paradoxales dans l'accès à la pension minimum en cas de carrières mixtes (dans le régime des fonctionnaires, il n'est pas tenu compte de l'occupation dans les régimes des travailleurs salariés et des travailleurs indépendants, et inversement) ; le second porte sur le droit à la pension minimum pour carrière mixte dans le régime des salariés, qui offre un montant minimum inférieur à celui de la pension minimum pour une carrière homogène dans un seul régime (soit comme salarié, soit comme indépendant).

Le Service de médiation Pensions a posé la question de savoir, nonobstant les différents modes de financement dans les trois régimes de pensions, s'il n'était pas souhaitable de prévoir un seul minimum de pension pour toutes les années prestées dans n'importe quel régime.

2. La valorisation des activités de l'année de la prise de cours de la pension dans le calcul de la pension dans les régimes des travailleurs salariés et des travailleurs indépendants, comme dans le régime des fonctionnaires.

Dans le régime du secteur public, le calcul de la pension tient compte des derniers mois de la carrière. Dans les régimes de pension du secteur privé, ce n'est pas le cas. Souvent cela conduit à une petite diminution du montant de pension. Plus exceptionnellement cela peut entraîner des conséquences importantes, comme le refus d'octroi d'un minimum de pension.

Dans le Rapport annuel 2009, p. 48, le Service de médiation a appelé à mettre tout en œuvre pour prendre en compte pour la fixation de la pension dans le secteur privé toutes les périodes au cours desquelles des salaires ou des revenus réels ou des périodes assimilées ont été enregistrés, y compris ceux de l'année de prise de cours de la pension.

3. Le travail volontaire après l'âge de la pension : la réglementation relative à la définition des revenus professionnels ou son application sera harmonisée dans les trois régimes légaux de pensions.

Il s'agirait de donner une suite positive aux remarques du Service de médiation Pensions dans le Rapport annuel 2011, p. 94, à propos du cumul d'une pension avec des revenus d'activité, et dans le Rapport annuel 2009, plus exactement la recommandation générale 2009/3, p. 54, au sujet de l'activité autorisée. Il est recommandé, d'une part, de définir clairement dans la réglementation de pension ce qu'il faut entendre par « revenus d'activité » et par « année calendrier » et d'autre part, de tirer toutes les conséquences de l'interprétation qui aura la préséance, plus particulièrement en matière de (simple et double) pécule de vacances.

4. L'information sur les droits à la pension légale et à la pension complémentaire : plate-forme informatique commune aux trois administrations de pensions, développement d'un moteur de pension.

Cela rejoint les remarques faites dans le Rapport annuel 2011, p. 122 et ss, sur la simplification administrative et la coordination entre les services de pensions, plus précisément le besoin d'échanges de données plus fluides entre les services de pensions concernés. Le moteur de pension, qui serait une grande banque unique des données des carrières pour les trois services de pensions, sur laquelle pourrait ultérieurement se greffer un programme de calcul de pension, permettrait de rendre immédiatement disponibles pour chaque institution de pension toutes les données utiles instantanément (« online »).

*Quelles remarques et recommandations du Service de médiation Pensions se trouvent sur la liste d'intentions du pouvoir politique et dont la réalisation est souhaitable ?*

- La poursuite du développement de l'interactivité via la transformation de « MyPension » en un portail commun aux trois services de pensions.

Cela constituerait incontestablement le couronnement de toutes les initiatives réussies de collaboration des services de pensions.

Enfin, nous lisons avec satisfaction la réponse du Ministre des Pensions à une question parlementaire qui confirme que la coopération entre les institutions sera une subdivision importante du nouveau contrat d'administration de l'ONP et du plan de management du SdPSP<sup>3</sup> 4.

Le Ministre explique : « Dans le cadre de la préparation du nouveau bonus de pension, du relèvement des plafonds d'activité professionnelle autorisée et de la réforme des pensions de survie, le souci de jeter des ponts entre les différents régimes de pension est très présent. Le but n'est pas d'instaurer des régimes identiques dans les trois systèmes de pension mais de parvenir à un ensemble cohérent et de garantir que les travailleurs présentant une carrière mixte ne passent pas entre les mailles du filet.

Offrir un service intégré au citoyen fait aussi partie des priorités. Les trois organismes de pension élaborent un questionnaire électronique commun<sup>6</sup> dans le cadre duquel les données déjà connues seront utilisées. Il s'agit d'un projet prioritaire qui sera aussi intégré dans le nouveau contrat de gestion. »

Tout aussi réjouissant est le dépôt au Parlement par la Ministre des Classes moyennes, des PME, des Indépendants et de l'Agriculture, d'un projet de loi faisant suite à la

---

4. Questions et Réponses, Chambre des Représentants, 4<sup>ème</sup> session de la 53<sup>ème</sup> législature 2012-2013, question n° 12 du député Wouter De Vriendt du 22 octobre 2012 (N) au Vice-Premier Ministre et Ministre des Pensions, Bull. N° 89 du 19 novembre 2012, pp. 59-60  
5. Le Ministre ne parle pas de l'INASTI car cette institution relève de la compétence de la Ministre des Classes moyennes, des PME, des Indépendants et de l'Agriculture.  
6. Par le questionnaire, on entend la déclaration de l'activité professionnelle ou du bénéfice d'allocations sociales après la pension qui pour le moment doit être renvoyée à tous les services de pensions concernés en cas de carrière mixte. Voir les remarques en liaison avec ce thème dans le Rapport annuel 2011 du Service de médiation Pensions, p. 129 et ss.

discussion d'un dossier de plainte dans le Rapport annuel 2010, p. 116. Le but de ce projet, approuvé par le Conseil des Ministres du 22 juin 2012, est de garantir à l'indépendant le droit à la pension sur la base des cotisations sociales versées, lorsque des cotisations trop basses ont été enregistrées par la faute de l'administration.

Jamais auparavant l'expertise du Service de médiation Pensions, telle qu'elle ressort des rapports annuels, des recommandations et des suggestions, n'a été autant utilisée, et donc valorisée, par l'autorité politique. Cela contribue à l'évidence à asseoir davantage l'autorité morale du Service de médiation à l'égard de tous les acteurs concernés.

# Les activités du Service de médiation pour les Pensions

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.

### La vision 2019

L'année 2019 est choisie entre autres parce que le Service de médiation Pensions fêtera alors ses 20 ans.

Nous nous sommes demandés où devra alors se situer le Service de médiation pour répondre aux besoins du moment et garantir l'excellence de son service.

De la vision développée par les médiateurs, 4 objectifs stratégiques ont été définis, qui à leur tour sont concrétisés à travers une vingtaine d'objectifs opérationnels.

Les objectifs stratégiques du Service de médiation Pensions sont formulés comme suit :

- ▶ *Objectif stratégique 1* : Renforcer l'autorité morale du Service de médiation Pensions
- ▶ *Objectif stratégique 2* : Augmenter le professionnalisme
- ▶ *Objectif stratégique 3* : Promouvoir la notoriété du Service de médiation Pensions
- ▶ *Objectif stratégique 4* : Développer le partenariat avec les services de pensions

Toute l'équipe du Service de médiation a été impliquée et a travaillé au développement de la vision 2019 finalisée lors d'un séminaire d'un jour et demi organisé dans l'environnement verdoyant de Louvain-la-Neuve.



Dans le présent rapport, pour chaque objectif stratégique, sont fournis quelques exemples des progrès accomplis en 2012.

***Objectif stratégique 1 :  
Renforcer l'autorité morale du Service de médiation Pensions***

*Progrès*

Les Médiateurs se sont montrés présents pour donner leur éclairage à d'importants acteurs politiques lors du Rapport annuel 2011 et plus spécifiquement sur leurs recommandations faites au fil des années : à la Chambre des Représentants, au Premier Ministre et au Ministre des Pensions, au Comité consultatif ainsi qu'au Comité de gestion de l'Office national des Pensions.

Un membre du Collège livre également régulièrement une contribution juridique sur un dossier de plainte intéressant dans le périodique juridique *Nieuwsbrief Leergang Pensioenrecht*, publié par la Katholieke Universiteit Leuven.

***Objectif stratégique 2 : Augmenter le professionnalisme***

*Progrès*

Le délai moyen de traitement a été ramené de 121 à 66 jours calendrier.

La digitalisation des dossiers de plaintes archivés se poursuit. A ce jour, approximativement 17.000 dossiers « papier » ont été digitalisés et sont consultables sous forme électronique.

Entretemps, un plan progressif de Knowledge Management (gestion des ressources en matière de documentation) a été établi et mis en chantier afin que le trésor d'information et de documentation présent dans le service soit rendu plus accessible pour tous les collaborateurs et les médiateurs lors du traitement des plaintes.

### **Objectif stratégique 3 : Promouvoir la notoriété du Service de médiation Pensions**

#### *Progrès*

Cette année, les Médiateurs ont été régulièrement présents dans les médias afin de mettre en lumière le fonctionnement du Service de médiation et de refléter les commentaires issus du traitement des dossiers à destination du grand public.

### **Objectif stratégique 4 : Développer le partenariat avec les services de pensions**

#### *Progrès*

Sur proposition du Service de médiation Pensions, les services de pensions ont marqué leur accord pour remplacer, chaque fois que cela est possible, la correspondance postale par un courrier électronique.

## **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 2019. L'objectif stratégique 3, promouvoir la notoriété du Service de médiation Pensions, continue de rester chaque année une priorité majeure.

Le Service de médiation n'a jamais entrepris de campagnes d'information coûteuses. Dans les temps actuels de fortes restrictions budgétaires, le Médiateur se débrouille plus que jamais avec les moyens du bord. Pour autant, il essaie de rester présent au maximum dans les différents médias et à chaque possible occasion pour faire connaître le Service de médiation.

### **Le Service de médiation dans les médias**

#### **Conférence de presse du 18 avril 2012 : Présentation du Rapport annuel 2011**

Dans le Rapport annuel 2011, le Collège des médiateurs a souligné quatre points d'intérêt : en cas de carrière mixte, l'effet-domino des décisions successives des administrations de pensions qui peut générer un certain retard ; un plaidoyer pour l'échange plus systématique des pièces probantes contenant des données identiques entre les services de pensions ; une invite aux pensionnés qui exercent une activité professionnelle de bien s'informer au préalable sur les limites de revenus autorisés en cas de reprise d'activités et pour finir, la situation inéquitable, bien que rare, résultant du cumul entre pension de retraite et pension de survie qui peut finalement déboucher sur une pension globale moindre que la pension de survie seule.



Comme chaque année, la conférence de presse, rehaussée par la présence du Vice-Premier Ministre et Ministre des Pensions et celle de la Ministre des Classes Moyennes, des PME, des Indépendants et de l'Agriculture, a pu compter sur un large intérêt médiatique. Presque tous les quotidiens belges, ainsi que certains médias internet comme Pensiontalk et SocialEye news ont évoqué en détail le Rapport annuel 2011. Certains sujets évoqués lors de la conférence de presse ont également été relayés par la radio et la télévision.



## La réaction des responsables politiques après la présentation publique du Rapport annuel 2011

Plusieurs membres de la Commission des Affaires sociales de la Chambre des Représentants ont assisté à la conférence de presse. Ceci a entre autres concouru au dépôt de diverses questions parlementaires orales ou écrites à propos des commentaires des rapports annuels. En 2012, pour la première fois, les médiateurs ont été invités à la Commission des Affaires sociales, en même temps que les fonctionnaires dirigeants des services de pensions, pour exposer leurs commentaires et recommandations (également celles des années antérieures).



Deux propositions de loi et un projet de loi, déposés à la Chambre, ont été directement inspirés des commentaires et des recommandations des médiateurs.

La première proposition vise à rendre possible la concomitance de la médiation par le Service de médiation avec le maintien de l'accès au tribunal en référence à une suggestion du rapport annuel 2011<sup>1</sup> ; la seconde traite de l'alignement de la durée de traitement des dossiers de pensions qu'il s'agisse de travailleurs salariés ou de travailleurs indépendants d'après la recommandation 2011/1<sup>2</sup>.

Le projet de loi de la Ministre des Classes Moyennes, des PME, des Indépendants et de l'Agriculture, inspirée par la discussion d'un dossier de plainte dans le Rapport annuel 2010 (p. 116) a été approuvé par le Conseil des Ministres du 22 juin 2012. L'objectif du projet de loi est de maintenir les droits à pension du travailleur indépendant sur la base des cotisations sociales payées lorsque des cotisations trop faibles ont été portées en compte suite à une faute de l'administration.

De même, le Premier Ministre et le Ministre des Pensions ont invité les médiateurs à exposer les recommandations qui ont été faites au cours des années et qui n'ont pas encore été suivies, dans l'intention de voir quel travail législatif est nécessaire pour proposer au parlement les changements recommandés dans la législation de pension.

Le Rapport annuel 2011 a été également évoqué en détails devant le Comité de gestion de l'Office national des Pensions.

1. Voir [www.lachambre.be/FLWB/PDF/53/2401/53K2401001.pdf](http://www.lachambre.be/FLWB/PDF/53/2401/53K2401001.pdf)

2. Voir [www.lachambre.be/FLWB/PDF/53/2278/53K2278001.pdf](http://www.lachambre.be/FLWB/PDF/53/2278/53K2278001.pdf)

L'attention médiatique à l'égard du rapport annuel a suscité à son tour plusieurs communiqués de presse, de la part de partis politiques et d'organisations de la société civile comme des services de pensions.

Ce sont surtout les commentaires à propos de la situation de pension des personnes avec une carrière mixte, qui reste difficile, qui ont alimenté le débat public. Ce problème a également incité les services de pensions à entreprendre, avec une célérité de bon aloi, une action commune afin d'édifier dans le futur proche une base de données de carrière commune. Dans la foulée, les services de pensions ont obtenu en 2012 l'autorisation du Comité sectoriel de la Sécurité sociale et de la Santé, de consultation réciproque de leurs banques de données en attendant que soit mise sur pied une base de données personnelles intégrée pour les carrières des travailleurs salariés, des travailleurs indépendants et des fonctionnaires<sup>3</sup>.

### ***Les actions dans les médias***

Le Service de médiation est régulièrement présent dans les médias, de sorte que le public est conscient de l'existence du service et de l'aide qu'il peut apporter.

Par ailleurs, le médiateur a été également invité à intervenir dans les programmes radio de la VRT (Radio 2 – « Inspecteur Decaluwé ») et de la RTBF (Vivacité – « Appelez, on est là » et « On n'est pas des pigeons »).



### ***Actions d'information***

#### **Assemblée générale du Comité consultatif pour le Secteur des Pensions du 22 mai 2012**

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.

<sup>3</sup> Voir [www.ksz-bcss.fgov.be/binaries/documentation/FR/organisation/sc\\_2012/2012\\_09/12-079-n285.pdf](http://www.ksz-bcss.fgov.be/binaries/documentation/FR/organisation/sc_2012/2012_09/12-079-n285.pdf)

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 22 mai 2012 qui a été largement consacrée à la discussion du Rapport annuel 2011. Durant la discussion, nous avons commenté nos recommandations et les points d'achoppement dans le secteur des pensions sur 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.

Entretemps, le Comité consultatif a été remplacé par le Conseil consultatif fédéral des Aînés (CCFA)<sup>4</sup>, officiellement installé le 27 novembre 2012 pendant la conférence de clôture de l'Année européenne du vieillissement actif, à laquelle nous étions présents.

### **Lectures universitaires**

Sur invitation du Département de communication de l'UCL à Louvain-la-Neuve, le médiateur a donné une lecture sur « la communication de l'Ombudsman » le 31 octobre 2012.

### **Participation à des formations universitaires**

Graduellement, les universités, plus particulièrement les sections de droit social des facultés de droit, marquent davantage d'intérêt pour la fonction de médiateur. En dépit de la charge de travail que représente une telle collaboration, les ombudsmans se rendent volontiers à ces invitations car elles cadrent avec leur vision de la diffusion de l'information relative au Service de médiation Pensions.

Le médiateur a présenté le Service de médiation Pensions le 16 mars 2012 aux étudiants en dernière année de Master de la Katholieke Universiteit Leuven (KUL). Par la suite, il a accompagné un séminaire durant lequel trois cas pratiques du Service de médiation Pensions ont été traités.

De même, une visite de travail auprès du Service de médiation Pensions a été organisée le 10 mai 2012 pour les étudiants en dernière année de Master en droit, spécialisés en droit social, de l'Universiteit Antwerpen (UA). A cette occasion, les étudiants ont fait connaissance avec le monde de la médiation (fonction et particularités d'un ombudsman – pouvoir judiciaire). A la fin de la visite, les étudiants ont reçu une compilation de discussions de dossiers tirés des rapports annuels précédents et un cas de plainte fictif. Les étudiants ont reçu la consigne de résoudre le cas par un travail d'une dizaine de pages. Lors d'un séminaire qui eut lieu à l'UA le 24 mai 2012, la solution du cas a été commentée et discutée.

---

<sup>4</sup> Le Conseil consultatif fédéral des Aînés possède des compétences plus étendues que l'ancien Comité consultatif, à savoir les pensions, l'égalité des chances, l'intégration sociale et la lutte contre la pauvreté ainsi que l'accessibilité des soins de santé et la mobilité.



### Contributions scientifiques

Dans la revue juridique électronique « Nieuwsbrief Leergang Pensioenrecht » 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.

Cette année ont été publiés dans ce périodique (voir [www.mediateurpensions.be](http://www.mediateurpensions.be) , rubrique publications) :

- ▶ “Arbeidsongeschiktheid vergoed wegens gemeenrecht opent pensioenrechten” (l’incapacité de travail indemnisé selon le droit commun ouvre des droits à pension) le 18 février 2012
- ▶ “Verjaringstermijn bij terugbetaling van teveel betaalde pensioenbijdragen” (délai de prescription lors du remboursement de cotisations de pensions payées en trop) le 30 avril 2012
- ▶ “Pensioenaanvraag geldt als stuiting van de verjaring” (la demande de pension vaut interruption de la prescription) le 13 juillet 2012
- ▶ “Overlevingspensioen zelfstandige niet betaalbaar ingevolge cumulatie met een rustpensioen: opvolging bij latere verhoging overlevingspensioen?” (pension de survie de travailleur indépendant non payable suite au cumul avec une pension de retraite: suivi lors d’une hausse ultérieure de la pension de survie) le 17 septembre 2012

### Conférences

Les médiateurs pour les pensions se rendent toujours aux invitations d’écoles et d’organisations en vue de présenter leur fonctionnement et leurs compétences.

Cette année ils ont été présents à :

- ▶ La Conférence des bourgmestres campinois à Merksplas le 25 février 2012

- ▶ La réunion de l'ACLVB de Tirlemont le 1<sup>er</sup> mars 2012
- ▶ La réunion du Liberale Beweging voor Volksontwikkeling West-Vlaanderen à Ypres le 5 avril 2012
- ▶ La réunion des services de pensions des Mutualités Chrétiennes à Bruxelles le 15 mai 2012
- ▶ La journée d'études organisée par la Haute Ecole XIOS, département formation permanente en travail social, le 12 octobre 2012

### **Notoriété à l'étranger**

Le Service de médiation diffuse ses 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, cette année, un article sur le Rapport annuel 2011 a été publié dans le magazine et sur le site web de Stichting Vlamingen in de Wereld le 19 avril 2012.

### **Le Service de médiation pour les Pensions sur la Toile**

*Le site Internet du Service de médiation [www.mediateurpensions.be](http://www.mediateurpensions.be)*

Les internautes trouvent sur le site toutes les informations utiles sur les compétences et le mode d'intervention du Service de médiation.

De plus en plus de plaignants utilisent le formulaire de plainte pour introduire une plainte en ligne.

Tous les rapports annuels du Service de médiation sont disponibles sur le site, tout comme une compilation par service de pensions et par thème de tous les commentaires marquants émis dans nos différents rapports annuels.

Du reste, la rubrique « Nouveautés » est régulièrement alimentée par de nouvelles informations.

### **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 ombudsmans belges et étrangers. Ces relations fréquentes l'aident à optimiser le service aux plaignants.



De plus en plus régulièrement, le Service de médiation Pensions est amené à procéder à une instruction conjointe avec ses 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 Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles (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 (revenu d'intégration, avances sur la pension), ...

Pour résoudre ces dossiers, il est indispensable que les médiateurs collaborent étroitement et puissent, le cas échéant, 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, est un autre exemple de la manière dont la bonne collaboration optimise notre prestation de service aux pensionnés. 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, auquel un médiateur ou un ombudsman indépendant doit répondre et qu'il s'engage à respecter.

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](http://www.ombudsman.be) et un dépliant ont été créés grâce aux efforts communs de tous les membres. Un nouveau site est en construction, avec davantage d'information et un look plus actuel.

Tony Van Der Steen, le membre néerlandophone du Collège des médiateurs, siège au Conseil d'administration de la CPMO.

### ***Organisations internationales d'Ombudsmans***

Le Service de médiation pour les Pensions est membre de l'Institut International des Ombudsmans (IIO, [www.theioi.com](http://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](http://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 membre de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF, [www.aomf-ombudsmans-francophonie.org](http://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 :

huit examinateurs, dont trois avec une formation universitaire ;  
un collaborateur chargé de fonctions de secrétariat ;  
un collaborateur 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 ont 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. Les collaborateurs ou les ombudsmans ont ainsi pris part aux formations, journées d'étude, congrès et colloques suivants :

- ▶ Formation pour l'utilisation du nouveau site web de Presscenter.org, organisé par le Centre de presse international le 17 janvier 2012 à Bruxelles
- ▶ Créer des présentations surprenantes avec Prezi, COMMnet<sup>1</sup> atelier organisé par le SPF Personnel et Organisation le 6 mars 2012 à Bruxelles
- ▶ La gestion documentaire en pratique, KMnet<sup>2</sup> intervention organisée par le SPF Personnel et Organisation le 27 mars 2012 à Bruxelles
- ▶ Organiser des événements durables, COMMnet - KMnet rencontre organisée par le SPF Personnel et Organisation le 12 juin 2012 à Bruxelles
- ▶ Sessions de formation sur la nouvelle réglementation de pension dans le secteur public, organisé par le Service des Pensions du Secteur public entre le 10 et le 15 septembre 2012
- ▶ Vers une communication "intern'active", COMMnet rencontre organisée par le SPF Personnel et Organisation le 13 septembre 2012 à Bruxelles
- ▶ Serious games : jouer pour apprendre, informer et partager des connaissances, COMMnet-KMnet workshop organisé par le SPF Personnel et Organisation le 23 octobre 2012 à Bruxelles
- ▶ Démontrer l'importance du KM (Knowledge Management), KMnet rencontre organisée par le SPF Personnel et Organisation le 8 novembre 2012 à Bruxelles
- ▶ VRT, RTBF: Les coulisses d'une rédaction, COMMnet visite organisée par le SPF Personnel et Organisation le 20 novembre 2012 à Bruxelles
- ▶ Conférence de clôture de l'Année européenne du vieillissement actif et de la Solidarité entre les générations, organisée par le SPF Sécurité Sociale le 27 novembre 2012 à Bruxelles

1 COMMnet: réseau des collaborateurs de l'autorité fédérale qui s'occupent de la communication de l'autorité

2 KMnet: réseau des collaborateurs de l'autorité fédérale qui s'occupent de la gestion de connaissances

- ▶ Beter voorkomen dan genezen: de insolventie van een pensioeninstelling (Mieux vaut prévenir que guérir: l'insolvabilité d'une institution de pensions), séminaire d'actualité organisé par la Faculté de Droit de la KUL dans le cadre de « Bijzondere Leergang Pensioenrecht » le 18 décembre 2012 à Louvain
- ▶ « Bijzondere Leergang Pensioenrecht », formation postacadémique, année académique complète 2012-2013 organisé par la KUL à Louvain

## 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 2012 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.

Du reste, le Service de médiation se conforme aux mesures générales d'économie qui sont imposées à la fonction publique fédérale.

Tout est mis 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. Il en va de même quant au zèle mis afin d'assumer notre mission grâce à des collaborateurs hautement qualifiés et spécialisés.

## Les moyens matériels

Le Service de médiation pour les Pensions est installé au deuxième 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.

Des travaux de rénovation sont en cours dans le WTC. Malgré tout, nos bureaux restent facilement accessibles par ascenseur, également pour les personnes moins valides.

Le Service de médiation pour les Pensions dispose d'un équipement idoine 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](mailto:plainte@mediateurpensions.be) et d'un accès à l'Internet.

Le Collège saisit l'occasion de remercier le SPF Sécurité sociale pour son soutien et son assistance, en particulier par le biais de ses collaborateurs diligents et dévoués.

C'est ainsi par ailleurs, que tous les moyens ont été mis à la disposition du personnel en vue rendre possible le télétravail. En 2012 le télétravail a été mis en route pour les médiateurs et leurs collaborateurs qui sont intéressés.

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 SMALS<sup>3</sup>.

---

<sup>3</sup> 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'informations sur [www.smals.be](http://www.smals.be)



# *Analyse des dossiers*

Les chiffres de 2012

Analyse des dossiers

Plaintes à caractère général et demandes d'informations

Cette partie du Rapport annuel comporte trois chapitres.

Les chiffres de 2012 permettent une vue globale des plaintes qui ont été introduites au cours de l'année calendrier écoulée.

Entre autres, on y trouve le top trois, par administration, des critères d'évaluation qui n'ont pas été respectés ainsi que les chiffres relatifs au fondement des plaintes recevables.

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

Nous clôturons ce chapitre par un thème transversal. En effet, nous sommes de plus en plus confrontés à des plaintes qui ne sont pas spécifiques à un seul régime de pensions, mais qui touchent au contraire à plusieurs institutions et/ou régimes de pensions, voire à tous les autres.

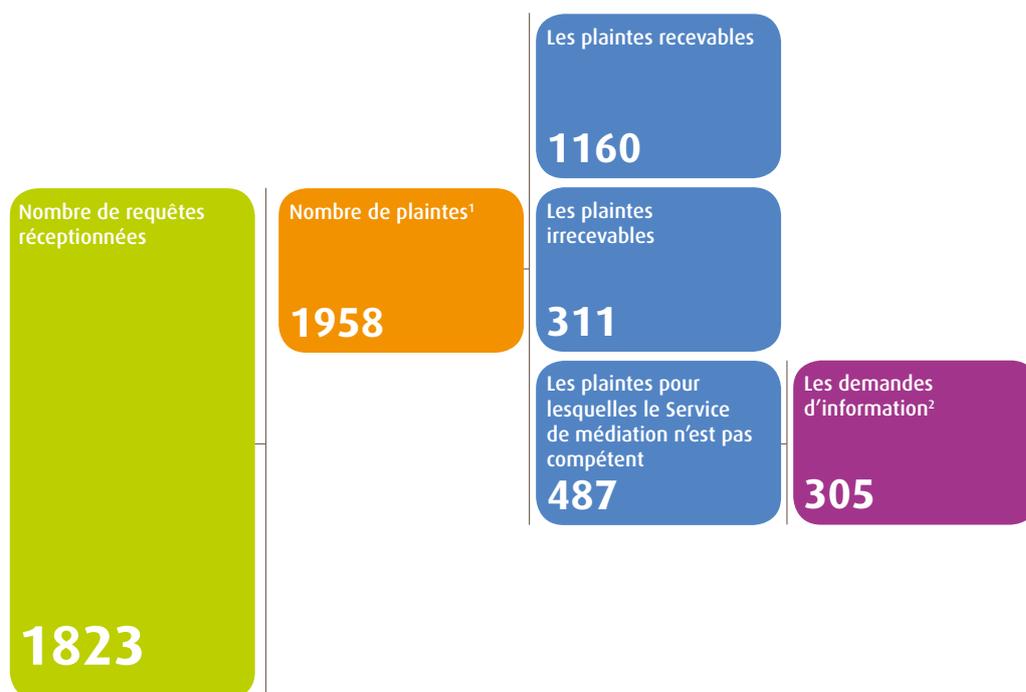
Le troisième chapitre donne un aperçu de la manière de procéder en cas de questions et de plaintes que les médiateurs n'ont pas traitées, entre autres parce qu'elles tombaient en dehors de leur compétence.

A la lecture de cette deuxième partie, 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.*

## Les requêtes



## Les plaintes

### *L'objet des plaintes recevables*

Le top trois des plaintes en 2012

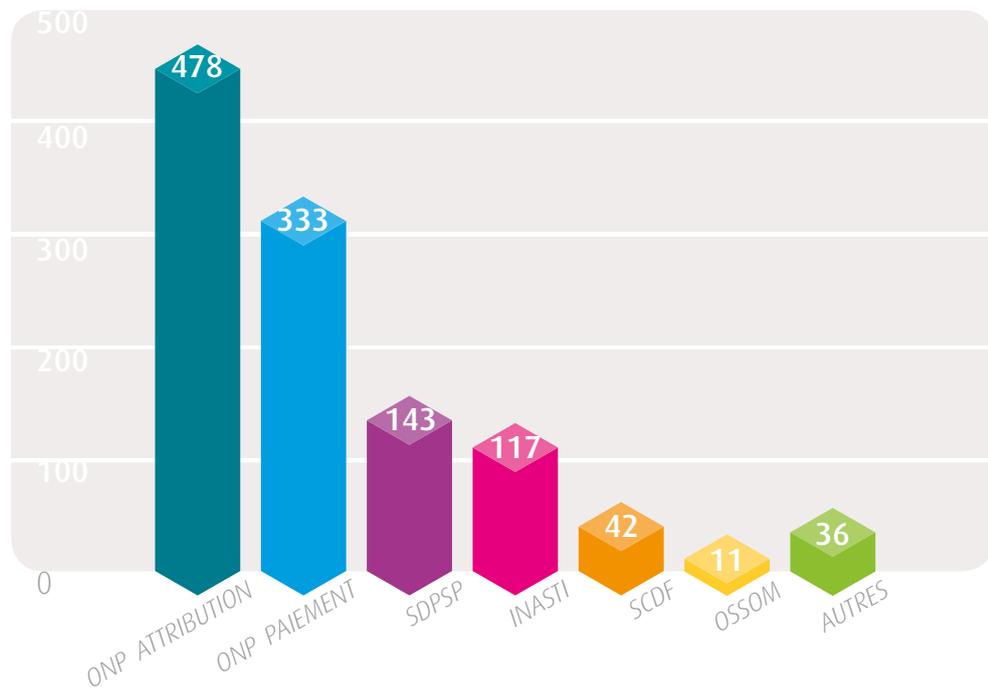
1. L'interruption du paiement de la pension
2. L'exactitude de la décision de pension : les périodes de la carrière reprises dans le calcul de la pension, le calcul du minimum de pension, le calcul de la pension la plus avantageuse, pension au taux de ménage ou pension au taux d'isolé
3. La durée de traitement des dossiers de pension et la fixation du droit à la garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA)

1 La différence entre les requêtes et les plaintes : une requête (dossier) peut comprendre plusieurs plaintes relatives à plus d'un service de pensions.

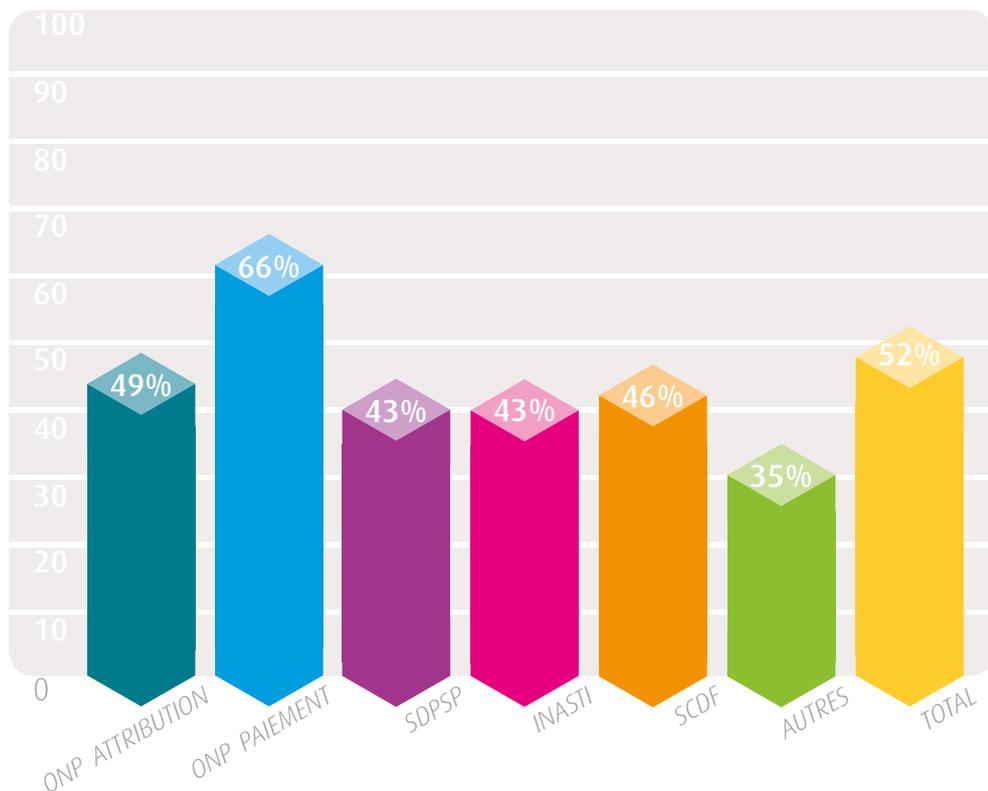
2 Les demandes d'information ne constituent pas des plaintes.

## Les Services de pensions concernés

Chiffres absolus<sup>3</sup>



## Le fondement des plaintes recevables par Service de pensions



<sup>3</sup> Il convient de comparer ces chiffres au volume des dossiers de pensions, traités annuellement par les services de pensions (nombre de nouveaux dossiers et nombre de paiements)

L'ONP : nouveaux dossiers 276.872 ; paiements (salariés et indépendants) : 1.952.939

L'INASTI: nouveaux dossiers 84.299

Le SdPSP: nouveaux dossiers 40.072

Le SCDF: paiements 468.953

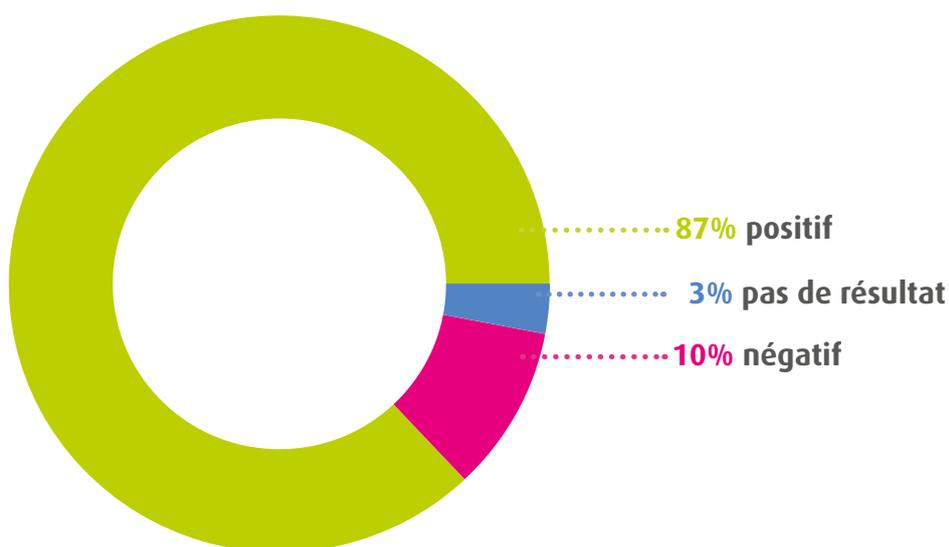
L'OSSOM: nouveaux dossiers 2.100

**Les raisons du caractère fondé des plaintes :  
les normes de bonne conduite administrative<sup>4</sup>**

Le top trois des normes de bonne conduite administrative non respectées par service de pensions

<b>ONP - attribution</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Le délai raisonnable</li> <li>2. La gestion consciencieuse</li> <li>3. L'information passive</li> </ol>
<b>ONP - paiement</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Le délai raisonnable</li> <li>2. La gestion consciencieuse</li> <li>3. L'information passive</li> </ol>
<b>INASTI</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Le délai raisonnable</li> <li>2. La gestion consciencieuse</li> <li>3. L'application conforme des règles de droits</li> </ol>
<b>SdPSP</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Le délai raisonnable</li> <li>2. La gestion consciencieuse</li> <li>3. L'application conforme des règles de droits</li> </ol>
<b>SCDF</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La gestion consciencieuse</li> <li>2. L'information passive</li> <li>3. Le délai raisonnable</li> </ol>
<b>OSSOM</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La gestion consciencieuse</li> <li>2. Caractère raisonnable et proportionnalité</li> <li>3. Le délai raisonnable</li> </ol>
<b>AUTRES</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La gestion consciencieuse</li> <li>2. Le délai raisonnable</li> <li>3. L'application conforme des règles de droits</li> </ol>

**Résultat de la médiation pour les plaintes fondées**



<sup>4</sup> Voir Annexe 3 – Les critères d'évaluation du Service de médiation pour les Pensions

## Quelques données concernant la répartition des requêtes

LE RÔLE LINGUISTIQUE DES PLAIGNANTS	LE SEXE DES PLAIGNANTS	DOMICILE OU RÉSIDENCE DES PLAIGNANTS	MODE D'INTRODUCTION DES REQUÊTES
Néerlandophone 61%	Femmes 43 %	Belgique 80 %	Par écrit <sup>6</sup> : 96 %
Francophone 35 %	Hommes 57 %	A l'étranger 20 %	Oralement <sup>7</sup> : 4 %
Germanophone 2 %			
Autres langues <sup>5</sup> 2 %			

## Le traitement des plaintes

### La durée de traitement des requêtes



### Requêtes en instruction au 31 décembre 2012

1 NOMBRES DE MOIS DE TRAITEMENT	REQUÊTE INTRODUIT EN	NOMBRE
Moins d'un mois	décembre	31
Entre 1 et 2 mois	novembre	32
Entre 2 et 3 mois	octobre	19
Entre 3 et 4 mois	septembre	18
Entre 4 et 5 mois	août	5
Entre 5 et 6 mois	juillet	5
Entre 6 et 7 mois	juin	7
Entre 7 et 8 mois	mai	7
Entre 8 et 9 mois	avril	6
Entre 9 et 10 mois	mars	7
Entre 10 et 11 mois	février	6
Entre 11 et 12 mois	janvier	6
Plus de 12 mois	avant janvier 2012	8
<b>TOTAL</b>		<b>157</b>

<sup>5</sup> Autres langues : anglais, espagnol, italien, polonais, ...

<sup>6</sup> Par la poste, par courriel ou via le formulaire sur notre site web

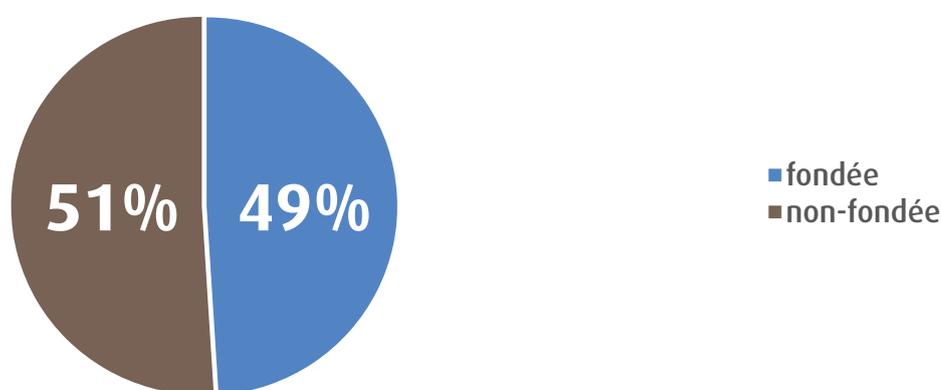
<sup>7</sup> Au bureau du Service de médiation ou à une permanence

### 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

**Première prise de cours effective de la pension de retraite postposée en raison d'une activité professionnelle non autorisée – Obligation pour le pensionné d'introduire une nouvelle demande pour enclencher ultérieurement le réexamen de ses droits – Effets négatifs possibles – Texte des notifications de l'ONP en voie d'amélioration**

Dossiers 20561 – 22490

##### *Les faits*

Cas n° 1 :

L'ONP et l'INASTI examinent d'office les droits à la pension de Monsieur Barrois à l'âge légal (1<sup>er</sup> août 2011). Des décisions d'octroi de la pension de retraite sont prises par ces deux organismes en février et mars 2011.

En mai 2011, Monsieur Barrois renvoie aux services de pensions une déclaration modèle 74 (déclaration concernant l'activité professionnelle du pensionné). Il y indique qu'il compte poursuivre son activité professionnelle au-delà de l'âge de 65 ans et que ses revenus dépasseront les limites autorisées.

Les réactions de l'ONP et de l'INASTI divergent. Ce dernier envoie à l'intéressé une notification par laquelle sa pension est déclarée « non payable » au 1<sup>er</sup> août 2011. L'Office, de son côté, notifie une décision d'interruption d'examen de ses droits, motivée par le fait qu'il a « renoncé » à ses droits à la pension. L'ONP ajoute que pour provoquer un réexamen de ses droits à l'avenir, Monsieur Barrois devra introduire une nouvelle demande de pension.

L'intéressé s'interroge sur le texte de la décision de l'ONP : alors qu'il pense avoir simplement demandé la suspension du « paiement » de ses pensions (ce que l'INASTI a correctement interprété), l'ONP lui écrit qu'il a renoncé au « droit ».

Il en déduit que son dossier devra être recommencé de zéro sur la base d'une nouvelle demande de sa part, ce qui ne l'arrange pas. En effet, il craint que par ce procédé, son droit à la pension puisse être remis en cause ultérieurement. De plus, la procédure de réactivation du dossier acceptée par l'INASTI (par l'envoi d'un nouveau formulaire modèle 74) lui semble plus simple et plus rapide.

Monsieur Barrois demande au Médiateur s'il peut convaincre l'ONP de se ranger à la façon de faire de l'INASTI.

Cas n° 2 :

Monsieur Piraux est né en 1945. Il atteint l'âge de 65 ans en novembre 2010. L'ONP ouvre un examen d'office de ses droits à la pension de retraite de travailleur salarié en octobre 2009.

Au début 2010, l'intéressé informe l'ONP qu'il continue à travailler comme travailleur salarié à temps plein dans le secteur privé.

Le 30 mars 2010, l'ONP informe Monsieur Piraux qu'il prend note de sa *renonciation* à l'examen d'office des droits à la pension à l'âge légal de la retraite. Le document envoyé à l'intéressé précise que pour provoquer un nouvel examen dans le futur, une demande expresse sera nécessaire.

En décembre 2011, l'intéressé tombe malade. Son traitement est encore payé pendant le mois de janvier 2012 par son employeur.

A partir de février 2012, il s'attend à percevoir des indemnités de maladie de sa mutuelle. Mais celle-ci, après avoir examiné son cas (ce qui prend un certain temps), l'avertit finalement qu'elle ne peut l'indemniser vu son âge (plus de 65 ans).

Dès qu'il l'apprend, Monsieur Piraux introduit une demande officielle de pension via la commune. Cette démarche est effectuée le 29 mai 2012.

Dans un premier temps, l'ONP lui notifie l'octroi de la pension à partir du 1<sup>er</sup> juin 2012 (soit le 1<sup>er</sup> jour du mois suivant celui de la demande). La décision est envoyée à l'intéressé le 19 juin 2012. La pension de retraite de travailleur indépendant est également accordée par l'INASTI à partir de juin 2012.

Monsieur Piraux n'est pas d'accord avec la date de prise de cours de sa prestation,

car il n'a eu aucun revenu, ni traitement, ni indemnités, ni pension, entre février et mai 2012.

Les services de pensions ne donnant pas suite à ses griefs, il demande l'intervention du Médiateur en juillet 2012.

### *Commentaires*

Dans le cadre du dossier de Monsieur Barrois, nous avons interrogé l'ONP sur la pratique consistant à motiver la décision de rejet pour cause d'activité professionnelle non autorisée par l'invocation d'une « renonciation » (dans le cas présent : implicite) à l'examen des droits à la pension.

Dans sa réponse, l'ONP a admis que la question de la motivation d'une telle décision de rejet s'est posée à lui depuis longtemps et a toujours été source de difficultés.

Sur un plan général, la motivation d'une décision, quelle qu'elle soit, se doit d'être la plus correcte possible et ne pas instiller de doute dans l'esprit du demandeur quant à la portée exacte à lui donner, surtout lorsqu'il s'agit de lui signifier la clôture de son dossier.

Il faut néanmoins tenir compte de la réglementation, notamment l'article 3 bis de l'arrêté royal 50 du 24 octobre 1967, qui stipule que les pensions prennent cours effectivement et pour la première fois lorsque l'avantage est payé.

Cette date de prise de cours détermine quelle est la législation applicable au calcul de la pension. Cela peut jouer en faveur comme en défaveur du pensionné. Si la législation en vigueur lors de la future date de prise de cours est plus avantageuse, le pensionné trouvera un intérêt rétrospectif dans le fait d'avoir renoncé à l'examen de ses droits<sup>1</sup>. Mais la situation inverse peut également se présenter.

L'ONP considère qu'en clôturant le dossier de pension par une décision définitive de rejet et en obligeant ainsi le pensionné à passer ultérieurement par l'introduction d'une nouvelle demande, il clarifie grandement le point de la législation applicable (même si cette clarification vaut surtout pour le service de pension lui-même et pas tellement pour le pensionné).

L'ONP reconnaît pourtant que dans la plupart des cas, le pensionné, lorsqu'il poursuit une activité professionnelle, ne veut pas à proprement parler « renoncer » à sa pension, mais qu'il souhaite simplement en postposer la date de paiement.

Cette difficulté est illustrée par l'analyse des pièces du dossier de pension de Monsieur Piraux.

Cette analyse montre que l'ONP se base sur un document où il est simplement mentionné que Monsieur Piraux poursuit une activité professionnelle. Sur ce document, non signé, il n'est pas précisé que l'intéressé renonce à l'examen de ses droits.

1 Il faut tenir également compte du fait qu'en poursuivant son activité, même après 65 ans, et cela tant que la pension n'est pas mise en paiement, le travailleur se crée des droits complémentaires à la pension, le cas échéant moyennant application du principe de l'unité de carrière. Cela aura en théorie un effet positif sur le montant ultérieur de pension.

Selon l’Ombudsman, un tel document ne doit pas être considéré comme une renonciation à l’examen du droit à la pension. Il s’agit seulement d’une déclaration entraînant le non-paiement de la pension, en raison d’une activité non autorisée.

L’Ombudsman estime également qu’une nouvelle demande (via la commune, sur place à l’ONP, via l’application MyPension ou via [www.demandepension.be](http://www.demandepension.be)) n’est pas nécessaire. Le renvoi d’un formulaire modèle 74, soit la déclaration d’exercice ou de non exercice d’une activité, mentionnant la date de cessation, devrait rendre possible un paiement avec effet rétroactif. Car cette manière de faire est également admise par l’INASTI.

#### *Conclusion 1*

Le Collège des médiateurs invite l’ONP à rectifier la décision prise à l’égard de Monsieur Piraux et à octroyer la pension au 1<sup>er</sup> février 2012, soit le 1<sup>er</sup> jour du mois suivant la cessation effective de l’activité. Le service de pensions suit la proposition et adresse une nouvelle décision au pensionné le 28 août 2012.

L’ONP envoie une copie de la notification à l’INASTI, pour que ce dernier aligne sa propre décision. C’est chose faite en date du 25 octobre 2012.

Le plaignant obtient ainsi plus de 3.750 euros d’arriérés, couvrant une période de quatre mois.

La médiation débouche sur un résultat positif. La date de prise de cours est modifiée et le préjudice initialement subi par le plaignant (quatre mois sans revenus) est ainsi annulé.

#### *Conclusion 2*

La discussion avec l’ONP à l’occasion de l’examen du dossier de Monsieur Barrois amène le service de pension à prendre des dispositions qui modifient la pratique existante.

Prochainement, le texte des notifications envoyées aux pensionnés dans ces cas d’espèce sera modifié. Il profitera pour ce faire de l’occasion offerte par une mise à jour des programmes de l’attribution des pensions.

En attendant cette modification, un simple formulaire modèle 74 sera accepté pour réexaminer tout autre dossier clôturé pour la même raison.

#### *Conclusion 3*

Faire renoncer un futur pensionné à l’examen de ses droits, pour le motif qu’il poursuit son activité professionnelle au-delà de 65 ans, est un acte à portée assez radicale, pouvant être la source de problèmes.

La renonciation au droit, c’est comme si le dossier de pension n’avait jamais été ouvert. Plus tard, il faut donc (presque) tout recommencer à zéro.

La décision du pensionné entraîne avec elle la clôture de l’examen du dossier.

Dans la pratique habituelle, l'ONP interrompt immédiatement l'instruction du dossier et notifie une décision de rejet. Cette décision ne mentionne aucun montant de pension. Elle prend acte du fait que le pensionné a décidé de postposer la prise d'effet de sa prestation. Mais comment exprimer dans ce cas d'espèce une motivation correcte et non ambiguë ?

De l'avis de l'Ombudsman, il vaut mieux que le service de pension termine l'examen du dossier et notifie le montant de pension, tout en le déclarant non payable en raison d'une activité dépassant les limites autorisées (sauf les cas où le travailleur qui poursuit son activité n'a pas encore atteint l'âge de 65 ans). Notre argument est que la réactivation du dossier serait possible par l'envoi d'un formulaire modèle 74<sup>2</sup> et qu'il serait également faisable, sur la base de ce modèle 74 de rendre la pension payable avec effet rétroactif – et pour autant que les autres conditions de paiement remplies<sup>3</sup>. De cette façon, l'éventualité d'une perte de droits par suite de l'introduction d'une demande tardive serait écarté. Cette procédure est également acceptée par l'INASTI.

Dans le cas de Monsieur Piraux, cette manière de faire a été avalisée. Cette procédure n'empêche pas non plus l'application de l'article 3 bis de l'AR du 24 octobre 1967 qui dispose qu'une pension prend cours effectivement et pour la première fois lorsque l'avantage est payé.

Le Médiateur continuera de suivre ce problème.

#### *Conclusion 4*

La législation relative aux indemnités de maladie-invalidité prévoit qu'aucune indemnité de maladie-invalidité ne peut être accordée dès qu'une personne a atteint 65 ans. Cela veut dire que celui qui poursuit son activité professionnelle au-delà de 65 ans sans prendre sa pension (donc avec des revenus supérieurs aux limites autorisées) n'a plus aucun revenu en cas de maladie (au-delà de l'éventuel salaire mensuel garanti).

Il est dès lors conseillé de déjà introduire une demande de pension dès le premier mois de maladie afin d'éviter de se retrouver sans revenus. Une pension ne peut en effet prendre cours que le mois suivant la demande.

Néanmoins, des problèmes continuent à se poser pour celui qui, après sa maladie, souhaite reprendre le travail.

Prenons l'exemple d'un travailleur âgé de plus de 65 ans qui tombe malade en janvier. Son employeur lui paie encore le salaire mensuel garanti en février. A partir de mars, l'employé n'a plus de revenu, car il n'a pas droit aux indemnités de maladie. Il reçoit sa pension pour le mois de mars. En avril, il est guéri et voudrait

---

<sup>2</sup> L'ONP tient néanmoins à faire remarquer qu'à son estime, il n'est pas plus compliqué, sur un plan administratif, d'introduire une nouvelle demande de pension que de renvoyer un formulaire modèle 74 complété et signé. Ce serait même selon l'Office plus simple et plus rapide, en tout cas pour ceux qui possèdent un ordinateur et une connexion internet. En effet, la demande de pension peut être faite de chez soi en quelques clics, via l'application MyPension ou [www.demandepension.be](http://www.demandepension.be).

<sup>3</sup> Il n'est en effet pas toujours évident, pour un pensionné qui souhaite exercer une activité autorisée en qualité de travailleur indépendant, d'estimer si ses revenus dépasseront les limites. Demander sa pension, réceptionner une décision d'attribution et, après que le fisc se soit prononcé définitivement, introduire un modèle 74 afin de mettre la pension en paiement avec effet rétroactif, devrait dès lors également être possible.

à nouveau travailler. Comme il a perçu une pension dans le courant de l'année (pendant le mois de mars), il ne peut plus se constituer des droits à pension pour toute l'année (arrêté royal n° 50, article 7, 8<sup>ème</sup> alinéa).

En des temps où l'on veut inciter la population à rester plus longtemps active, il serait bon de réfléchir à cet exemple. Vu le fait qu'il s'agit ici d'une législation en matière d'indemnités de maladie-invalidité, cela sort du champ de compétences du Collège.

**Pension de retraite de conjoint divorcé dans le régime des travailleurs salariés – Octroi d'office non garanti dans tous les cas – Recommandation générale : modifier les textes légaux pour permettre que la prise de cours de cette prestation puisse être toujours fixée au premier jour du mois suivant la transcription du divorce dans les registres de l'état civil – Harmonisation à prévoir avec le régime des travailleurs indépendants**

Dossiers 19470 – 21876

*Les faits*

A l'occasion de l'examen de deux plaintes portant sur la pension de retraite de conjoint divorcé de travailleur salarié, le Collège a remarqué que dans un cas, cette prestation avait été accordée d'office par l'ONP, mais pas dans l'autre. Nous avons tenté de savoir pourquoi cette différence de traitement existait et de quelle manière il était possible de mettre fin à cette même inégalité entre pensionnés.

Cas n° 1 :

Au 1<sup>er</sup> décembre 2010, Madame Renoir, 65 ans, obtient une pension de retraite de travailleur salarié. La pension est calculée sur la base du taux de ménage pour la carrière de l'épouse. Etant donné que Madame Renoir est séparée de fait de son second mari, la pension est partagée entre les deux conjoints. L'intéressée et son second époux en reçoivent chacun la moitié.

En juillet 2011, les époux divorcent. Les services de paiement de l'ONP arrêtent le paiement du taux de ménage et liquident à Madame Renoir, à partir d'août 2011, une pension au taux d'isolé. Cette prestation, accordée dans le cadre d'un examen « provisionnel », ne comprend que ses droits personnels de pension.

Madame Renoir a déjà été mariée auparavant. Son premier mari travaillait en qualité de travailleur salarié. Durant ce mariage, l'intéressée avait temporairement arrêté ses activités pour élever ses enfants. Madame Renoir possède donc, croit-elle, des droits potentiels à une pension de retraite de conjoint divorcé dans le régime salarié. Elle s'attend à ce que l'ONP examine d'office ses droits de conjoint divorcé.

Mais après quelques mois d'attente, rien ne se passe. Madame Renoir s'informe : l'ONP lui explique alors qu'un examen d'office n'est pas prévu dans son cas<sup>4</sup> et qu'elle doit donc introduire une demande expresse. Elle s'exécute en janvier 2012.

<sup>4</sup> L'explication donnée est la suivante : la loi relative à la pension de conjoint divorcé ne prévoit un examen d'office que pour le « bénéficiaire » de la part de conjoint séparé, et pas pour celui qui ouvre le droit à cette part, l'attributaire.

L'ONP notifie sa décision le 16 février 2012. D'une part, elle confirme le droit à la pension personnelle au taux d'isolé (1.251,54 euros/mois) et d'autre part, elle accorde la pension de conjoint divorcé (68,97 euros/mois). Les deux pensions prennent cours à la même date, soit au 1<sup>er</sup> août 2011.

La pension de conjoint divorcé semble donc bien avoir fait l'objet d'un octroi d'office (date de prise de cours fixée au mois suivant le divorce et non au mois suivant la demande). Madame Renoir est satisfaite, mais s'interroge : pourquoi l'a-t-on obligée à introduire une demande si celle-ci n'était manifestement pas nécessaire ?

Cas n° 2 :

Monsieur Verbist a obtenu sa pension de retraite personnelle de travailleur salarié à l'âge de 65 ans, soit au 1<sup>er</sup> août 2009. A l'époque, l'intéressé était séparé de fait de son épouse. Celle-ci exerçait une activité professionnelle. La pension de retraite du mari a donc été octroyée au taux d'isolé.

L'ONP avait été mis au courant de la situation de séparation de fait en janvier 2009. En mars 2009, cet organisme a écrit que cela n'avait pas d'influence sur la pension versée à Monsieur Verbist. En effet, il ne pouvait pas prétendre à une part de pension comme conjoint séparé (sa femme n'était pas encore pensionnée) et de son côté, l'épouse ne demandait pas une part de la pension du mari, vu le fait qu'elle poursuivait une activité rémunérée.

Le divorce des époux a été prononcé le 22 décembre 2009 et l'acte a été transcrit dans les registres de la population le 8 février 2010.

Dès ce moment, Monsieur Verbist pouvait demander une révision de ses droits en vue d'y adjoindre éventuellement une pension de retraite de conjoint divorcé. Mais il ne le savait pas et l'ONP ne l'en a pas informé.

Il faut noter qu'à aucun moment, Monsieur Verbist ne s'est adressé directement à l'Office pour être éclairé sur ses droits. C'est apparemment par le canal de son ex-femme (qui, elle, avait contacté l'ONP) qu'il a appris, fin 2011, qu'il devait introduire une demande spécifique pour faire examiner son droit à la pension de conjoint divorcé.

Cette démarche a été effectuée à la commune le 25 janvier 2012. Par décision notifiée le 21 mars 2012, l'ONP a accordé à l'intéressé une pension de retraite de conjoint divorcé prenant effet au 1<sup>er</sup> jour du mois suivant celui de la demande, soit au 1<sup>er</sup> février 2012.

Monsieur Verbist a reçu à partir de ce mois un supplément de pension de 115 euros par mois. Mais en même temps, il a été très déçu d'avoir « perdu » deux ans de pension de conjoint divorcé, qu'il aurait pu déjà obtenir (au plus tôt) au 1<sup>er</sup> mars 2010.

Dépité de cette situation, il s'est alors tourné vers le médiateur avec deux questions : 1) pourquoi l'ONP n'a-t-il pas examiné d'office ses droits à la pension de re-

traite de conjoint divorcé et 2) si un tel examen était impossible, pourquoi le service de pension ne l'a-t-il pas averti qu'une demande expresse devait être introduite ?

### *Commentaires*

Deux situations présentant des points communs, mais deux traitements différents. Comment l'expliquer ?

Le législateur a voulu que les situations dans lesquelles le service de pensions est tenu d'examiner d'office certains droits à la pension soient explicitement mentionnées dans la réglementation ; dans d'autres textes, il a également inscrit les obligations du service de pensions en matière d'information active et passive.

Ces deux aspects sont examinés ici.

#### 1) L'examen d'office des droits à la pension de retraite de conjoint divorcé

Dans la législation actuellement en vigueur<sup>5</sup>, le droit à la pension de retraite de conjoint divorcé de travailleur salarié est examiné d'office dans les cas suivants :

1. si le conjoint divorcé bénéficie déjà, au moment de la transcription du divorce, d'une partie de la pension de retraite de l'autre conjoint, en tant que conjoint séparé de corps ou séparé de fait ET si le conjoint divorcé a atteint l'âge de la pension le 1<sup>er</sup> jour du mois suivant celui de la transcription du divorce ;
2. s'il apparaît, lors de l'examen d'office du droit à la pension de retraite personnelle, que l'ex-conjoint a exercé une activité professionnelle de travailleur salarié.

La réglementation précise ensuite (article 76, alinéa 3) que les conjoints divorcés non remariés d'un travailleur salarié « peuvent à partir de la date à laquelle la décision judiciaire prononçant le divorce est portée à leur connaissance, introduire une demande selon les modalités prévues (aux sections 2 et 3 du chapitre II de cet arrêté). Pour autant que l'examen d'office n'est pas possible, cette demande produit ses effets le premier jour du mois qui suit celui dans lequel la demande a été introduite et au plus tôt le premier jour du mois suivant la transcription du divorce dans les registres de l'état civil. »

La question se pose de savoir s'il y a ou pas examen d'office lorsque la transcription du divorce intervient alors que l'intéressé(e) est déjà bénéficiaire d'une pension de retraite personnelle. Comme on l'a vu dans le cas de Madame Renoir, une incertitude a semblé régner à ce sujet dans les services de l'ONP.

Nous avons donc estimé nécessaire d'éclaircir ce point avec l'ONP. Cet organisme nous a confirmé que l'examen d'office devait bien avoir lieu.

L'ONP nous a écrit en février 2013 « qu'un réexamen des droits à la pension de retraite (entraînait) automatiquement et d'office l'examen des droits à la pension de conjoint divorcé, puisque la pension de retraite sur base de la carrière personnelle

<sup>5</sup> Article 76 de l'Arrêté royal du 21 décembre 1967 portant règlement général de la pension de retraite et de survie des travailleurs salariés

et la pension de retraite sur base de la carrière de l'ex-conjoint durant la période de mariage sont une seule et unique pension de retraite en faveur du bénéficiaire ».

Dans le dossier de Madame Renoir, l'ONP a oublié de notifier ses droits à la pension de retraite personnelle à partir du divorce (la décision provisoire n'a pas été suivie d'une décision définitive) et dans la foulée, il a également omis l'examen d'office de la pension de retraite de conjoint divorcé. Cette double erreur a été heureusement réparée.

Le cas de Monsieur Verbist est différent. Pendant qu'il était séparé de sa femme, il a continué à percevoir la pension au taux d'isolé, car son épouse travaillait et n'avait donc pas fait valoir ses droits à une part de la pension de son mari.

Au moment où les époux ont divorcé, les droits de Monsieur Verbist n'avaient pas à être revus. Il suffisait de prendre note du changement d'état civil.

Or, qui dit pas de révision des droits personnels, dit pas d'examen non plus des droits de conjoint divorcé.

Monsieur Verbist, et partant tous les autres pensionnés dans le même cas, devait donc pour bien faire jouir de réflexes affûtés.

Il « pouvait » introduire une demande de pension de retraite de conjoint divorcé dès qu'il avait eu connaissance de la décision judiciaire prononçant le divorce, c'est-à-dire à partir du 22 décembre 2009. S'il avait fait cette demande à ce moment, l'ONP aurait alors pu prendre une décision d'octroi prenant effet au 1<sup>er</sup> jour du mois suivant la transcription<sup>6</sup> du divorce dans les registres de l'état civil, soit au 1<sup>er</sup> mars 2010.

Mais en réalité, peu de pensionnés sont parfaitement au courant des « possibilités » que leur offre la législation. Ils n'en savent au mieux que des bribes, glanées au hasard ici et là. Dans le meilleur des cas, ils « savent » qu'ils ont droit à quelque chose, mais ils en interprètent mal les conséquences. Dans ce cas-ci, Monsieur Verbist pensait – à tort – qu'il devait attendre la mise à la pension de son ex-femme (prévue à 65 ans, en novembre 2014) pour obtenir un supplément en tant que conjoint divorcé.

## 2) Les obligations des services de pensions en matière d'information active et passive

Les obligations des services de pensions en matière d'information découlent de la loi du 11 avril 1995 visant à instituer la Charte de l'assuré social. Son chapitre 2 (articles 3 à 7) est consacré aux devoirs des institutions de sécurité sociale.

L'article 3 dispose que « les institutions de sécurité sociale sont tenues de fournir à l'assuré social qui en fait la demande écrite, toute information utile concernant ses

<sup>6</sup> La transcription consiste en l'acte par lequel le jugement définitif du divorce devient opposable aux tiers. C'est le greffe du tribunal qui transmet le jugement définitif à l'officier de l'état civil, afin qu'il puisse être transcrit dans le registre de la population. A partir de ce moment, le divorce devient un fait consultable et utilisable par les services de pensions, qui ont accès à ces données via la BCSS.

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. »

L'article 4 dispose que « 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. »

Ainsi, quand l'assuré social demande à une institution de sécurité sociale des renseignements sur ses droits et obligations, il doit être informé et conseillé.

L'obligation à laquelle est tenu le service de pensions relève donc surtout de l'information *passive* (réponse à une demande écrite). Le rôle que ce service doit tenir dans le cadre de l'information *active* est moins délimité. La loi parle seulement 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 ». Cela présuppose cependant que le pensionné ait demandé au préalable des informations.

Si un assuré social divorce et demande quel sera l'impact de cet événement sur ses droits à la pension, il recevra une réponse du service de pension qui contiendra les informations utiles voire un conseil sur l'exercice de ses droits. Mais s'il se contente de signaler son divorce sans rien demander de plus, il y a de fortes chances pour que ces informations ou ce conseil ne lui soient pas dispensés d'initiative.

Dans l'état actuel de la législation, il n'y a pas de disposition qui obligerait le service de pension à aller plus loin que ce que prescrit la Charte<sup>7</sup>. Il existe bien une jurisprudence qui interprète plus largement la Charte<sup>8</sup>.

Dès lors, le Collège des médiateurs est d'avis que les droits de l'assuré social en matière de pension de conjoint divorcé seront mieux garantis par une extension du champ d'application de l'examen d'office que par une optimisation de l'obligation d'informer en renforçant par voie légale le volet « information active ».

Nous terminerons ces commentaires par une incursion dans le régime des travailleurs indépendants, pour vérifier ce qui est légalement prévu en matière d'examen d'office des droits à la pension de conjoint divorcé dans ce secteur. En effet, si une extension du champ d'application de l'examen d'office dans le régime salarié est recommandée, il convient de veiller également à ce que les droits des travailleurs indépendants soient alignés sur ceux des travailleurs salariés.

L'article 92, § 4 de l'arrêté royal du 22 décembre 1967 portant règlement général relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs indépendants prévoit que « les droits à la pension de conjoint divorcé sont examinés d'office si l'intéressé

<sup>7</sup> Néanmoins, la question peut être posée de savoir si, dans le cadre de la simplification administrative, cette recherche spontanée de droits éventuels sur la base des informations disponibles dans le réseau de la sécurité sociale, ne constituerait pas purement et simplement une obligation dans le chef des services de pensions ?

<sup>8</sup> La Charte prévoit que l'institution de sécurité sociale doit fournir à l'assuré social qui le demande par écrit toutes les informations utiles sur ses droits et ses obligations. La Cour du Travail de Bruxelles en déduit ce qui suit : « L'institution de sécurité sociale qui reçoit un avis de changement d'adresse doit, lorsque ce changement est susceptible d'entraîner des conséquences sur les droits et obligations de l'assuré social handicapé, traiter cet avis comme une demande de renseignements » (C.T. Bruxelles AR 45.205, 30 avril 2007).

bénéficiait au moment de la transcription du divorce, en tant que conjoint séparé de corps ou séparé de fait, d'une partie de la pension de retraite de son conjoint et s'il a atteint l'âge prévu au § 1<sup>er</sup> [65 ans] au premier jour du mois suivant celui de la transcription du divorce. »

Plus loin dans le même texte, les articles 133 sexies et 133 octies prévoient que « l'examen d'office des droits à la pension de retraite (...) entraîne l'examen d'office (...) des droits à la pension de conjoint divorcé (...) lorsqu'une activité professionnelle relevant du régime de pension des travailleurs indépendants dans le chef (...) de l'ex-conjoint (...) est constatée lors de l'instruction des droits à la pension de retraite ou d'un recours.

La décision de l'Institut national prend cours : (...)

2° lorsqu'il s'agit d'une pension de conjoint divorcé, le premier jour du mois qui suit celui au cours duquel le divorce a été transcrit (...) ».

Quant à l'article 133 octies, il stipule que l'examen d'office des droits à la pension de retraite de travailleur salarié entraîne, notamment, l'examen d'office des droits à la pension de conjoint divorcé lorsqu'une activité professionnelle en tant que travailleur indépendant dans le chef de l'ex-conjoint est constatée lors de l'instruction de ces droits par l'ONP. Ici également, la décision de l'INASTI prend cours le premier jour du mois qui suit celui au cours duquel le divorce a été transcrit.

Ainsi donc, l'examen a lieu également d'office s'il y a une instruction des droits à la pension de travailleur indépendant (sur demande ou d'office) ou, dans le cadre de l'application de la polyvalence des demandes de pensions, si un examen a lieu dans le régime de pension des travailleurs salariés.

Toutefois, si l'on transposait le cas de Monsieur Verbist dans le régime des travailleurs indépendants, on constaterait également que l'INASTI ne serait pas tenu d'examiner d'office les droits à la pension de conjoint divorcé de travailleur indépendant, si un autre examen n'était pas ouvert, soit dans son propre régime soit dans celui des travailleurs salariés.

#### *Conclusion 1*

Madame Renoir a été remplie de tous ses droits par l'ONP, que ce soit ses droits personnels ou ses droits de conjoint divorcé. Concernant ceux-ci, ils ont été octroyés à la date appropriée, soit au 1<sup>er</sup> jour du mois suivant la transcription du jugement de divorce dans les registres de la population.

Mais cela n'a pas été tout seul. Elle a été forcée d'introduire une demande pour que l'ONP se rende compte qu'il avait oublié de procéder d'office à l'instruction des droits.

La perfection n'est pas de ce monde. Comme l'Office l'a souligné lui-même dans un courrier qu'il nous a adressé à l'occasion de cette plainte, il est toujours possible qu'un gestionnaire de dossier ne soit pas suffisamment attentif à l'historique de l'état civil et ne voie donc pas que la pension de conjoint divorcé doit être examinée.

Dans l'autre dossier, il n'y a pas eu d'erreur. L'ONP n'était pas légalement tenu de procéder d'office à l'examen des droits de Monsieur Verbist à la pension de retraite de conjoint divorcé en 2010, car son divorce est intervenu alors qu'il bénéficiait déjà de sa pension au taux d'isolé depuis 2009. Il n'y avait pas de raison de revoir ses droits personnels. Et donc, dans un tel cas, une demande était requise pour faire ouvrir un examen spécifique des droits de conjoint divorcé.

L'ONP n'était pas non plus tenu d'initiative le pensionné sur ses droits à la pension de conjoint divorcé. La Charte de l'assuré social ne prévoit principalement en effet, en matière d'information individualisée, que l'obligation d'information passive. L'information active individualisée s'inscrit dans un champ plus limité et n'est encore que peu développée (à l'exception notable de l'envoi automatique des estimations de pension).

La pension de retraite de conjoint divorcé de Monsieur Verbist lui a été accordée au 1<sup>er</sup> février 2012, suite à sa demande du 25 janvier 2012, qui faisait elle-même suite à des demandes d'informations adressées à l'ONP dans le dernier trimestre de 2011.

La décision de l'ONP est juridiquement correcte et ne peut pas être réformée.

Le Collège reste cependant avec le sentiment que dans le meilleur des mondes, les choses auraient pu se dérouler autrement. Pour certains, comme Monsieur Verbist, il est trop tard, on ne peut plus rien faire. Mais pour les autres, les pensionnés qui viendraient à divorcer dans le futur, un mieux est possible et même hautement souhaitable.

### *Conclusion 2*

Pour pallier la perte potentielle de certains droits, par méconnaissance ou par mauvaise interprétation de la loi, il n'y a que deux solutions : soit étendre les situations dans lesquelles l'examen d'office est possible, soit informer les ayants droit potentiels sur tous les droits qui leur sont ouverts par la réglementation.

Le Collège est d'avis que l'extension des situations dans lesquelles il y a examen d'office est la réponse la mieux adaptée à ce problème. Elle seule garantit au maximum que les pensionnés seront remplis de tous leurs droits.

Dans cette optique, la recommandation générale suivante est adressée aux autorités compétentes.

### *Recommandation générale*

Dans la législation de pension des travailleurs salariés, le droit à la pension de retraite de conjoint divorcé est examiné d'office dans les cas suivants :

si le conjoint divorcé bénéficie déjà, au moment de la transcription du divorce, d'une partie de la pension de retraite de l'autre conjoint, en tant que conjoint séparé de corps ou séparé de fait ET si le conjoint divorcé a atteint l'âge de la pension le 1<sup>er</sup> jour du mois suivant celui de la transcription du divorce ;

s'il apparaît, lors de l'examen d'office du droit à la pension de retraite personnelle, que l'ex-conjoint a exercé une activité professionnelle de travailleur salarié.

En revanche, les pensionnés sont astreints à l'introduction d'une demande spécifique lorsque la transcription du divorce intervient postérieurement à l'examen de leurs droits à la pension de retraite personnelle et qu'à ce moment, il n'y a pas de raison pour procéder à un nouvel examen des droits personnels de pension dans le régime des travailleurs salariés.

Le maintien de cette restriction entraîne fréquemment la perte momentanée voire définitive des droits de certains retraités à la pension de conjoint divorcé<sup>9</sup>.

Pour corriger cette situation, et veiller à ce que la date de prise de cours de la pension de conjoint divorcé soit dans le maximum des cas fixée au premier jour du mois suivant la transcription du divorce dans les registres de l'état civil, le Collège des médiateurs recommande aux autorités compétentes :

de modifier l'article 76 l'arrêté royal du 21 décembre 1967 (règlement général de pension des travailleurs salariés) de manière à inclure dans les droits soumis à l'examen d'office ceux des bénéficiaires d'une pension de retraite du régime salarié dont le divorce est transcrit dans les registres de la population après la fixation définitive de leurs droits à la pension personnelle.

Par ailleurs, en vue de garantir l'égalité de traitement entre travailleurs salariés et travailleurs indépendants, le Collège recommande également :

de modifier les dispositions similaires du règlement général du régime de pension des travailleurs indépendants (soit l'article 92 de l'arrêté royal du 22 décembre 1967) de manière à ce que l'examen d'office du droit à la pension de conjoint divorcé dans le régime des travailleurs indépendants soit rendu possible dans les mêmes situations que dans le régime des travailleurs salariés<sup>10</sup>.

---

<sup>9</sup> Notons en passant que des pensionnés peuvent très bien passer directement de l'état de « marié » à celui de « divorcé » sans passer nécessairement par la case « conjoint séparé de fait ».

<sup>10</sup> Et donc ne plus effectuer l'examen d'office uniquement lorsque l'intéressé perçoit une partie de la pension de l'autre conjoint.

**Activité de comptable spécial dans le secteur public poursuivie après la prise de cours des pensions de retraite – Divergences d’interprétation sur la nature de l’activité : mandat administratif (selon l’ONP) ou fonction administrative (selon le SdPSP) ? – L’ONP se range finalement à l’avis du SdPSP – Primauté de l’expertise et des moyens d’investigation de chaque service de pension dans son domaine de compétence – Plus de concertation entre administrations pour mieux contrôler l’activité des pensionnés**

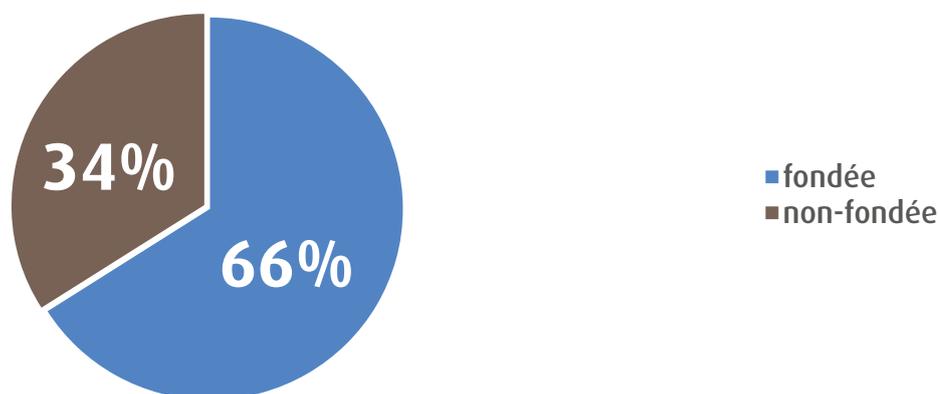
Dossier 20208

Voir la section consacrée au Service des Pensions du Secteur Public

## 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

#### Introduction générale

Le lecteur pourrait s'étonner du nombre relativement élevé de dossiers discutés dans cette section et en tirer la conclusion exagérée que les services de paiements de l'ONP connaissent plus de problèmes que d'autres services.

Ce n'est nullement le cas. Il est important d'avoir à l'esprit plusieurs éléments qui expliquent cette abondance de commentaires portant sur les paiements des pensions des travailleurs salariés et des travailleurs indépendants.

Tout d'abord, l'ONP est le plus gros service de pensions en termes de nombre de dossiers à gérer : au 1<sup>er</sup> janvier 2012, les fichiers de l'Office renseignaient 1.922.163 bénéficiaires de prestations. Parmi ceux-ci, 1.738.234 pensionnés dans le régime des travailleurs salariés, 501.378 pensionnés dans le régime des travailleurs indépendants et 96.249 bénéficiaires de la Garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA). Ce sont donc des chiffres très importants. La dépense mensuelle correspondante atteint presque 1 milliard 900 millions d'euros.

Dans l'ensemble, les paiements dont l'ONP a la charge sont gérés avec professionnalisme et ponctualité.

Mais pour beaucoup, la pension ou la GRAPA constitue leur seul revenu. Donc pour eux, le sujet «paiement de la pension » est très sensible. Le moindre retard ou la moindre interruption du paiement, voire la moindre variation du montant de pen-

sion, sont immédiatement remarqués et provoquent une réaction quasi instantanée : « où reste ma pension ? », « je n'ai rien perçu ce mois-ci, que se passe-t-il ? », etc.

Les intéressés contactent en général très vite le Centre de contact de l'ONP (surtout le numéro gratuit 1765) pour avoir des nouvelles. Si celles-ci ne sont pas rassurantes ou restent floues, ils se tournent alors, tout aussi vite, vers le Collège des médiateurs. Cela souligne l'importance de la réception ponctuelle de la pension et les gros soucis qui surgissent lors d'un paiement tardif de la pension.

Le Service de médiation Pensions exerce, entre autres, une fonction-signal. Un Rapport annuel honnête se doit de refléter les plaintes telles qu'elles se présentent. En 2012, le Collège a recensé 333 plaintes relatives à un problème de paiement en liaison avec l'ONP. Cela représente 29 % du total des plaintes (et 89 % des réclamations portant sur un problème de paiement). 66 % des plaintes à propos des services de paiement de l'ONP sont fondées.

Si l'intensité de la crise économique actuelle n'y est pas étrangère, ce nombre important est à mettre en rapport notamment avec des problèmes informatiques.

Les pensionnés sont inquiets de leur avenir, comme toutes les couches de la population. Comme tout un chacun, ils ont peur de ne plus pouvoir, un jour, « nouer les deux bouts »<sup>11</sup>. Il ne faut pas oublier non plus que plus de 180.000 pensionnés touchent leur pension à l'étranger et que l'éloignement peut à lui seul faire grandir la crainte de se retrouver dans le besoin.

Par ailleurs, l'année 2012 a été celle de la mise en production de « Theseos Paiements », l'un des plus ambitieux projets que l'ONP ait jamais entrepris (ONP, Rapport annuel 2011, p. 6). La mise en route de nouvelles applications entraîne toujours problèmes et insatisfactions (tests, essais, maladies de jeunesse...).

Cependant, l'ONP a démontré qu'il développait son offre de service dans un esprit de professionnalisme, comme il se doit pour un service public au XXIème siècle.

Qu'il soit bien clair que, malgré ses différents commentaires, l'Ombudsman ne cherche pas à stigmatiser les services de paiement de l'ONP. Au contraire, même si nous recevons chaque année un certain nombre de plaintes relatives au paiement de la pension, il reste que la grande masse des pensionnés continue de bénéficier de la part de l'ONP d'un excellent service, en ce compris sur le plan des paiements.

<sup>11</sup> Par exemple, au 1<sup>er</sup> janvier 2012, environ 500.000 pensionnés salariés (2/3 de femmes, 1/3 d'hommes) perçoivent en moyenne entre 1.000 et 1.250 euros par mois ; environ 200.000 pensionnés indépendants perçoivent entre 875 et 1.125 euros par mois ; les pensionnés percevant la GRAPA bénéficient d'un revenu mensuel encore moindre (le montant maximum payable à une personne isolée étant de 991,86 euros, chiffre au 1<sup>er</sup> décembre 2012). Source : ONP, Statistique annuelle des bénéficiaires de prestations, année 2012.

**Interruption des paiements 1 – GRAPA – Suppression momentanée rendue nécessaire suite à un séjour non autorisé à l'étranger ou en raison d'un réexamen des ressources – A partir de 2013, via l'amélioration de l'outillage informatique, l'ONP pourra suspendre une GRAPA sans interrompre le paiement des autres avantages formant la mensualité**

Dossiers 21496 – 21546 – 21694

*Les faits*

Deux couples bénéficient de la pension de retraite au taux de ménage. Ils perçoivent également une GRAPA, mais de moindre importance par rapport à la pension (50 euros par mois dans un cas, 140 euros par mois dans l'autre).

Ces personnes effectuent dans le courant de l'année 2011 des séjours à l'étranger dépassant 29 jours calendrier. De ce fait, en application de la réglementation, leur GRAPA doit être suspendue pour tous les mois pendant lesquels ils n'ont pas été présents de manière ininterrompue en Belgique.

Un autre pensionné bénéficie d'une GRAPA de 470 euros par mois (sur un total de 1.129 euros par mois).

L'ONP apprend qu'il a vendu récemment des immeubles lui appartenant. Un réexamen des ressources doit s'ensuivre. En attendant la décision définitive et pour ne pas faire croître un indu, une suspension du paiement de la GRAPA s'impose.

Toutefois, dans les trois cas, l'ONP suspend non seulement le paiement de la GRAPA mais également ceux des autres avantages formant l'intégralité de la mensualité.

De plus, l'interruption s'éternise : la reprise des paiements se fait attendre entre 3 et 4 mois. Les pensionnés concernés se retrouvent dans d'importantes difficultés financières.

Angoissés, à bout de ressources, et peu rassurés lorsqu'ils appellent la Tour du Midi pour avoir des nouvelles (réponse récurrente : « on s'occupe de votre dossier... »), les intéressés soumettent leurs cas aux Ombudsmans.

Le Service de médiation Pensions contacte l'ONP au sujet de ces 3 dossiers. La reprise des paiements intervient peu après notre intervention auprès de l'Office. Les pensionnés concernés sont soulagés, mais les conséquences de l'interruption mettront du temps à s'effacer.

*Commentaires*

Le Collège demande à l'ONP de modifier ses procédures afin de ne pas interrompre à tort le paiement d'avantages qui ne doivent pas l'être.

Le service de pensions admet que sa plate-forme informatique actuelle ne permet pas l'enchaînement des paiements des autres prestations lorsqu'il y a

lieu de suspendre une GRAPA. Toutefois, une solution structurelle est en vue.

A partir de début 2013, un nouveau programme de paiement (Theseos V2) sera mis en application. Celui-ci pourra procéder à des suspensions de paiement avantage par avantage. Donc, si une GRAPA doit être supprimée, les autres prestations non concernées continueront d'être payées sans interruption.

En attendant la mise en route de ce nouveau programme, l'ONP a veillé, pour le reste de l'année 2012, à éviter autant que possible la suspension du paiement d'un montant global de pension, lorsque la prestation GRAPA à supprimer est d'un montant peu élevé.

### *Conclusion*

Il s'agit d'une amélioration technique sensible et attendue depuis longtemps. Les Ombudsmans s'en réjouissent et espèrent qu'avec ce nouveau programme, les pensionnés ne subiront plus à l'avenir d'interruptions intempestives de leurs avantages.

## **Interruption des paiements 2 – Suspension de la pension suite au renvoi (supposé) tardif du certificat de vie annuel – Délai excessif de reprise du paiement après réception du document**

Dossiers 21834 – 21865

### *Les faits*

Monsieur Rollin vit en Espagne et est bénéficiaire d'une pension de retraite de l'ONP. Il reçoit chaque année un certificat de vie à compléter. Il doit renvoyer ce document à l'ONP dans les 30 jours.

L'ONP lui adresse un certificat de vie au début novembre 2011. L'intéressé omet de le retourner pour la fin novembre. L'ONP se voit obligé de suspendre le paiement de sa pension à fin janvier 2012.

Monsieur Rollin adresse le document aux services de l'ONP le 23 février 2012. Il pense ainsi voir sa situation se régulariser en mars 2012. Mais à la mi-avril, aucun paiement ne lui est encore parvenu. Il introduit une plainte chez le Médiateur.

A peu près au même moment, une autre plainte similaire nous arrive de Thaïlande. Madame Chamchai est bénéficiaire d'une pension de survie. Le certificat de vie a été envoyé de Belgique le 29 septembre 2011. Il est arrivé à son adresse le 25 octobre suivant.

L'ONP n'ayant pas réceptionné le certificat de vie début novembre 2011, il envoie un rappel à Madame Chamchai. Il est à remarquer que depuis septembre 2012, l'ONP n'adresse plus de rappel du certificat de vie.

Pourtant, dès réception du premier certificat de vie, fin octobre 2011, Madame Chamchai a complété le document, l'a fait valider par l'autorité locale et l'a retourné

à l'ONP par envoi recommandé. De plus, l'intéressée a pris la précaution d'envoyer une copie du certificat par fax.

Malgré tout, l'ONP a interrompu les paiements de la prestation à fin janvier 2012. Au début d'avril 2012, Madame Chamchai n'a toujours pas reçu sa pension.

#### *Commentaires*

Dans le premier cas, la suspension de la pension est due à une négligence du pensionné concerné. Par contre, dans le second cas, le défaut de paiement de la pension se situe du côté de l'ONP.

Le certificat de vie de Madame Chamchai est arrivé à bon port (le service « certificats de vie » de l'ONP), mais avec beaucoup de retard : il a été enregistré seulement à la fin du mois de janvier 2012.

Ce retard dans l'expédition par poste n'est pas le seul problème. Suite à une erreur humaine, il n'a pas été classé au bon endroit et n'a donc pas été validé par le service « certificats de vie » de la Direction des paiements.

L'interruption du paiement est donc ici clairement injustifiée et une régularisation urgente est requise.

En dépit d'un contact de Madame Chamchai avec l'ONP en février 2012 et d'une visite sur place de Monsieur Rollin, l'ONP n'a fait le nécessaire pour les deux dossiers concernés qu'après une conciliation avec notre service. Les arriérés de pension ont été liquidés vers la mi-mai 2012.

#### *Conclusion*

Les deux pensionnés ont eu à subir une interruption de paiement de 3 mois, ce qui est déjà beaucoup en soi. Pour l'un de ceux-ci, l'interruption résulte d'une erreur de l'ONP.

De plus, le Collège estime que le laps de temps écoulé entre la réception du document (ou la validation de celui-ci) et la reprise effective des paiements a été trop longue (environ 2 mois).

Avec les moyens humains et techniques actuellement disponibles, l'ONP devrait pouvoir garantir une régularisation dans un délai maximum d'un mois.

### **Interruption des paiements 3 – Prestations suspendues en raison du paiement supposé d'allocations de chômage auxquelles il a été pourtant renoncé – Dossier codifié par erreur en versement annuel au lieu de mensuel**

Dossiers 21402 – 22091

#### *Les faits*

Fin janvier 2012, Madame Nielsen vient chez le Médiateur avec le problème suivant.

Veuve depuis un an, elle a régulièrement perçu en 2011 une pension de survie. Toutefois, l'ONP, sans avertissement écrit, a brutalement cessé ses paiements au début décembre 2011.

Cette interruption serait liée au fait que Madame Nielsen est bénéficiaire, en sus de sa pension, d'allocations de chômage. Toutefois, l'intéressée a renoncé à ces allocations depuis le 1<sup>er</sup> décembre 2011. Dès lors, elle ne comprend pas ce qui empêche le service de pensions de reprendre le paiement de sa pension. Deux mois sans revenus déjà, cela devient compliqué pour elle.

Début mai 2012, une autre pensionnée, Madame Botte, contacte le Service de médiation Pensions, car depuis le mois de février 2012, elle ne perçoit plus sa pension de retraite anticipée. En fait, celle-ci lui a été payée seulement le premier mois (janvier 2012). Lorsqu'elle a téléphoné à l'ONP, on lui a expliqué qu'un « mauvais code » avait été introduit, mais que son cas serait prochainement réglé. Malgré ces promesses, elle ne voyait rien venir après 3 mois d'attente.

### *Commentaires*

Le dossier de Madame Nielsen est fort compliqué. Pour comprendre ses problèmes actuels, il faut remonter à 1985.

Cette année-là, son mari a atteint l'âge de 65 ans et a été admis à la pension. Il a obtenu le taux de ménage car à l'époque sa femme ne travaillait pas.

Toutefois, elle a repris une activité en 1989, sans en avertir l'ONP. Entre 1989 et 1997, ses revenus professionnels ont dépassé les limites autorisées. A partir de 1998, elle est tombée au chômage et elle a perçu des allocations. Ainsi, la pension de retraite du mari avait été payée sur une base trop élevée (taux ménage au lieu de taux isolé) depuis 1989.

Au moment où l'époux de Madame Nielsen est décédé (novembre 2010), l'ONP ignorait toujours que l'épouse bénéficiait de revenus de remplacement. Le service de pension lui a donc accordé la pension de survie complète.

Ce n'est qu'en novembre 2011 que l'ONP a appris que l'intéressée touchait des allocations de chômage. Il a alors pris une mesure conservatoire en suspendant les paiements de la pension au 1<sup>er</sup> décembre 2012. Cependant, cette décision n'a pas été communiquée à la pensionnée.

Madame Nielsen a dû aller elle-même à la pêche aux renseignements. Ce qu'elle a pu apprendre, c'est que son activité antérieure et le bénéfice de revenus de remplacement n'avaient pas été déclarés à l'ONP et qu'en conséquence, tout son dossier devait être réexaminé. Il en allait de même du dossier de son mari.

Pour débloquer les choses, Madame Nielsen a alors décidé de renoncer immédiatement à ses allocations de chômage<sup>12</sup>. Mais malgré cette décision, confirmée le 21

12 La pension de survie, limitée au montant de la GRAPA, peut être cumulée avec un revenu de remplacement pendant 12 mois. Après écoulement de ce délai, la pension de survie peut être payée seulement si l'intéressé renonce au revenu de remplacement.

décembre 2011, l'ONP ne se décidait pas à reprendre les paiements de la pension de survie.

Le dossier de Madame Botte a souffert d'une erreur d'encodage. Au 1<sup>er</sup> janvier 2012, elle avait droit, par mois, à 19,89 euros de pension de retraite de travailleur salarié, à 509,83 euros de pension de retraite de travailleur indépendant et à 57,41 euros de bonus de pension de travailleur indépendant.

Le hasard a fait que c'est la décision de l'ONP qui a été exécutée la première. Or, comme le montant à payer n'atteignait pas le montant minimum payable par mensualités (36,82 euros), le dossier a été codifié en paiement « annuel ». Seul le paiement de janvier a été effectué, le reste devant être versé à terme échu, en décembre.

Lors de la révision du dossier, quelques jours plus tard, afin d'inclure les prestations relevant du régime de l'INASTI, on a oublié de modifier le code « paiement annuel » pour le remettre en « paiement mensuel ».

Malgré le fait que cette erreur a été signalée dès le mois suivant (février 2012) et en dépit de la simplicité de la correction à faire (changer un simple code n'est pas un travail d'Hercule), rien n'a été réglé ni en mars, ni en avril.

C'est seulement en date du 16 mai que les arriérés dus pour les mois de février, mars, avril et mai 2012 ont été calculés.

Madame Botte a perçu, fin mai 2012, un montant global de 2.680 euros. Depuis le mois de juin 2012, elle reçoit régulièrement sa pension de retraite. Le 24 mai 2012, l'ONP lui a adressé un courrier d'excuses.

### *Conclusion 1*

Le 17 février 2012, l'ONP a notifié à Madame Nielsen ses nouveaux droits avec effet au 1<sup>er</sup> décembre 2010 ; l'INASTI en a fait de même quelques temps plus tard.

Du 1<sup>er</sup> décembre 2010 au 30 novembre 2011, elle a pu cumuler pension de survie et allocations de chômage. Toutefois, en application de la réglementation, la pension a été limitée au montant de la GRAPA.

A partir du 1<sup>er</sup> décembre 2011, et compte tenu de sa renonciation aux allocations, elle a retrouvé sa pension de survie complète, non limitée.

Enfin, au 1<sup>er</sup> décembre 2012, à 65 ans, elle a été admise à la pension de retraite de travailleur salarié. Vu l'application des règles de cumul entre pension de retraite et de survie, sa pension de survie de travailleur indépendant a été diminuée à concurrence du plafond fixé.

En ce qui concerne la période antérieure au 1<sup>er</sup> décembre 2010, pendant laquelle son époux décédé a perçu indûment, pendant de nombreuses années, une pension de ménage en lieu et place d'une pension d'isolé, les services de pensions (ONP et

INASTI) ont notifié une dette à sa veuve. Le montant de celle-ci, bien que limitée par l'application de la prescription triennale, s'élevait à 6.529,43 euros, auxquels s'ajoutait encore un indu personnel (3.017 euros) parce que la pension de survie avait été payée sans limitation à la GRAPA pendant 12 mois.

Depuis décembre 2012, Madame Nielsen rembourse ce qu'elle doit par des retenues de 50 euros par mois.

### *Conclusion 2*

Dans les deux cas illustrés, des pensionnées sont restées sans pensions pendant plusieurs mois. Dans un dossier, il s'agissait d'une pure erreur, mais le temps mis à la rectifier n'est pas acceptable.

Dans l'autre, l'ONP avait au départ une bonne raison d'interrompre le paiement (cumul non autorisé entre pension et revenu de remplacement). Mais quand l'intéressée eût fait ce qu'il fallait de son côté (renoncer au bénéfice des allocations de chômage), le service de pension a anormalement traîné pour régler sa situation.

## **Retards de paiement – Décisions provisionnelles suite au décès d'un conjoint marié – Délais excessifs de mise en ordre des dossiers**

Dossiers 21142 – 21206 – 21353 – 21404 – 21542 – 21805 et autres

### *Les faits*

Toutes les plaintes évoquées dans ce commentaire ont le même point de départ. Un couple de pensionnés bénéficie d'une pension de ménage ou de deux pensions au taux d'isolé. L'un des deux décède. L'ONP en est immédiatement avisé (tous les dossiers concernent des personnes domiciliées en Belgique).

Le traitement des dossiers ne comporte pas de difficulté majeure. Les carrières sont déjà connues et les prestations déjà payées depuis plusieurs années. Il faut juste réduire la pension de ménage au taux d'isolé et calculer une pension de survie.

Mais les choses traînent et les conjoints survivants attendent la mise en ordre de leur situation pendant plusieurs mois. Dans certains cas, on constate une interruption des paiements pendant deux mois.

Voyons cela au travers de 3 exemples.

Cas n° 1 : Monsieur Beaumont (70 ans) perçoit une pension au taux de ménage. Son épouse décède fin novembre 2011. La pension doit être réduite au taux d'isolé à partir de décembre 2011.

Mais Monsieur Beaumont ne voit aucun versement sur son compte, ni en décembre 2011, ni en janvier 2012. Il saisit l'Ombudsman fin janvier 2012.

Cas n° 2 : Madame Vanhove (65 ans) perd son mari le 10 octobre 2011. Le couple percevait depuis 2004 une pension de ménage. L'ONP doit accorder une pension de survie à partir du 1<sup>er</sup> novembre 2011.

Toutefois, à la mi-février 2012, la situation n'est pas encore réglée. Madame Vanhove n'a rien perçu en novembre 2011. En décembre 2011, l'ONP lui a versé des « avances forfaitaires » sur sa pension de survie (1.200 euros bruts par mois). En janvier et février 2012, les paiements ont été à nouveau interrompus.

L'intéressée a été obligée de solliciter des avances récupérables auprès du CPAS de sa commune. Elle a obtenu pendant 3 mois la somme de 770 euros.

Madame Vanhove se demande quand son dossier sera définitivement réglé : elle demande l'aide du service de médiation.

Cas n° 3 : Monsieur et Madame Kosters (tous deux âgés de 70 ans) bénéficient de pensions modestes : le mari reçoit environ 800 euros par mois et la femme un peu plus de 350 euros par mois.

Monsieur Kosters décède en février 2012. Sa pension se composait d'une prestation du régime salarié et d'une prestation du régime indépendant. L'ONP est chargé de calculer les pensions de survie dans les deux régimes.

Le mois de mars se passe, mais Madame Kosters n'a pas de nouvelles de son dossier. Elle prend contact avec l'ONP au début avril. Le Centre de contact l'informe qu'il y a du retard dans le traitement de son dossier. Le temps d'attente se situera entre 3 et 4 mois.

La veuve est paniquée : en attendant la régularisation, comment va-t-elle faire pour vivre avec seulement 350 euros par mois ? Elle soumet une plainte au Médiateur.

### *Commentaires*

L'adaptation du montant d'une pension de retraite au taux de ménage suite au décès du conjoint est une tâche peu complexe pour l'ONP. 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 maximum deux mois. Il n'en résulte pour ainsi dire pas ou presque pas d'interruption de paiement.

De son côté, le Collège des médiateurs évalue la qualité du traitement en appliquant le critère 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 consé-

quences négatives pour les pensionnés d'un traitement ou d'une réponse tardifs. Dans les cas évoqués, le délai maximum prévu par les dispositions de la Charte de l'assuré social pour notifier une décision (4 mois) n'est pas le délai 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 1*

Monsieur Beaumont touche les arriérés de sa pension (couvrant une période de trois mois) vers la mi-février 2012. A partir de mars 2012, il perçoit sa pension de retraite au taux d'isolé (1.293,32 euros nets). Il est resté pendant deux mois sans revenus.

Madame Vanhove est informée du montant qui lui est alloué à titre de pension de survie à la mi-janvier 2012. La régularisation de sa situation intervient seulement au début du mois de mars. Elle perçoit alors un solde d'arriérés couvrant les mois de janvier, février et mars 2012. Sa mensualité de pension de survie (1.166,17 euros) lui est versée à partir d'avril 2012.

Mais son dossier n'est pas encore tout à fait terminé : l'ONP doit également lui réoctroyer sa pension de retraite personnelle, qui avait été suspendue au profit de la pension de ménage.

L'instruction prend encore quelques mois : les arriérés de la pension de retraite lui sont payés en août 2012. Madame Vanhove perçoit ses droits définitifs à partir de septembre 2012. Il aura fallu quasi un an pour mettre en ordre son dossier de pension.

L'ONP adresse à Madame Kosters la décision d'attribution de ses pensions de survie le 7 mai 2012. Les arriérés échus depuis mars 2012 (2.404,97 euros) lui sont versés le 29 mai 2012.

#### *Conclusion 2*

En principe, l'ONP garantit un délai maximum de deux mois pour convertir une pension de retraite en pension de survie ou pour réduire une pension de retraite ménage au taux d'isolé.

Entre la mi-2011 et la mi-2012, il a fallu constater que dans de nombreux cas, ce délai est monté à plus de 3 mois.

L'ONP a reconnu les difficultés qu'il a rencontrées au cours de cette période pour tenir les délais auxquels il s'était engagé. Le service de pension a toutefois invoqué des raisons circonstanciées : d'une part, il a eu à traiter nettement plus de dossiers qu'au cours des périodes précédentes et d'autre part, il a implémenté de nouveaux programmes informatiques, dont la mise en application a engendré quelques ratés.

Cette problématique a déjà été largement commentée dans le Rapport annuel 2011 (pp. 73-77). Le Collège est obligé d'y revenir dans le présent rapport, car le nombre de plaintes y relatif est resté élevé, malgré les efforts de l'ONP, et parce que le retour à la normale, espéré aux environs du mois de février 2012, a tardé quelque peu à se concrétiser.

Nous devons toutefois préciser que depuis la mi-2012, le nombre de plaintes portant sur les retards de paiement a fortement diminué.

Au reste, l'ONP a réfléchi à la manière de payer plus rapidement les pensions de survie. Cette analyse a débouché sur un avant-projet de loi. L'attribution de la pension de survie peut être automatisée à l'extrême. La procédure qui sera désormais suivie par l'ONP pour la conversion d'une pension de retraite en pension de survie comprendra moins d'étapes. Ainsi, l'ONP sera mieux armé pour effectuer l'adaptation de la pension dans le délai de 21 jours ouvrables.

### **Retard de paiement – Chute injustifiée des revenus de pension lors du passage des 65 ans – Une partie de la pension de survie non payée pendant 9 mois – Excuses et paiement d'intérêts**

Dossier 21575

#### *Les faits*

Madame Franck perçoit une pension de survie de travailleur salarié depuis décembre 1976. Des Pays-Bas, elle touche également une pension de survie ANW<sup>13</sup>. Au total elle a un revenu mensuel d'environ 900 euros. Elle arrive à l'âge de 65 ans en juin 2011.

A la date du 1<sup>er</sup> juillet 2011, elle perd son allocation de survivant à charge des Pays-Bas. En effet, à 65 ans, cette allocation est supprimée et éventuellement remplacée par une pension de vieillesse AOW. Mais ce n'est pas possible dans le cas de Madame Franck, car elle n'a jamais résidé ni travaillé aux Pays-Bas. La décision de l'organisme néerlandais (SVB) est déjà notifiée à la veuve le 9 juin 2010 (un an à l'avance) une copie est envoyée à l'ONP le 8 juillet 2010.

La situation de pension de Madame Franck doit donc être revue par l'ONP : comme elle ne percevra plus rien des Pays-Bas à partir de juillet 2011, sa pension de survie doit être recalculée. D'autre part, elle peut prétendre à une petite pension de retraite de travailleur salarié à la même date, pour une occupation personnelle en Belgique pendant quelques années.

Un premier examen est effectué début 2010 : le 5 mai 2010, l'ONP lui notifie deux décisions provisoires en matière de pension de retraite et de pension de survie.

L'instruction se poursuit et les décisions définitives lui sont adressées le 17 décembre 2010. Malheureusement, elles sont incorrectes. Le montant de la pension

---

13 Algemene Nabestaandenwet (loi générale sur les survivants)

de survie est limité à tort à partir de juillet, compte tenu de la perception d'une supposée pension de vieillesse AOW, qui n'existe pas.

A partir de juillet 2011, le revenu mensuel de Madame Franck tombe à environ 650 euros.

L'ONP se rend compte que le dossier doit être rectifié et il fait le nécessaire pour confirmer l'octroi de la pension de retraite et revoir à la hausse le montant de la pension de survie. La décision rectificative est notifiée le 12 septembre 2011.

Mais inexplicablement, l'exécution de cette décision tarde. Madame Franck prend contact à plusieurs reprises avec l'ONP. La réponse est toujours la même : « votre dossier est en calcul, encore un peu de patience... ».

Au mois de février 2012, la patience de l'intéressée est épuisée : elle demande l'aide du Médiateur.

#### *Commentaires*

Dans le courant de l'année 2010, l'ONP a entamé l'examen d'office des droits de Madame Franck à la pension de retraite à 65 ans.

En outre, depuis juillet 2010, le service de pensions a été mis au courant par la SVB du fait que l'intéressée ne toucherait plus de pension de survie ANW au 1<sup>er</sup> juillet 2011.

Malgré cela, la décision correcte n'a pu être prise qu'au mois de septembre, et de plus, son exécution a nécessité plusieurs mois de délai supplémentaire.

L'ONP, malgré nos demandes, n'a pas pu fournir d'explication valable à ce retard conséquent et surtout dommageable pour la pensionnée concernée. En effet, celle-ci, alors qu'elle pouvait bénéficier depuis juillet 2011 d'un montant mensuel de 1.080,18 euros brut, a dû vivre avec à peine 650 euros pendant huit mois.

#### *Conclusion*

Les arriérés de pension dus à Madame Franck depuis juillet 2011 ont été versés dans la première quinzaine du mois de mars 2012. Ils s'élevaient à 4.626,13 euros. A ce montant s'est encore ajouté un remboursement de cotisation « soins de santé » de 406,41 euros, car sa pension ne dépassait pas le plancher<sup>14</sup>.

A partir d'avril 2012, la pensionnée a perçu 1.124,25 euros nets par mois.

Sur les arriérés échus, l'ONP a payé à Madame Franck près de 100 euros d'intérêts. En outre, en juin 2012, il présente à celle-ci des excuses.

---

<sup>14</sup> Au 1<sup>er</sup> février 2012, le plancher s'élevait à 1.386,11 euros.

## **Délai de prescription des paiements indus de pension – Indispensable coordination entre ONP et INASTI pour le choix du délai à appliquer – Application du principe d'équité en présence de deux choix divergents**

Dossier 20350

### *Les faits*

Monsieur Praet est pensionné depuis avril 2009 et bénéficie d'une pension de ménage calculée sur la base d'une carrière mixte (salarié et indépendant). Son épouse obtient au 1<sup>er</sup> mai 2010 une pension de retraite du secteur public. L'ONP continue néanmoins à liquider la pension de ménage.

La situation de pension de Monsieur Praet est seulement réglée un an plus tard, en juin 2011. Courant septembre 2011, l'ONP informe l'intéressé qu'il devra lui rembourser la somme de 2.170,74 euros.

Le pensionné est remonté contre cette décision de récupération. En effet, il affirme que l'ONP était déjà au courant dès 2010 de l'octroi à sa femme d'une pension à charge du SdPSP. Ce n'est pas sa faute si le service de pensions a tardé à prendre les mesures financières qui s'imposaient. Monsieur Praet demande l'intervention du Médiateur.

### *Commentaires*

L'enquête menée dans ce dossier par le Service de médiation corrobore les affirmations du pensionné.

D'une part, il est exact qu'en février 2010, l'épouse de Monsieur Praet a signalé à l'ONP qu'elle avait eu une carrière dans le secteur public. L'ONP aurait donc dû à ce moment interroger le SdPSP. Cela n'a pas été fait.

D'autre part, l'Office a été avisé en août 2010, via les flux de données en provenance du Cadastre des pensions, que le conjoint avait été admis au bénéfice d'une pension de retraite du secteur public. Une seconde fois, il n'a pas utilisé à bon escient cette information<sup>15</sup>.

L'ONP n'a pas pris, en 2010, la mesure conservatoire qui s'imposait (réduction de la pension au taux d'isolé) et de plus, il n'a pas averti l'INASTI de l'octroi d'une pension dans le secteur public en faveur du conjoint.

On peut donc tenir l'ONP pour partiellement responsable du creusement de la dette réclamée à l'intéressé. Une réaction plus rapide aurait permis de limiter au minimum les paiements indus.

L'ONP a pris sa décision de réduction seulement en juin 2011, après avoir reçu, un mois plus tôt, la copie de la décision du SdPSP en faveur de l'épouse.

<sup>15</sup> Pour rappel, les institutions de sécurité sociale (dont font partie les services de pensions) sont tenues de demander à la BCSS (et d'utiliser) les informations disponibles dans le réseau de la sécurité sociale (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). Un cas similaire a fait l'objet d'un commentaire circonstancié dans notre Rapport annuel 2011, pp. 135-137.

L'Office, se rendant compte qu'il a mal géré le dossier de Monsieur Praet, prend une décision de réduction au taux isolé de la pension de salarié, mais en limitant la récupération de l'indu aux 6 derniers mois.

Dans la pratique, la décision étant exécutée en septembre 2011, on ne peut récupérer que les sommes perçues en trop depuis le mois de mars 2011. Les sommes liquidées avant cette échéance sont prescrites.

Malheureusement, l'INASTI a un tout autre point de vue. Lui n'a pas commis d'erreur dans ce dossier. Le service de pensions des indépendants a été averti de la situation par l'ONP le 23 juin 2011. Il a pris une décision de réduction de la pension au taux d'isolé le 30 juin 2011.

Concernant le délai de prescription, l'INASTI a fait application de l'article 36, § 2, 2<sup>ème</sup> alinéa de l'arrêté royal n° 72 du 10 novembre 1967, qui stipule :

« Le délai de prescription visé à l'alinéa précédent est porté à 3 ans lorsque les sommes indues ont été obtenues : (...)

2° par suite de l'abstention du débiteur ou de son conjoint de produire une déclaration prescrite par une disposition légale ou réglementaire, ou résultant d'un engagement souscrit antérieurement. »

L'INASTI constate qu'un engagement (modèle 74) a été signé par le couple de pensionnés le 23 juin 2008. Le modèle 74 contient l'engagement suivant : « je m'engage à signaler immédiatement tout changement de ma situation professionnelle et/ou de famille et le bénéfice de prestations sociales dont je pourrais bénéficier à l'avenir ».

Les intéressés n'ont pas déclaré le bénéfice de la pension de retraite octroyée au conjoint dans le secteur public à partir de mai 2010. Dès lors, pour l'INASTI, le délai de 3 ans doit s'appliquer à ce dossier.

Nous demandons toutefois à l'INASTI de réexaminer la situation de Monsieur Praet à la lumière des informations contenues dans le dossier de l'ONP.

Dans sa réponse, l'Institut admet que l'ONP a mal géré le dossier à l'égard du pensionné et qu'en outre, il n'a pas rempli son obligation d'information vis-à-vis du service de pensions des travailleurs indépendants. La conséquence de ces défauts a été la poursuite du paiement du taux de ménage pendant plus d'une année.

L'ONP a fait le choix du délai de 6 mois. On en arrive dès lors à une situation peu claire et difficilement compréhensible par le pensionné.

Finalement, pour éviter que la récupération des paiements indus soit opérée différemment selon le régime concerné et compte tenu du principe de l'équité, l'INASTI accepte de se ranger à la décision de l'ONP : il appliquera également le délai de prescription de 6 mois.

Suite à cette décision, le délai de prescription à appliquer à l'indu de pension est uniformément fixé à 6 mois.

Ce dossier met en lumière qu'une coordination entre l'ONP et l'INASTI s'avère indispensable pour fixer le délai de prescription, lorsque l'indu couvre à la fois le régime des travailleurs salariés et le régime des travailleurs indépendants.

Mais cette coordination ne se limite pas au choix du délai à appliquer (6 mois ou 3 ans). Idéalement, la concertation devrait également concerner ce que l'on appelle « l'acte interruptif de la prescription », dont la date permet de déterminer le moment à partir duquel le délai doit se calculer (peu importe qu'il soit semestriel ou triennal).

L'ONP et l'INASTI utilisent actuellement des formulaires sur lesquels doivent en principe figurer la date de départ pour l'application du délai de récupération. Le formulaire que l'INASTI transmet à l'ONP est appelé « formulaire XIII ».

Sur ce document, l'INASTI l'admet, la date de départ de l'acte interruptif de la prescription ne figure pas toujours. Cela peut poser un problème, même si dans la plupart des cas, l'ONP dispose de suffisamment d'informations dans ses bases de données pour traiter les indus sans devoir attendre des renseignements complémentaires de la part de l'INASTI.

#### *Conclusion 1*

Fin juillet 2012, l'INASTI communique un avis à l'ONP par lequel le délai de prescription des paiements indus est ramené à 6 mois.

La dette de l'intéressé s'en trouve nettement diminuée : elle tombe de 2.170,74 à 917,05 euros.

Compte tenu des retenues déjà opérées sur la pension depuis décembre 2011, Monsieur Praet est remboursé, au début 2013, d'un montant de 939,59 euros.

#### *Conclusion 2*

Une discussion aura lieu entre l'ONP et l'INASTI au sujet de la procédure du formulaire XIII, afin de rendre celle-ci plus simple et plus fiable.

Nous reviendrons éventuellement sur les résultats de cette discussion dans un prochain commentaire.

### **Pensions accordées au taux de ménage – Depuis mai 2012, l'ONP paie exclusivement au titulaire de la pension**

Dossiers 22214 – 22264 – 22270

#### *Les faits*

Lors du paiement des pensions de mai 2012, l'ONP a modifié sa façon de payer les pensions des couples mariés. Dorénavant, les pensions de ménage sont payées au

seul nom du titulaire de la pension. Cela veut dire que pour un paiement effectué par virement bancaire, il n'est plus exigé que le compte à vue soit ouvert aux deux noms des conjoints. Dans le cas d'un paiement par assignation, le nom du partenaire non titulaire de la pension disparaît : une seule signature suffit désormais pour encaisser les fonds.

Ce changement ne passe pas inaperçu chez les pensionnés, au premier chef chez ceux qui sont payés par assignation postale (ils sont encore 75.000). Au milieu de l'année 2012, le Service de médiation Pensions a reçu plusieurs plaintes, introduites pour la plupart par les conjoints des pensionnés titulaires du droit.

Madame Petit, par exemple, trouvait que le nouveau mode de paiement n'était pas « correct », car elle estimait avoir un droit égal sur le montant versé. Madame Samain n'était pas contente non plus : son mari rechignait, en effet, à lui donner une partie de la pension pour son entretien. Enfin, Madame Bock faisait part de son inquiétude : que se passerait-il si son époux devait être hospitalisé ?

### *Commentaires*

Jusqu'en 2011, la Belgique maintenait encore certains freins réglementaires au paiement des pensions par virement bancaire, notamment quand les bénéficiaires résidaient à l'étranger (à l'intérieur de l'E.E.E. ou en dehors de celui-ci). Un avis motivé<sup>16</sup> de la Commission européenne a toutefois obligé notre pays à mettre en place des dispositions garantissant l'égalité de traitement des bénéficiaires de prestations de vieillesse et levant à leur égard toute forme de clause de résidence.

Ces dispositions ont été mises à exécution par l'arrêté royal du 13 août 2011 relatif au paiement des prestations liquidées par l'Office national des Pensions. Cet arrêté est entré en vigueur le 24 août 2011, jour de sa publication au Moniteur belge.

Ce texte postule que le paiement des prestations s'effectue en principe « par virement sur un compte à vue personnel ». Le paiement par virement bancaire est donc la règle, le paiement par assignation, en mains du bénéficiaire, l'exception (au cas où l'ONP ne disposerait pas d'un « numéro d'identifiant unique correct de compte à vue »).

Quelles sont les implications pratiques de cette législation ? Pour les pensionnés payés par virement bancaire, celui-ci peut s'effectuer sur le « compte à vue personnel » du titulaire de la pension. Donc le paiement d'une pension au taux de ménage ne doit plus obligatoirement s'effectuer via un compte ouvert aux noms des deux conjoints.

Qu'en est-il alors du paiement de la pension de ménage au moyen d'une assignation postale ? La même « ratio legis » est étendue à ce mode de paiement : l'assignation est émise au seul nom du titulaire de la pension. L'encaissement du titre se fait dorénavant sans la signature du conjoint du titulaire de la pension.

Le nouveau système est globalement cohérent et entraîne en pratique moins de problèmes que la procédure antérieure.

---

<sup>16</sup> Commission européenne, avis motivé n° 2008/4328 du 6 avril 2011

Les difficultés qui pourraient surgir entre les conjoints mariés au sujet du partage de la pension sont repoussées dans la sphère de vie privée. Les litiges éventuels sont désormais à trancher par la justice de paix<sup>17</sup>.

Par ailleurs, les mécanismes de protection de la pension contre les risques de saisie sont plus facilement actionnés qu'avant.

Il est vrai que le conjoint non titulaire de la pension peut se sentir en quelque sorte « dépossédé » de sa part de pension. Ce sentiment peut se trouver renforcé par le fait que le paiement à deux noms est une pratique remontant à plus de 40 ans et qu'il est toujours difficile de changer ses habitudes, en particulier au sein d'un public âgé. On peut également se demander si l'ONP a suffisamment communiqué avec ses clients au moment du basculement vers la nouvelle pratique.

Le Service de médiation Pensions soulève cependant un problème plus épineux, celui de la base légale. En effet, l'article 66 de l'arrêté royal du 21 décembre 1967 (c'est-à-dire le règlement général de pension des travailleurs salariés) comporte toujours actuellement un alinéa (le quatrième) qui prévoit ce qui suit :

« Lorsque le paiement comprend des termes d'une prestation de ménage, et que le bénéficiaire a la même résidence principale que son conjoint, l'assignation est toutefois établie au nom des deux conjoints. »

Cet alinéa aurait dû être modifié, lors de la publication de l'arrêté royal du 13 août 2011. Il ne l'a pas été et nous avons eu confirmation qu'il s'agissait d'un oubli.

### *Conclusion*

Selon les informations qui nous ont été données, une prochaine modification légale devrait offrir au paiement par assignation à un seul nom la base légale nécessaire.

Le Collège des médiateurs défend le principe que toute procédure mise en place par un service de pensions doit s'appuyer sur une base légale claire.

Il n'est jamais bon qu'une pratique soit en contradiction avec ce que prescrit la législation. Mais dans le cas présent, cette entorse (temporaire) à la lettre du texte légal est contrebalancée par le respect de l'esprit de la loi.

Nous espérons toutefois que la correction de la loi ne tardera pas, afin qu'esprit et lettre soient le plus vite possible réconciliés.

---

<sup>17</sup> Dans l'hypothèse d'une absence du titulaire de la pension au moment de l'encaissement au domicile (par exemple, suite à une hospitalisation), le libellé de l'assignation à un seul nom ne rend pas la situation plus compliquée. Dans le cas de figure antérieur (libellé à deux noms), le facteur ne pouvait de toute façon pas (plus) libérer les fonds en faveur du conjoint resté seul au domicile. Dans les deux cas, un retour de l'assignation à l'expéditeur est la seule procédure possible. Le paiement par virement permet d'éviter tout problème de cette nature.

## Plaintes liées à l'utilisation par l'ONP des nouvelles technologies de l'information

L'ONP est actuellement le service de pensions qui est le plus loin dans son informatisation (attribution et paiement). Dans ce contexte, l'ONP a développé l'application « MyPension ». Dans cette application sécurisée, le pensionné peut trouver de multiples informations relatives à son dossier de pension de travailleur salarié.

MyPension est innovant et constitue un grand progrès. Il ouvre de grandes possibilités sur le plan de l'information et du suivi des dossiers. Certains ont malgré tout éprouvé des problèmes dans ce contexte et ont saisi l'Ombudsman.

### Données de carrière disponibles dans MyPension – Disparition de ces données après l'introduction de la demande de pension

Dossiers 20345 – 21348

#### *Les faits*

Monsieur De Rop est un utilisateur habituel de MyPension. Il a remarqué que depuis qu'il est pensionné, il ne peut plus accéder, dans cette application, à ses données détaillées de carrière. Est-ce normal ?

C'est gênant pour l'intéressé, car il est justement en litige avec l'ONP au sujet de certaines années non reprises dans sa notification de pension.

#### *Commentaires*

L'ONP nous fournit des éclaircissements sur les possibilités offertes par son application MyPension.

MyPension est le dossier de pension en ligne du citoyen qui a eu une carrière de travailleur salarié. Dans l'application, le citoyen peut consulter et communiquer des données relatives à sa (future) pension.

L'accès à MyPension est strictement personnel et est seulement possible après une procédure d'identification via un lecteur de carte d'identité électronique ou via un token délivré par l'autorité fédérale<sup>18</sup>.

Actuellement<sup>19</sup>, la page d'accueil de MyPension s'ouvre sur 5 rubriques différentes :

- Mes données ;
- Ma correspondance ;
- Mes paiements ;

---

<sup>18</sup> Ce mode d'accès peut d'ailleurs être source de problèmes pour les personnes qui ne sont pas belges ou qui résident à l'étranger. Voir notre commentaire plus loin.

<sup>19</sup> L'ONP travaille d'arrache-pied à de futurs développements de sa plate-forme. La prochaine étape visera à implémenter toute la phase d'attribution des droits dans MyPension, ce qui offrira au citoyen, entre autres, la possibilité de compléter en ligne, de manière interactive, tous les formulaires utilisés dans le cadre de l'instruction de son dossier. Dans une étape suivante, le moteur de simulation actuel (permettant déjà de faire des estimations simplifiées de la future pension) sera remplacé par un module de calcul online plus performant basé sur le programme de calcul utilisé par l'Office pour son propre usage. La qualité des estimations établies par ce nouveau module seront d'une qualité encore supérieure. A moyen terme, ces possibilités seront étendues au régime des indépendants et au régime du secteur public.

- Ma carrière ;
- Mon dossier.

Lorsque nous interrogeons l'ONP au mois d'avril 2012, le service de pensions admet que dans la version actuelle de MyPension, le bloc de données « Ma carrière » n'est visible qu'à l'égard des personnes pour lesquelles l'Office ne possède pas encore de dossier d'attribution ou de dossier de paiement.

Cette limitation d'accès trouve son origine dans l'analyse initiale de MyPension, qui avait divisé le public-cible de l'application en 2 grandes catégories :

Les personnes encore actives : elles sont surtout intéressées par les données détaillées de carrière ;

Les personnes qui ont déjà introduit une demande de pension ou qui perçoivent déjà une pension : celles-ci sont surtout intéressées par l'état d'avancement de leur dossier ou par l'information relatives à leurs paiements. Elles sont a priori moins intéressées par les données de carrière : celles-ci ne sont donc plus visibles<sup>20</sup>.

Ce choix est lié, explique l'ONP, au souci de continuer à communiquer de manière cohérente, d'une part sur les droits constitués et d'autre part sur la pension attribuée.

#### *Conclusion*

Suite à notre intervention, l'ONP a promis d'examiner rapidement de quelle manière il pourrait être répondu à ce besoin. Il avait d'ailleurs déjà constaté lui-même, dans les réactions des citoyens adressées directement à l'administration, que certains d'entre eux désiraient encore consulter leurs données de carrière, même après l'introduction de la demande de pension.

Les modifications de l'application, rendant possible à tout citoyen d'accéder à ses données de carrière dans MyPension, quel que soit le stade d'avancement de son dossier de pension, ont été effectuées dès la fin du mois de juin 2012.

### **Difficultés d'accès à MyPension pour les (futurs) pensionnés résidant à l'étranger**

Dossier 21290

#### *Les faits*

Plusieurs plaignants vivant à l'étranger, dont la plainte principale visait le traitement de leur dossier de pension par l'ONP, nous ont également signalé qu'il leur était difficile voire impossible d'utiliser l'application MyPension depuis leur lieu de résidence.

Ces difficultés étaient directement liées à la procédure d'accès à MyPension, réservées aux titulaires d'une carte d'identité belge (et munis d'un lecteur de cartes) ou

<sup>20</sup> Restent toutefois consultables dans l'onglet « Ma correspondance » les extraits annuels de carrière envoyés sous format papier.

disposant d'un token. Bien souvent, les personnes qui résident à l'étranger ne possèdent ni l'une ni l'autre. Cela les empêche d'accéder aux informations contenues dans MyPension.

#### *Commentaires*

L'ONP nous informe de ce que même si on réside à l'étranger, il est possible d'avoir accès à MyPension via la carte d'identité électronique ou le token citoyen.

Ce token ne peut être obtenu qu'en échange de 3 numéros connus du seul demandeur : son numéro de registre national, son numéro de carte SIS et son numéro de carte d'identité.

Si l'intéressé n'est pas en possession d'une carte d'identité belge ou d'une carte SIS (les deux si l'intéressé ne dispose pas d'un lecteur de carte à puce), il n'est actuellement pas possible, techniquement, de s'enregistrer sur le portail du Service Public Fédéral de l'information et de la communication (Fedict) pour accéder à MyPension.

Cependant, si l'intéressé passe en Belgique, Fedict lui offre le service « Bureau d'enregistrement » qui permet de s'enregistrer manuellement dans le système et de fournir un nom d'utilisateur, un mot de passe et un token.

Afin d'éviter qu'une autre personne agisse frauduleusement en se substituant à l'intéressé, Fedict demande de venir retirer, en personne, ce mot de passe et ce token. Après la vérification d'identité, Fedict remettra un identifiant et un mot de passe. Le token sera quant à lui envoyé automatiquement par la poste, de la même manière que dans la procédure en ligne.

Le bureau d'enregistrement de Fedict, situé rue Marie-Thérèse, 1/3 à 1000 Bruxelles, est accessible uniquement sur rendez-vous du lundi au vendredi, de 8h à 16h30. (Numéro de téléphone général : 02 212 96 00 Numéro de fax : 02 212 96 99 E-mail : [info@fedict.belgium.be](mailto:info@fedict.belgium.be)).

#### *Conclusion*

En ce qui concerne les personnes qui résident à l'étranger et qui perçoivent déjà une pension de l'ONP, le problème a été résolu : elles ont reçu en janvier 2013 un code d'accès personnel leur permettant de se connecter à MyPension.

Pour les assurés sociaux non encore pensionnés, l'ébauche de solution décrite ci-dessus a le mérite d'exister, même si elle est complexe et nécessite un déplacement jusqu'en Belgique.

L'Ombudsman espère que l'ONP trouvera pour cette catégorie de personnes une procédure d'identification plus simple et plus accessible, sans mettre en péril la sécurité des données personnelles.

## Mises à jour des données de carrière dans MyPension – Délai entre la correction des données et leur mise à disposition dans l'application

Dossier 22083

### *Les faits*

Dans le courant de l'année 2011, Monsieur Dewit a obtenu de l'ONP l'autorisation de régulariser des périodes d'études dans le régime des travailleurs salariés.

Au début 2012, Monsieur Dewit s'étonne, lors d'une consultation de MyPension, de ne pas voir apparaître les données corrigées dans l'onglet « Ma carrière ». Pire même : toutes les données de carrière ont été effacées !

L'intéressé demande des explications à l'ONP. Ce dernier conseille à Monsieur Dewit de consulter les données tous les trois mois, ce qui correspond à la fréquence actuellement appliquée aux mises à jour dans MyPension pour les données de carrière. Monsieur Dewit se reconnecte au début du mois de mai 2012. Mais rien n'a encore été enregistré.

### *Commentaires*

L'ONP reconnaît que le système n'a pas encore trouvé sa configuration définitive. Il travaille sans arrêt à des améliorations.

L'Office est très soucieux de l'exactitude des données consultables dans MyPension. C'est pourquoi il préfère, lorsque des données de carrière sont soumises à correction, de rendre temporairement inactif l'onglet « Ma carrière » en attendant que les nouvelles données soient définitivement inscrites. Cela évite, selon l'ONP, de voir s'afficher des données qui ne sont plus d'actualité.

Le principe adopté est un effacement temporaire des données de « Ma carrière » suivi par la mise à disposition, lors de la mise à jour suivante, des données corrigées.

Actuellement, les mises à jour sont effectuées selon une périodicité trimestrielle.

Néanmoins, le travailleur qui se trouve dans ce cas n'est pas privé de toute information sur les données de sa carrière. L'ONP lui adresse, soit d'initiative soit sur demande, le relevé global de carrière corrigé sous forme papier. Si l'intéressé le sollicite, une estimation de pension, intégrant les nouvelles données, peut également lui être envoyée.

### *Conclusion*

C'est finalement après la mise à jour de juillet 2012 que Monsieur Dewit peut consulter dans MyPension les nouvelles données de carrière qui font suite à la régularisation de ses périodes d'études. Au total, il a dû attendre 9 mois pour que ces données soient effectivement visibles<sup>21</sup>.

21 Monsieur Dewit remarque toutefois que les informations qui sont visibles dans MyPension reprennent bien les périodes d'études régularisées, mais pas les rémunérations (fictives) liées à ces périodes. L'ONP lui assure que cela n'aura pas d'incidence lors du futur calcul de sa prestation.

L'application MyPension est encore en plein développement et les services informatiques de l'ONP y travaillent en permanence afin de rendre cet outil plus performant. Une mise à jour plus rapide des données dans MyPension serait sûrement un progrès appréciable dans ce contexte.

L'ONP doit avoir à l'esprit que les citoyens qui ont pris l'habitude de consulter en ligne leur dossier de pension (et on peut gager que dans les années à venir, ils seront de plus en plus nombreux) deviennent exigeants quant à la qualité des informations qu'ils y trouvent. Ils sont perturbés lorsque certaines données disparaissent (même temporairement) ou deviennent inaccessibles. Nous ne doutons pas que l'ONP aura à cœur de corriger ces petits défauts de jeunesse.

**Disparition momentanée des informations détaillées accompagnant les paiements mensuels des pensions – Mise à disposition de ces informations via « MyPension » – Marche arrière de l'ONP après de nombreuses réclamations des pensionnés – Fracture numérique – De nombreux retraités n'ont pas encore accès à l'internet**

Dossiers 22550 – 22563 – 22599 – 22723 – 22725 – 22747 et autres

*Les faits*

Après les paiements mensuels d'août et de septembre 2012, le Service de médiation a soudain reçu une série de plaintes relative au même objet.

Les pensionnés se récriaient en chœur contre la volonté unilatérale de l'ONP de ne plus mentionner, dans l'espace « communication » des extraits de compte accompagnant ses versements, les détails qui y figuraient habituellement à côté du numéro de pension : retenues sociales (AMI, solidarité) et précompte professionnel. A la place de ces informations, l'Office renvoyait « pour plus de détails » à son site interactif « MyPension ».

Les plaignants soulignaient deux principaux griefs. Primo, ils n'avaient pas été avertis par écrit de ce changement, introduit « en douce » par le service de pensions. Secundo, la décision de l'ONP laissait présupposer que les bénéficiaires disposaient chez eux d'un matériel informatique et étaient connectés à internet, ce qui n'était pas leur cas.

Ils souhaitaient donc un retour à la pratique antérieure et faisaient appel à l'aide des médiateurs pour appuyer cette demande auprès de l'ONP.

*Commentaires*

La communication entre le citoyen et l'administration se fait sous différentes formes. Jusqu'il y a une dizaine d'années, l'information générale était dispensée via des dépliants et brochures diverses. Pour l'information individuelle, le citoyen pouvait aller sur place, téléphoner ou écrire. L'administration, quant à elle, privilégiait le contact écrit. Aujourd'hui, nous vivons dans un autre monde. Des informations de plus en plus détaillées (générales comme personnalisées) sont disponibles sur les sites internet de l'administration et le citoyen lui-même utilise de plus en plus le contact virtuel avec

celle-ci, que ce soit via les e-mails ou les formulaires en ligne. Les services offerts par l'autorité passent donc maintenant par une multiplicité de médias. On peut vraiment parler d'une gestion « multi-canaux ».

Depuis plusieurs années – et ce n'est pas le Collège des médiateurs qui lui en fera le reproche – l'ONP travaille avec persévérance à moderniser ses procédures et à adapter la communication avec les pensionnés aux avancées technologiques de notre époque.

Il est vrai que de plus en plus de pensionnés (surtout les plus « jeunes ») utilisent la messagerie électronique pour contacter le service de pensions. Ils sont, chaque année, plus nombreux à être branchés sur le web et à consulter en ligne les informations mises à disposition par l'Office sur son site général officiel ou sur le site spécialisé « MyPension »<sup>22</sup>.

L'ONP pousse évidemment ses clients à privilégier l'utilisation de ces canaux, d'autant que cela permet en même temps à l'administration de limiter ses dépenses (moins de frais d'envois postaux).

Le Collège suit l'administration dans ce « souhait », mais pense que l'ONP ne doit pas passer à la plate-forme digitale sans qu'une autre possibilité reste accessible. L'ONP doit tenir compte de l'ensemble de son public-cible.

La décision, prise au milieu de l'année 2012, de faire disparaître des mentions figurant habituellement sur les extraits de compte (détails des retenues opérées sur le montant brut de la pension) était manifestement prématuré.

Les réactions négatives suscitées par cette décision, tant à la médiation qu'auprès des services de l'ONP eux-mêmes, ont prouvé que le basculement de la population des seniors vers le « tout numérique » n'était pas encore une réalité.

Toutes ces critiques, le Collège les a bien entendu aussitôt répercutées auprès de la direction de l'ONP. Après analyse des arguments avancés par les pensionnés mécontents, le service de pensions a réagi avec bon sens en rétablissant la situation antérieure.

Depuis la 3<sup>ème</sup> liquidation mensuelle d'octobre 2012, les mentions complètes ont fait leur réapparition sur la « communication » accompagnant les versements.

Une autre décision discutable a été, au mois de mai 2012, la suppression d'initiative des versions « papier » des décomptes établis lors d'un changement des données de paiement (indexation, versement du pécule de vacances, majoration hors index, ajustement des retenues...). Cette mesure visait les pensionnés de moins de 70 ans résidant en Belgique. Les plus de 70 ans continuaient, quant à eux, à recevoir les communications par écrit, sauf demande contraire de leur part.

Toutefois, dans ce cas, et c'est la grande différence, les pensionnés ont été avisés

---

<sup>22</sup> De mai à septembre 2011, Test-Achats a organisé auprès de 1.550 citoyens environ une enquête sur les sites internet de l'autorité les plus appréciés par le public. Le site « MyPension » de l'ONP y a été classé « médaille d'argent » (Test-Achats, mai 2012)

qu'ils pouvaient demander le maintien de l'envoi des informations par courrier postal. Plus ou moins 60.000 pensionnés de moins de 70 ans ont souhaité continuer à recevoir leurs courriers sous format « papier ».

Pour informer l'ONP de son choix, le citoyen pouvait écrire ou téléphoner. En raison de sa facilité, beaucoup de pensionnés ont préféré le contact téléphonique. Mais un certain nombre a éprouvé des difficultés à joindre le Centre de contact de l'Office, vu l'afflux des appels. Ces problèmes d'accessibilité ont engendré des récriminations compréhensibles. En effet, si on demande à un grand nombre de pensionnés d'exprimer un choix, encore faut-il être prêt dans la foulée à absorber un possible déferlement de réponses.

### *Conclusion*

Les progrès technologiques rapides de ces dernières années et l'utilisation généralisée d'interfaces informatiques de plus en plus conviviales permettent de raccrocher le public des aînés au monde d'aujourd'hui.

Beaucoup de seniors se convertissent avec enthousiasme à la « civilisation numérique », et il est normal que les services de pensions tentent de mettre à profit ces progrès pour améliorer les services offerts à leur clientèle, en les rendant plus sûrs, plus complets et plus rapides, voire plus économiques et écologiques.

Mais en même temps, il ne faut pas oublier l'existence de la « fracture numérique ». On entend par là la disparité d'accès et d'usage des technologies de l'information et de la communication (TIC), comme les téléphones portables, les ordinateurs, internet, le multimédia, etc.

La fracture numérique se manifeste à différents niveaux.

La fracture numérique du premier degré consiste en l'inégalité dans l'accès matériel aux TIC comme l'accès à un ordinateur, à internet, ...<sup>23</sup>. La fracture numérique du deuxième degré recouvre l'inégalité dans l'usage de ces outils et dans l'usage des informations issues de ces outils.

Le public des pensionnés est particulièrement sensible à la fracture numérique. Nombre de pensionnés actuels, et pas seulement le « quatrième âge », n'ont pas été familiarisés à ces techniques nouvelles pendant leur vie active et la conversion au « dossier digital de pension » exige donc de leur part des efforts et du temps.

Il ne faut pas oublier que pour les pensionnés les plus démunis, le coût d'achat du matériel et les frais de la connexion internet peuvent encore constituer un obstacle.

---

<sup>23</sup> Cela pose la question de la genèse progressive d'un "droit fondamental d'accès à internet" en faveur du citoyen, quel que soit son âge et sa catégorie sociale. Les initiatives publiques en ce sens se sont multipliées ces dernières années, notamment via la création, un peu partout en Belgique, d'*Espaces Publics Numériques* (EPN). Un EPN est un espace d'apprentissage et de médiation des usages numériques, qui a vocation de favoriser la participation citoyenne du plus grand nombre à la « société de l'information ». L'espace propose des services diversifiés d'accès, de formation et d'accompagnement, adaptés aux besoins du public. Il va sans dire que ces services sont gratuits.

Un autre exemple des initiatives de l'autorité : l'annonce il y a quelques mois par la Banque-Carrefour de la sécurité sociale (BCSS) de la création prochaine d'une e-Box (ou boîte aux lettres électronique) pour chaque citoyen. L'accès à l'internet *au domicile* demeure néanmoins encore problématique.

Le Collège continue de saluer les efforts constants de l'ONP visant à développer des espaces d'interactivité avec les retraités dont il gère les prestations. Il est hors de doute que l'avenir exige davantage d'informatisation.

Il demande toutefois à l'Office de garantir, au moins encore durant une période transitoire définie et communiquée, le maintien de canaux alternatifs ou de prévoir des mesures d'accompagnement. En effet, le canal digital ne peut pas être proposé de manière exclusive, sous peine de voir les services offerts à certains retraités s'appauvrir sous le prétexte qu'ils ne sont pas, ou pas encore, « branchés ».

### **Envoi par l'ONP début 2012 de fiches fiscales 281.11 aux données erronées – Communication tardive des montants imposables corrects**

Dossier 22090

#### *Les faits*

Madame Patrice bénéficie d'une pension de survie de travailleur salarié payée par l'ONP. Au 1<sup>er</sup> janvier 2012, à 65 ans, elle obtient une petite pension de retraite du même régime, de l'ordre d'une trentaine d'euros.

Le nouveau décompte de sa pension lui est envoyé par l'Office le 14 décembre 2011. Le paiement de la mensualité de janvier 2012, qui devait normalement s'effectuer à la mi-janvier, est déjà effectué par virement à la fin décembre.

Madame Patrice n'a évidemment rien contre le fait que sa pension est versée trop tôt. Mais elle est moins satisfaite de ce qui va en résulter quelques mois plus tard.

Dans le courant du mois de mai 2012, l'intéressée reçoit de l'Administration des contributions une proposition d'imposition sur les revenus de 2011<sup>24</sup>. Alors que chaque année, elle recevait un remboursement d'impôt, cette fois, c'est une somme de 449 euros que le fisc lui réclame. Elle ne comprend pas comment cela se fait, car sa pension de survie n'a pas augmenté en 2011, exception faite de l'indexation.

Madame Patrice regarde alors d'un peu plus près la fiche fiscale 281.11 des revenus de 2011, que l'ONP lui a envoyée en mars 2012. Et elle constate que le total perçu représente 13 mois de pension et non 12. En effet, la mensualité de janvier 2012, payée en décembre 2011, a été ajoutée au décompte.

Madame Patrice fait savoir par écrit son désaccord à l'ONP et lui réclame une fiche fiscale rectificative. Comme le service de pensions ne réagit pas rapidement à cette demande, elle s'inquiète des délais (il ne lui reste qu'un bon mois pour contester le calcul du fisc) et fait appel aux Médiateurs.

24 Madame Patrice fait partie de la catégorie de contribuables à laquelle, dans le cadre de la simplification administrative, le fisc envoie chaque printemps une "proposition de déclaration simplifiée", de sorte que le pensionné n'est pas tenu de rentrer une déclaration de revenus. S'il n'est pas d'accord avec la proposition, il peut retourner à l'administration un formulaire de réponse, à compléter pour le 30 juin au plus tard.

### *Commentaires*

Le Collège demande des explications complémentaires à l'ONP.

L'Office indique que dans la perspective de la mise en production, à partir de janvier 2012, d'un nouveau programme de paiement, il a procédé à des tests dans le courant du mois de décembre 2011. De 800 à 900 dossiers ont été sélectionnés pour ces tests. Ces personnes ont donc toutes reçu leur pension de janvier avec un peu d'avance. Mais il était prévu de corriger automatiquement les données fiscales, de manière à ne pas reprendre les paiements afférents au premier mois de 2012 dans les revenus de 2011.

Pour une raison non élucidée, cette correction n'a pas été faite tout de suite et les fiches fiscales imprimées en mars 2012 ont ainsi contenu, pour les dossiers concernés, des chiffres relatifs à 2011 surévalués.

Pour ces pensionnés, le fisc a donc utilisé des fausses données et a calculé l'imposition sur des revenus trop élevés. La conséquence en a été l'envoi de propositions d'imposition inexactes.

### *Conclusion*

L'ONP a pris les mesures utiles pour transmettre aux pensionnés et au SPF Finances les bons chiffres de revenus pour l'année 2011. Afin que les personnes concernées soient informées bien avant la date limite d'envoi de la déclaration (ou de la réponse à la proposition de déclaration simplifiée), l'envoi des fiches fiscales rectificatives a eu lieu fin mai-début juin 2012.

Il est à espérer que les pensionnés impliqués dans cette erreur d'aiguillage ont tous obtenu leur avertissement extrait de rôle correctement établi.

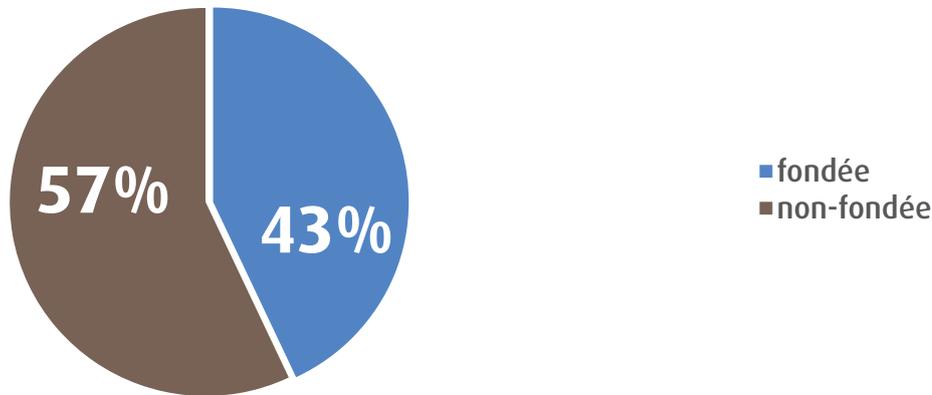
La rectification tardive des données fiscales a provoqué chez les retraités concernés, et peut-être aussi chez d'autres, des inquiétudes. Heureusement, ils étaient conscients du fait que leur calcul d'imposition pouvait ne pas être correct et ils ont alors entamé des démarches vis-à-vis du fisc afin d'aboutir à une solution.

Il est tout à fait normal, et c'est le signe d'une bonne gestion, que l'ONP mène des tests avant de mettre en production de nouveaux programmes informatiques. Néanmoins, l'ONP doit établir au préalable la liste de toutes les conséquences possibles que ces tests peuvent avoir sur les dossiers sélectionnés. Après la fin de la phase de tests, il doit contrôler si des anomalies ou de problèmes sont survenus et y remédier sur-le-champ.

## 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

#### **Pension prématurée pour inaptitude physique – Examen d’office des droits prévu par la réglementation depuis le 1<sup>er</sup> avril 2010 – Le fonctionnaire déclaré inapte ne doit plus introduire une demande de pension auprès du SdPSP – Pratique administrative adaptée en 2012**

Dossier 21616

##### *Les faits*

Après un examen médical, pratiqué par les médecins de la Commission des pensions, Monsieur Brun, fonctionnaire dans l'administration fédérale, reçoit le 6 mai 2011 un recommandé stipulant qu'il est reconnu définitivement inapte à toute fonction.

Monsieur Brun fait appel de la décision de la Commission, mais celle-ci est confirmée le 10 octobre 2011. A partir de novembre 2011, l'administration au sein de laquelle l'agent était occupé ne lui verse plus de traitement.

Le dossier est transmis au SdPSP, qui envoie à l'intéressé une estimation de pension le 8 novembre 2011.

La pension de retraite sera donc accordée à Monsieur Brun avec effet rétroactif au 1<sup>er</sup> juin 2011.

Mais celui-ci a encore deux problèmes : le SdPSP prétend l'obliger à signer une demande officielle de mise à la pension. Dans un courrier envoyé en mars 2012, le SdPSP lance un avertissement : si la demande n'est pas faite endéans l'année de mise à la pension (donc au plus tard pour fin mai 2012), cette pension ne

pourra être octroyée qu'à partir du mois suivant la date de la demande. Le second problème de Monsieur Brun concerne le paiement de sa prestation : à la fin du mois de février 2012, il ne l'a pas encore perçue et se demande combien de temps il devra encore attendre.

### *Commentaires*

Dans son courrier daté du 2 mars 2012, le SdPSP a écrit à Monsieur Brun que la pension pour inaptitude physique n'est pas accordée d'office. Le futur pensionné est tenu d'introduire une demande. En plus, si cette demande n'est pas faite endéans l'année de la mise à la pension, celle-ci peut n'être seulement attribuée qu'à partir du mois suivant la date de la demande.

Le contenu de cette réponse nous étonne. En effet, il va à l'encontre des dispositions de l'arrêté royal du 20 janvier 2010 portant exécution de certaines dispositions de la loi du 11 avril 1995 visant à instituer la Charte de l'assuré social.

L'article 20 de cet arrêté remplace l'article 6 de la loi du 15 mai 1984 portant mesures d'harmonisation dans les régimes de pensions par la disposition suivante :

*« La décision d'inaptitude physique transmise au Service des Pensions du Secteur public entraîne un examen d'office des droits à la pension de retraite si ce Service est l'organisme gestionnaire compétent. »*

Le Rapport au roi placé en préambule de l'arrêté définit les examens d'office comme étant « *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* ». Au même endroit est précisé, en outre, l'objectif visé par le législateur : éviter toute perte de droits pour l'assuré social.

Cette disposition, entrée en vigueur au 1<sup>er</sup> avril 2010, veut donc dire qu'il suffit que la Commission des pensions transmette la décision d'inaptitude physique au SdPSP pour déclencher automatiquement l'examen des droits à la pension dans le secteur public.

Cette transmission se fait généralement après l'écoulement du délai de recours (un mois) ou après accord de l'intéressé sur la décision prise par la Commission.

S'il y a appel du fonctionnaire, le dossier n'est envoyé au SdPSP qu'après la décision prise en appel.

Après cet appel, le pensionné peut encore introduire une requête en annulation auprès du Conseil d'Etat. Dans un tel cas, le SdPSP traitera le dossier et accordera des avances sur pension.

### *Conclusion*

Dans le cas de Monsieur Brun, c'est au 1<sup>er</sup> juin 2011 que l'examen des droits doit se faire, même si l'intéressé n'introduit pas de demande de pension. Aucun droit à la pension ne peut donc être perdu par l'introduction tardive d'une demande.

Suite à notre intervention, le SdPSP a revu sa position. Il a confirmé que l'examen de la pension pour inaptitude physique a toujours lieu d'office ; une demande expresse n'est pas requise.

L'intéressé en a été informé par le SdPSP au mois de mai 2012.

A cette date, la pension n'est pas encore payée.

En effet, il manque dans son dossier les informations relatives aux conditions de paiement (formulaire de « déclaration de cumul » demandé une première fois en novembre 2011, une 2<sup>ème</sup> fois en février 2012).

Dès que la déclaration sera renvoyée signée par le pensionné, les arriérés de pension seront immédiatement libérés.

Les fonctionnaires qui sont déclarés inaptes par la Commission médicale ne peuvent pas obtenir tout de suite leur pension de retraite : l'examen du dossier par le SdPSP ne débute qu'après la décision d'inaptitude et demande un délai minimum de quelques mois.

Généralement, pendant ce laps de temps, le fonctionnaire perçoit encore de son employeur un traitement (limité). Mais l'employeur n'y est pas obligé, il peut également stopper à un moment donné les paiements de la rémunération.

Ce problème ne regarde en rien le SdPSP. Quoi qu'il en soit, celui-ci veille toutefois toujours à accorder la prestation dans le délai le plus court possible, en vue d'éviter au pensionné de se retrouver sans revenus pendant un ou plusieurs mois.

**Activité de comptable spécial dans le secteur public poursuivie après la prise de cours des pensions de retraite – Divergences d'interprétation sur la nature de l'activité : mandat administratif (selon l'ONP) ou fonction administrative (selon le SdPSP) ? – L'ONP se range finalement à l'avis du SdPSP – Primauté de l'expertise et des moyens d'investigation de chaque service de pension dans son domaine de compétence – Plus de concertation entre administrations pour mieux contrôler l'activité des pensionnés**

Dossier 20208

#### *Les faits*

Le Service de médiation reçoit une plainte de Monsieur Poortvliet en juillet 2011. Celui-ci aura 60 ans en juillet 2012 et envisage de prendre ses pensions de retraite à partir de cet âge.

La grosse partie de sa carrière a été exercée dans le secteur public (comme receveur communal), mais il a presté également quelques années en qualité de salarié au début de celle-ci.

Depuis 2001, il exerce, à titre complémentaire, une activité de comptable spécial d'une zone de police. Pour ce travail, il perçoit un traitement brut d'environ 10.000 euros par an. Monsieur Poortvliet voudrait poursuivre cette activité après sa mise à la retraite comme receveur communal. Il interroge le SdPSP en juin 2011 pour savoir si le cumul avec sa pension sera autorisé.

La réponse du service de pension le déçoit : le cumul avec sa pension sera limité à 7.421,57 euros par an. Il serait donc obligé de renoncer à son activité de comptable spécial d'une zone de police pour percevoir sa pension.

Monsieur Poortvliet demande l'avis du Médiateur, d'autant qu'il semble que l'ONP ait une autre position : pour le service de pension du secteur salarié, son activité serait à considérer comme un « mandat » et serait cumulable sans limites avec la pension.

### *Commentaires*

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 prévoit ce qui suit :

Article 4 § 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 1er, 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 :

(...)

4° à exercer toute autre activité, mandat, charge ou office, pour autant que les revenus bruts qui en découlent, quelle que soit leur dénomination, ne dépassent pas 7.421,57 euros par année civile.

Article 11. Par dérogation (à l'article 4, § 5, alinéa 1er, 4°), le bénéficiaire d'une pension est autorisé :

(...)

2° à exercer jusqu'à son terme un *mandat* auprès d'un établissement public, d'une institution d'utilité publique, d'une association de communes ou un mandat d'administrateur ordinaire, dans une entreprise publique autonome, pour autant que ce mandat ait pris cours avant la date de prise de cours de la pension et au plus tard le dernier jour du mois du 65e anniversaire du mandataire. La présente dérogation prend fin au plus tard le dernier jour du mois au cours duquel le titulaire atteint l'âge de 67 ans (...).

A partir de cette disposition, Monsieur Poortvliet fait le raisonnement suivant. Sa fonction de comptable spécial d'une zone de police peut-elle être assimilée à un « mandat » tel que défini dans la loi ? Si la réponse est positive, cela voudrait dire qu'il peut continuer à exercer cet emploi, sans limitation de revenus, au plus tard jusqu'à ses 67 ans. Dans le cas inverse, le revenu de comptable spécial suivrait les règles normales de cumul avec la pension, c'est-à-dire qu'il devrait être limité à 7.421,57 euros par an.

Or, l'intéressé entend deux sons de cloches différents. L'ONP lui dit que sa fonction

est bien assimilable à un « mandat », le SdPSP lui écrit qu'il s'agit au contraire d'une « fonction administrative » et non pas d'un mandat. Qui croire ?

Le Service de médiation mène son enquête auprès des deux services de pensions.

Laissons tout d'abord la parole au SdPSP.

Dans la lettre qu'il a adressée en juin 2011 à Monsieur Poortvliet, il détaille les arguments qui lui font conclure que la fonction de comptable spécial d'une zone de police n'est pas assimilable à un mandat.

Le comptable spécial d'une zone de police est le conseiller et le gestionnaire financier de la zone de police. Sa fonction ne comprend pas ou peu de compétence de décision autonome sur le plan de la gestion financière.

Or, un mandat est défini par la loi comme toute activité de gestion, comme une activité d'administrateur ou de commissaire, ou encore toute activité qui est le prolongement normal d'un mandat politique.

Le mandat administratif implique le fait, selon le SdPSP, qu'on est choisi pour l'exécution du mandat. Il est octroyé pour une durée déterminée et est rémunéré sous la forme de jetons de présence ou de frais de représentation.

La fonction administrative, contrairement au mandat, est plus restreinte dans son objet (presque pas d'autonomie de gestion) et elle est rémunérée sous la forme d'un traitement mensuel, sur lequel sont retenues des cotisations de sécurité sociale et du précompte professionnel.

La fonction de Monsieur Poortvliet relève plutôt de cette dernière catégorie. D'ailleurs, ce point de vue est conforté par la jurisprudence des cours et tribunaux, et il a de tout temps été avalisé par la Cour des Comptes.

Et le point de vue de l'ONP, quel est-il ?

Dans un courrier qu'il nous a adressé en août 2011, l'ONP semble effectivement considérer que la fonction de comptable spécial d'une zone de police (regroupant plusieurs communes) doit être considérée comme un « mandat auprès d'une association de communes ». Vu sa nature, cette fonction, qui a débuté avant la date de prise de cours de la pension, pourrait donc être poursuivie, sans limitation de montant, jusqu'au dernier jour du mois du 67<sup>ème</sup> anniversaire du pensionné.

L'ONP n'avance guère plus d'arguments pour soutenir sa position. Ce point de vue péremptoire, alors qu'il s'agit quand même d'une activité relevant du secteur public, qui se situe en soi hors des compétences de l'ONP, nous étonne. Et ceci d'autant plus qu'en 2010, lors d'un contact avec l'Office, Monsieur Poortvliet avait été avisé du fait que c'était au SdPSP à décider et que l'ONP se rangerait à son avis.

### *Conclusion 1*

Dans un courrier adressé au Service de médiation en juin 2012, l'ONP reconnaît, après examen approfondi de la situation de l'intéressé, que sa fonction de comptable spécial d'une zone de police doit être assimilée, comme le pense le SdPSP, à une fonction administrative et non à un mandat.

Dès lors, les revenus de cette fonction, dès la date de prise de cours de la pension, doivent être limités à la somme annuelle de 7.421,57 euros, ou plutôt à un prorata de cette somme<sup>25</sup>.

Le point de vue du SdPSP se trouve donc confirmé et les deux services de pensions se retrouvent sur la même longueur d'onde.

Ceci ne fait pas les affaires de Monsieur Poortvliet, mais au moins, il sait maintenant sur quel pied danser.

### *Conclusion 2*

Le cas exposé ci-dessus réactive la discussion à propos du contrôle de l'activité professionnelle des pensionnés. Idéalement, qui doit contrôler quoi ?

A l'ONP et à l'INASTI, la compétence de contrôle dépend de la nature de l'activité : l'ONP contrôle les activités de travailleur salarié, l'INASTI celles de travailleur indépendant, quel que soit le régime dans lequel la pension est octroyée.

Le SdPSP, à l'inverse, continue d'estimer que la compétence de contrôle est déterminée par la nature de la pension, puisque c'est quand même au service qui liquide la pension qu'il incombe d'envoyer la décision.

Dans le cas que nous avons examiné, il est apparu nécessaire que l'ONP fasse appel à la compétence du SdPSP, afin de savoir quel type d'activité pouvait être considérée comme un mandat administratif. L'ONP a admis cette nécessité et s'est rangé au point de vue du SdPSP.

Dans plusieurs rapports annuels antérieurs, le Collège des médiateurs a déjà plaidé pour une meilleure collaboration entre services de pensions, lorsqu'une activité professionnelle est cumulée avec au moins deux pensions relevant de régimes différents.

En 2008 (pp. 128-132), nous avons déjà fait état de certains progrès dans le domaine de l'harmonisation des contrôles de l'activité professionnelle. Il s'agissait en l'occurrence, à côté de la convention déjà existante entre l'ONP et l'INASTI, de souligner les accords passés avec l'INASTI par le SdPSP et la SNCB.

Pour les pensionnés à charge de ces institutions et exerçant une activité de travailleur indépendant, le contrôle de l'activité, ou à tout le moins les questions de principe portant sur ce contrôle, sont confiés à l'INASTI, ce qui garantit une uniformité

---

<sup>25</sup> Par exemple, si l'intéressé prend sa pension au 1<sup>er</sup> août 2012, la somme cumulable avec sa pension jusque fin 2012 sera égale à  $7.421,57 \times 5/12 = 3.092,32$  euros.

d'interprétation et de pratique dans cette matière compliquée. Chaque service de pension notifie bien entendu sa propre décision.

Sans aller jusqu'à nous prononcer sur qui fait quoi, il nous paraît néanmoins souhaitable d'aller vers une répartition claire des compétences entre les trois grands services de pensions. Nous y voyons plusieurs avantages :

- Une interprétation uniforme : en cas de dossier de pension dépendant de plusieurs régimes, il n'y aurait qu'un seul service compétent pour le contrôle de l'activité autorisée, au lieu de 2 ou 3 actuellement ;
- Des échanges d'informations systématiques et structurés entre les services de pensions (ONP, INASTI et SdPSP), avec comme corollaire des formalités minimales pour le pensionné ;
- Un contrôle simplifié, chaque service travaillant à partir des sources dont il maîtrise parfaitement la gestion (par exemple, les déclarations DMFA pour l'ONP, les données fiscales pour l'INASTI...). Pour l'ONP, ce changement pourrait en outre lui permettre de supprimer à terme l'envoi des lettres de contrôle.

### **Pension de survie – Droit prescrit après 10 ans (suivant l'article 2262 bis du Code civil) – Position du SdPSP en contradiction avec la doctrine – Pas de prescription du droit à l'ONP et à l'INASTI – Discrimination à l'encontre des ayants-droit à une pension du secteur public ?**

Dossiers 19579 – 20659 – 22317 – 22479

#### *Les faits*

Cas n° 1 et cas n° 2 :

L'épouse de Monsieur Paulus est décédée en septembre 1992. A l'époque, le veuf était en pleine force de l'âge (45 ans) et travaillait à temps plein dans le secteur privé. Il était alors hors de question pour lui d'envisager de percevoir la pension de survie du secteur public, car ses revenus de salarié étaient trop élevés.

Lorsqu'il est admis au bénéfice de la prépension, et en attendant la prise de cours de sa pension proprement dite, prévue pour mars 2012, Monsieur Paulus introduit en septembre 2011 une demande de pension de conjoint survivant. Mais un mois plus tard, le SdPSP lui signifie que l'application de la prescription, en vertu du Code civil, interdit de lui octroyer cette prestation.

De son côté, Monsieur Lequime travaillait depuis de nombreuses années comme travailleur indépendant, lorsque sa femme, qui était enseignante, est décédée en juillet 1996. Il avait alors 49 ans et voulait continuer son activité à titre principal sans limiter ses revenus. Il n'a donc pas demandé la pension de survie du secteur public du chef des services prestés par sa défunte épouse. A partir de 2004, l'intéressé a cumulé avec son activité de travailleur indépendant une activité à mi-temps comme travailleur salarié.

En mars 2012, Monsieur Lequime a atteint l'âge de 65 ans ; il a alors décidé de

terminer l'année et de demander la pension de retraite de travailleur salarié et de travailleur indépendant à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2013.

Comme son épouse décédée avait également exercé des activités pendant quelques années dans les secteurs salarié et indépendant, ses droits à la pension de survie ont été examinés d'office par l'ONP et l'INASTI. Monsieur Lequime a reçu une notification en bonne et due forme des deux services de pensions.

Simultanément, il a demandé au SdPSP d'examiner ses droits à la pension de survie dans le secteur public. Mais sa demande, introduite en avril 2012, a été rejetée par une décision notifiée le 1<sup>er</sup> juin 2012. Raison invoquée : cette demande était trop tardive.

L'intéressé ne comprend pas pourquoi ses droits à la pension de survie sont instruits par deux services de pensions et pas par le troisième.

Cas n° 3 et cas n° 4 :

Madame Bernier a été l'épouse d'un militaire, qui a été pensionné par le SdPSP en 1982. Elle a divorcé en juin 1985 et un mois plus tard, son ex-mari est décédé.

L'intéressée, qui était âgée de 36 ans à l'époque, n'a pas demandé de pension de survie de conjoint divorcé, car d'une part, elle travaillait comme fonctionnaire et d'autre part, elle ne pensait pas y avoir droit.

Entretiens admise elle-même à la pension de retraite dans le secteur public, Madame Bernier apprend par hasard qu'elle pourrait également obtenir une pension de survie de conjoint divorcé. Elle introduit la demande en février 2011, mais le SdPSP en refuse l'octroi. Selon le service de pension, son droit est définitivement éteint, car elle n'a pas fait de demande endéans les 10 ans suivant la date du décès de l'ex-mari.

Madame Steels est dans une situation similaire. Elle a été mariée à un fonctionnaire entre 1970 et 1984. L'ex-mari est décédé en juin 1996. Au moment du décès, Madame Steels était âgée de moins de 50 ans et travaillait en qualité de travailleur salarié. Elle n'a pas demandé la pension de survie de conjoint divorcé, préférant poursuivre son activité. Madame Steels ne s'est jamais remariée.

A l'approche de ses 65 ans, début 2011, l'ONP ouvre un examen d'office en vue de lui attribuer la pension de retraite de travailleur salarié au 1<sup>er</sup> mars 2012. Au mois de juillet 2011, Madame Steels introduit une demande de pension de survie de conjoint divorcé auprès du SdPSP. A son grand désappointement, le service de pensions lui répond qu'il est trop tard !

Toutes les personnes concernées par ces refus d'octroi de la pension de survie ou de la pension de survie de conjoint divorcé se sont alors tournées vers le Médiateur, en espérant faire valoir leurs droits qu'ils estimaient bafoués par une décision inique.

### *Commentaires*

Les quatre dossiers ici discutés ont un point commun : les demandeurs ont tous perdu leur conjoint (ou leur ex-conjoint) à un âge assez jeune (entre 35 et 50 ans), donc au moment où ils étaient encore eux-mêmes en pleine activité.

Aucun d'entre eux n'a fait de demande de pension de survie, préférant subvenir à leurs besoins en comptant uniquement sur leur activité personnelle.

Ce n'est qu'en approchant de l'âge légal de pension qu'ils se sont rendu compte qu'ils pouvaient non seulement obtenir la pension de retraite sur la base de leur vie professionnelle, mais aussi éventuellement la pension de survie à titre de complément de revenu.

Inutile de dire que la déception ressentie à la réception de la décision négative du SdPSP a été très importante. Déçus, les demandeurs l'étaient non seulement par la décision en elle-même, mais aussi par le fait qu'ils n'avaient jamais été avisés par aucune autorité qu'ils n'avaient qu'un temps limité pour introduire une demande, en l'occurrence 10 ans, sous peine de perdre définitivement leur droit.

Le premier devoir du Service de médiation, devant ces plaintes dignes d'intérêt, a été de s'informer en profondeur sur les arguments, juridiques ou autres, que le SdPSP pouvait invoquer à l'appui de sa position de principe.

Dans un deuxième temps, nous avons nous-même été rechercher dans les textes légaux, dans la doctrine, dans la jurisprudence et dans la littérature juridique, ce qui permettait soit de conforter soit de contredire le point de vue de l'administration.

Le Collège des médiateurs s'étant forgé son opinion, il a interpellé le SdPSP, dans un troisième temps, dans le but de faire modifier la pratique actuelle.

La discussion n'est pas terminée et nous n'avons pas encore reçu, au moment d'écrire ce commentaire (février 2013), la réaction de l'administration.

Néanmoins, nous tenons à déjà présenter au lecteur l'état actuel des choses et les considérations que nous défendons vis-à-vis du SdPSP.

Nous avons décrit au début de ce commentaire quatre cas réels dont nous avons été saisis. Pour faire encore mieux comprendre les tenants et aboutissants du problème, nous parlerons ci-dessous de deux autres cas, ceux-ci tout à fait fictifs.

Madame X a trois enfants en bas âge, dont un lourdement handicapé. La vie, qui n'est déjà pas rose pour elle, se noircit encore lorsque son époux décède. Aucun des conjoints n'avait plus de 35 ans.

Après un moment de réflexion et compte tenu de ses besoins, Madame X décide courageusement de ne pas recourir à la pension de survie et de continuer de travailler. Elle n'est pourtant pas au bout de ses mécomptes. Lorsque 15 ans plus tard son enfant handicapé réclame davantage de soins, elle ne peut pas faire

autrement que réduire son temps de travail. Elle introduit alors une demande de pension de survie. Quel n'est pas son étonnement lorsque le SdPSP lui écrit que le droit à sa pension de survie est prescrit !

C'est le même étonnement qui prévaut chez Monsieur Y qui reçoit la même réponse. En effet, lorsque son épouse fonctionnaire décède dans la force de l'âge, Monsieur Y décide purement et simplement de conserver son emploi à temps plein, car c'est pour lui, à ce moment, la meilleure thérapie susceptible de l'aider à faire face à la tristesse du décès ; en outre, tant sa fierté que des considérations professionnelles et pécuniaires l'empêchent au moment du décès de demander quoi que ce soit à l'Etat.

Face à cette situation, les intéressés ne savent pas quoi faire : un recours devant le tribunal de première instance représenterait pour eux des frais conséquents, et de plus, s'agissant de contester une position de principe d'une administration, le procès qui s'ensuivrait serait probablement fort long (avec appels éventuels, voire Cassation).

La décision du SdPSP est déjà choquante sur le plan de la logique et du sens de l'équité. Mais le Collège des médiateurs discutera ici la position adoptée par le SdPSP sur le plan juridique uniquement, car c'est sur ce plan que l'administration étaye son argumentation.

Questions posées par la prescription du droit à pension de survie dans le secteur public<sup>26</sup> :

Le SdPSP avance deux postulats principaux.

Le premier postulat juridique de base du SdPSP consiste à considérer que le droit à pension est « prescriptible ».

Le second postulat juridique de base du SdPSP consiste à considérer que l'article 2262 bis du Code civil est d'ordre public, et qu'il trouve dès lors à s'appliquer dans la matière des pensions du secteur public.

Pour rappel, cet article stipule que « toutes les actions personnelles sont prescrites par dix ans ».

La position du Service de médiation Pensions :

Tout d'abord, hormis les cas où un droit à pension est octroyé d'office ou les cas pour lesquels la loi lèverait toute équivoque, le droit à pension ne peut naître qu'à partir du moment où une demande est introduite. Implicitement, cela signifie que ce droit in spe continue d'exister de mois en mois, même s'il n'est pas exercé, et cela jusqu'au dernier souffle de son titulaire<sup>27</sup>.

---

<sup>26</sup> Les réflexions qui suivent valent également mutatis mutandis pour le droit à la pension de retraite.

<sup>27</sup> Nous remarquons ici que le conjoint divorcé doit introduire une demande dans l'année du décès de l'ex-conjoint s'il existe un conjoint survivant. Si ce n'est pas fait, le droit est prescrit.

Dès lors, à défaut d'un texte légal valable et explicite, c'est la logique elle-même qui empêche d'imaginer que sans avoir introduit de demande, condition sine qua non de son exercice, un tel droit puisse faire ipso facto l'objet d'une prescription. Si telle était l'intention du législateur, il aurait mis au monde un droit mort-né<sup>28</sup>, contraire à l'adage de droit romain « actioni non natae non currit praescriptio ».

En ce qui concerne la nature de la prescription, différentes sources doctrinales, et non des moindres<sup>29</sup>, confirment que la prescription n'est pas d'ordre public en matière de pension du secteur public.

Nous constatons que dans la réglementation relative à l'attribution des pensions dans le secteur public, aucun article n'édicte de règle explicite en cette matière. Peut-on en déduire pour autant que l'article 2262 bis du Code civil trouve à s'appliquer ?

D'une part, le législateur a pu estimer qu'il n'était pas nécessaire de prévoir un article explicite pour confirmer le caractère imprescriptible du droit à la pension, tellement cela lui paraissait évident.

D'autre part, et ab absurdo, si l'on admet que l'article 2262 bis du Code civil peut être invoqué in casu, et que celui-ci est d'ordre public, ce qui n'est pas démontré non plus, il reste que la logique imposerait également d'appliquer l'article 2257, en particulier son alinéa 2 qui dispose que « (La prescription ne court point) à l'égard d'une créance qui dépend d'une condition, jusqu'à ce que la condition arrive ».

La demande est essentielle pour l'ouverture d'un droit à la pension. De là le raisonnement que le délai de prescription est censé commencer à courir seulement dès l'instant où la demande effective est introduite<sup>30</sup>.

Pour le surplus, nous constatons que de tels délais de prescription n'ont pas été prévus dans les réglementations respectives des pensions du secteur privé (pensions des travailleurs salariés et des travailleurs indépendants). Il n'y a pas non plus été mentionné de manière explicite que les droits étaient imprescriptibles. Ils n'y sont donc pas appliqués.

Nonobstant l'existence de différences fondamentales entre les régimes de pensions déjà prises en compte dans des arrêts, il s'agit là clairement selon nous d'une situation que la Cour constitutionnelle qualifierait de discriminatoire.

Or, ce même législateur a bien prévu des délais de prescription spécifiques en

28 Accessoirement à propos de l'intention du législateur, nous constatons que le SdPSP, il est vrai à propos de la pension de retraite, a défendu lui-même par le passé la thèse selon laquelle du fait des modifications apportées par la loi du 15 mai 1984 à la fixation de la date de prise de cours d'une pension de retraite, il n'y a plus de délai de prescription prévu pour la demande de pension de retraite (Note de l'Administration des Pensions adressée à la Cour des Comptes, réf. 56.11.14/14.240/IV-2, 2 juin 1987). Dans la loi du 21 juillet 1844, avant sa modification par la loi du 15 mai 1984, il était prévu à l'article 41 que le délai pour introduire la demande de pension était dépassé si celle-ci n'était pas introduite dans les 3 ans à partir du moment où l'intéressé cessait de percevoir son traitement d'activité.

29 Leclercq J., *La répétition de l'indu dans le droit de la sécurité sociale*, TSR, 1976, 446 nr. 16 ; Vermote A., *Specifieke kenmerken van de verjaring in het sociale zekerheidsrecht*, boekdeel 15 : « verjaring en sociale zekerheid », die Keure 2011, p. 75 (cet auteur écrit: "het openbare karakter van de verjaring is niet uitdrukkelijk door de wetgever omschreven". Plus loin, il ne cite pas le secteur des pensions parmi les secteurs dont on peut affirmer que le paiement de prestations sociales relève de l'ordre public).

30 Lindemans A., *Verjaring in het sociale zekerheidsrecht*, Antwerpen, Kluwer, 1994, p. 418

matière de paiement des pensions (article 100, 3° de la loi sur la Comptabilité de l'Etat qui prévoit que « (sont prescrites ...) toutes autres créances qui n'ont pas été ordonnancées dans le délai de dix ans à partir du premier janvier de l'année pendant laquelle elles sont nées (...) »).

Nous constatons que ces délais, qui offrent une garantie certaine, sont également prévus pour les pensions du secteur privé (pensions des travailleurs salariés et des travailleurs indépendants).

### *Conclusion*

A notre analyse, la position actuelle du SdPSP sur le plan de la prescription non seulement n'est pas fondée juridiquement mais, surtout, pourrait confiner à l'abus de pouvoir.

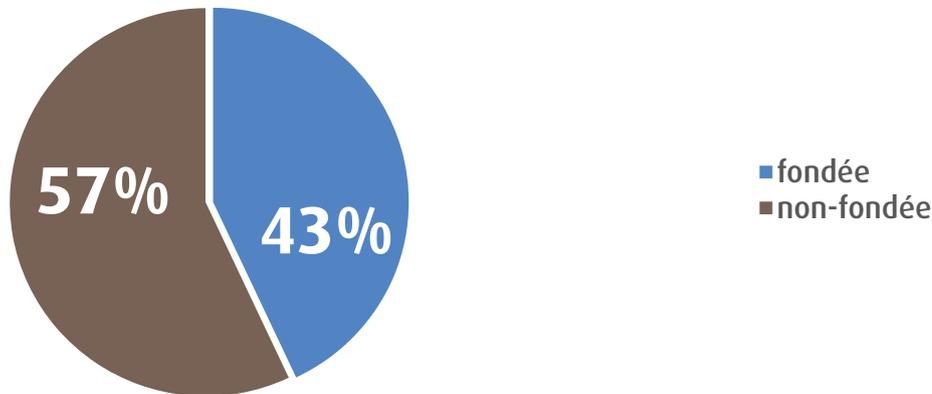
Nous espérons dès lors que le SDPSP entendra nos arguments et prendra les mesures pour rectifier sa pratique erga omnes.

Nous reviendrons sur cette importante thématique dans notre Rapport 2013.

## 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

**Une pension de retraite peut être octroyée au taux de ménage dans le régime salarié si le conjoint bénéficie d'une (petite) pension de retraite à charge du Trésor public – Ce cumul est encore impossible s'il s'agit d'une pension de ménage relevant du régime indépendant – Différence de traitement injustifiée – Législation à harmoniser – Recommandation générale**

Dossier 21894

#### *Les faits*

Monsieur Arthur est bénéficiaire d'une pension de retraite anticipée de travailleur salarié et de travailleur indépendant depuis février 2001. Son épouse n'ayant pas de revenu propre, la pension est payée au taux de ménage.

Au 1<sup>er</sup> septembre 2009, son épouse se voit attribuer une pension de retraite du secteur public (pour d'anciennes prestations comme enseignante). Cette pension n'est pas très élevée, puisqu'elle atteint à peine 177 euros par mois.

Au 1<sup>er</sup> octobre 2011, la pension de retraite de Monsieur Arthur est suspendue, au motif que l'existence de la pension de retraite du secteur public dans le chef du conjoint rend impossible la poursuite du paiement au taux de ménage. Les pensions de travailleur salarié et de travailleur indépendant doivent être réduites au taux d'isolé.

Monsieur Arthur pense qu'il serait dans son intérêt financier de conserver la pension au taux de ménage. Sa femme est disposée à renoncer à sa pension du secteur public.

Les calculs effectués montrent que si les deux conjoints gardent chacun leur pension, ils perdent chaque mois pas loin de 60 euros.

Monsieur Arthur bénéficiait au 1<sup>er</sup> septembre 2009 d'un montant de 1.105,65 euros au taux de ménage. Après réduction au taux d'isolé, il n'a plus que 861,83 euros. La perte est donc de 243,82 euros, non compensée par la pension que touche sa femme (184,99 euros à cette date).

Selon l'INASTI, que Monsieur Arthur a questionné à ce propos (puisqu'il bénéficie également d'une pension d'indépendant), la renonciation de son épouse à la pension de retraite du secteur public n'est pas possible sur le plan légal.

En plus, Monsieur Arthur a un autre problème : l'ONP a interrompu les versements de sa pension en octobre 2011 et six mois plus tard, en avril 2012, sa situation n'est toujours pas régularisée.

*Commentaires :*

Deux questions principales sont à examiner.

### **1. Une pension de retraite peut-elle être octroyée au taux de ménage dans le secteur privé (salarié / indépendant) si le conjoint bénéficie d'une pension de retraite à charge du Trésor public ?**

Dans le régime salarié, l'octroi de la pension de ménage est réglé par l'arrêté royal du 23 décembre 1996 portant exécution des articles 15, 16 et 17 de la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et assurant la viabilité des régimes légaux des pensions. L'article 5 stipule ce qui suit :

« § 1. Le droit à la pension de retraite est acquis, par année civile, à raison d'une fraction des rémunérations brutes réelles, fictives et forfaitaires visées aux articles 7, 8 et 9bis de l'arrêté royal n° 50 et prises en considération à concurrence de :

a) 75 p.c. pour les travailleurs dont le conjoint :

- a cessé toute activité professionnelle, sauf celle autorisée par le Roi;

- ne jouit pas d'une des indemnités ou allocations visées à l'article 25 de l'arrêté royal n° 50;

- ne jouit pas d'une pension de retraite ou de survie ou de prestations en tenant lieu en vertu du présent arrêté, accordées en vertu de la loi du 20 juillet 1990, en vertu de l'arrêté royal n° 50, en vertu d'un régime belge pour ouvriers, employés, mineurs, marins ou indépendant, en vertu d'un régime belge applicable au personnel des services publics ou de la Société nationale des Chemins de fer belges, en vertu de tout autre régime légal belge, en vertu d'un régime d'un pays étranger ou en vertu d'un régime applicable au personnel d'une institution de droit international;

b) 60 p.c. pour les autres travailleurs.

(...)

§ 8. Par dérogation au § 1<sup>er</sup>, alinéa 1<sup>er</sup>, a), le bénéficiaire, 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. »**

Le bénéfice d'une pension du secteur public dans le chef du conjoint n'empêche donc pas l'attribution d'une pension de travailleur salarié au taux de ménage à l'autre conjoint, à la condition que la pension de ménage soit plus avantageuse et moyennant la soustraction du montant de la pension du secteur public de la pension de salarié.

En revanche, dans le régime des indépendants, le législateur n'a pas prévu une telle possibilité. Cela ressort de l'arrêté royal n°72 du 10 novembre 1967 relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs indépendants.

« Art. 9.

§ 1er. (Sans préjudice des dispositions l'article 43, le montant annuel de base de la pension retraite est de :

1° (6 100,24 EUR), si le bénéficiaire est marié et si le conjoint a cessé toute activité professionnelle, sauf celle autorisée par le Roi, et ne jouit pas de l'une des prestations suivantes :

a) une pension de retraite ou de survie en vertu du régime de pension des travailleurs indépendants;

b) une pension inconditionnelle visée à l'article 37;

c) une pension de retraite ou de survie en vertu d'un autre régime de pension ou une prestation qui y est assimilée le Roi;

d) une indemnité pour cause de maladie, d'invalidité, (de chômage involontaire ou d'interruption de carrière) par application d'une législation de sécurité sociale.

Les avantages visés aux a), c) et d) entrent également en ligne de compte s'ils sont accordés en vertu d'une législation étrangère ou en vertu du statut applicable au personnel d'une institution de droit public international;

2° (4 880,21 EUR) pour les autres bénéficiaires.

Chacun des conjoints peut renoncer au paiement de la prestation dont il est bénéficiaire afin de permettre à l'autre conjoint d'obtenir une pension calculée en application de l'alinéa 1er, 1°. (...)

Cette renonciation ne peut toutefois porter sur une pension de retraite accordée anticipativement en vertu du présent arrêté ou en vertu du régime de pension des travailleurs salariés, sauf si cette pension n'a pas été réduite pour cause d'anticipation ou si l'intéressé n'était pas marié à la date de prise de cours de cette pension.

Lorsque son conjoint jouit, en vertu d'une législation étrangère, d'un avantage visé à l'alinéa 1er, 1°, a), c) ou d), auquel il ne peut renoncer, la pension du bénéficiaire

*est établie en partant du montant de base repris audit 1°; l'avantage dont bénéficie le conjoint est toutefois déduit de la pension allouable au bénéficiaire dans les cas et suivant les modalités déterminés par le Roi. »*

Comme l'épouse de Monsieur Arthur bénéficie d'une pension à charge du Trésor public, l'INASTI est obligé d'accorder la pension de son régime au taux d'isolé.

La possibilité de porter la pension du secteur public en déduction de la pension de ménage n'est possible que dans le régime salarié.

## **2. Qu'en est-il de la possibilité de renoncer éventuellement à la pension du secteur public pour obtenir une pension plus avantageuse dans le secteur privé ?**

L'article 79 de la loi du 29 mai 1991 apportant diverses modifications à la législation relative aux pensions du secteur public prévoyait initialement que :

*« Toute personne qui bénéficie d'une pension visée à l'article 78 peut, à tout moment, renoncer au paiement de l'intégralité de cette pension si cette renonciation lui permet d'obtenir un autre avantage dans le cadre de l'octroi ou du calcul d'une pension non visée à cet article ou, s'il s'agit d'une pension de survie, pour obtenir une pension de survie visée au même article mais dont les droits découlent d'un autre mariage. »*

Il était donc possible de renoncer à la prestation du secteur public en vue de rendre possible l'octroi d'une pension de ménage à l'autre conjoint.

Toutefois, l'article 79 a été modifié par l'article 60 de la loi du 3 février 2003 portant des dispositions diverses, entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2003.

Désormais, l'article 79 est rédigé comme suit :

*« Toute personne qui bénéficie d'une pension de retraite ou de survie visée à l'article 78, peut, à tout moment, renoncer au paiement de l'intégralité de cette pension, **si cette renonciation lui permet d'obtenir un revenu de remplacement.***

*Toute personne qui bénéficie d'une pension de survie visée à l'article 78 peut, à tout moment, renoncer au paiement de l'intégralité de cette pension, si cette renonciation lui permet d'obtenir une autre pension de survie, visée ou non au même article, mais dont les droits découlent d'un autre mariage. »*

La renonciation à la pension du secteur public n'est plus permise que pour obtenir un « revenu de remplacement ».

L'exposé des motifs du projet de loi explique ainsi la raison de cette modification : (Doc. parl., Ch. représ., session 2001 - 2002, n° 50 -1901/001, p.44)

« Dans certaines situations particulières, il peut être intéressant pour le bénéficiaire d'une pension de retraite ou de survie du secteur public de renoncer à celle-ci afin de pouvoir bénéficier d'un revenu de remplacement.

L'article 79 de la loi du 21 mai 1991 ne prévoyant actuellement pas la possibilité de

renoncer à une pension en vue de bénéficier d'un revenu de remplacement, l'article [60] prévoit cette faculté et les conditions et modalités selon lesquelles cette renonciation peut intervenir.

Compte tenu du fait que le travailleur salarié dont le conjoint bénéficie d'une pension du secteur public minime peut maintenant obtenir une pension de retraite au taux ménage dans le régime de pension des travailleurs salariés, la faculté de renoncer à sa pension qui avait été accordée au conjoint par l'article 79 précité a perdu sa raison d'être et a dès lors été supprimée. »

Il est donc clair que la loi a supprimé la possibilité de renoncer à la pension du secteur public pour obtenir une pension de ménage.

Nous constatons que le législateur n'a pas envisagé la situation de cumul entre une pension de retraite de travailleur indépendant au taux de ménage et une pension de retraite du secteur public de l'autre conjoint. Dans le régime des indépendants, un tel cumul n'est pas autorisé.

### *Conclusion*

Monsieur Arthur a perçu les arriérés de sa pension de retraite au taux d'isolé au début du mois de mai 2012. Il s'agissait d'une somme de plus de 6.800 euros couvrant une période de 8 mois (octobre 2011 à mai 2012).

Les montants perçus en trop de septembre 2009 à septembre 2011 inclus sont prescrits.

L'ONP a immédiatement appliqué le délai de prescription de 6 mois de sorte qu'aucune somme n'a pu être récupérée<sup>31</sup>. A l'inverse, l'INASTI a appliqué le délai de prescription de 3 ans<sup>32</sup>. Dans un autre dossier de la même veine, le Service de médiation Pensions avait pourtant obtenu de l'INASTI l'application du délai de prescription de 6 mois. Dans ce dossier également, l'Institut a modifié sa position et a appliqué, après notre intervention, le délai de 6 mois. De cette façon, dans le régime des travailleurs indépendants, tous les montants étaient également prescrits.

Le délai raisonnable a été clairement dépassé et se basant sur ce critère, le Collège a déclaré la plainte fondée.

Pour le reste, et malheureusement en ce qui concerne Mr et Mme Arthur, les services de pensions (ONP, INASTI et SdPSP) ont appliqué correctement la réglementation en vigueur.

Si Monsieur Arthur avait bénéficié uniquement d'une pension de travailleur salarié, il aurait pu bénéficier de cette pension au taux de ménage sous déduction de la pension du secteur public de son conjoint.

---

31 Rapport annuel 2011, pp. 135-137

32 Le délai de prescription de 3 ans peut, entre autres, être appliqué si l'intéressé ne fait pas les déclarations prescrites par la réglementation. Les services de pensions sont néanmoins tenus au courant via le cadastre des pensions des pensions qui sont accordées à l'intéressé ou à son conjoint dans un autre régime de pension. L'application du délai de prescription de 3 ans ne peut que difficilement se justifier dans de tels cas.

Mais comme il bénéficie également d'une pension de travailleur indépendant, cette solution devient impossible.

Pour permettre aux conjoints se trouvant dans cette situation d'obtenir leurs droits sur la base la plus avantageuse pour eux, il faut passer par une modification de la réglementation de pension des travailleurs indépendants, et en particulier de l'article 9 de l'AR n° 72.

#### *Recommandation générale*

Le Collège des médiateurs constate que dans l'état actuel de la législation, le pensionné bénéficiant d'une pension de retraite de travailleur salarié peut obtenir celle-ci au taux de ménage si son conjoint bénéficie d'une pension de retraite du secteur public, pour autant que le montant global des pensions de ce conjoint soit plus petit que la différence entre les montants de la pension de retraite de l'autre conjoint calculés au taux de ménage et au taux d'isolé.

Dans ce cas, le montant global des pensions du premier conjoint est déduit du montant de la pension de retraite de l'autre conjoint.

Cette possibilité n'existe pas pour le pensionné bénéficiant d'une pension de retraite de travailleur indépendant.

Le Collège recommande donc aux autorités compétentes de modifier le texte de l'article 9 de l'arrêté royal n°72 du 10 novembre 1967 relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs indépendants afin de l'aligner sur celui du régime de pension des travailleurs salariés et de permettre ainsi au pensionné bénéficiant d'une pension de retraite de travailleur indépendant ou de retraite dans les régimes des travailleurs salariés et indépendants d'obtenir celles-ci au taux de ménage si son conjoint bénéficie d'une pension de retraite du secteur public d'un montant inférieur la différence entre les montants de sa pension de retraite calculés au taux de ménage et au taux d'isolé.

**Pension de retraite de conjoint divorcé dans le régime des travailleurs salariés – Octroi d'office non garanti dans tous les cas – Recommandation générale : modifier les textes légaux pour permettre que la prise de cours de cette prestation puisse être toujours fixée au premier jour du mois suivant la transcription du divorce dans les registres de l'état civil – Harmonisation à prévoir avec le régime des travailleurs indépendants**

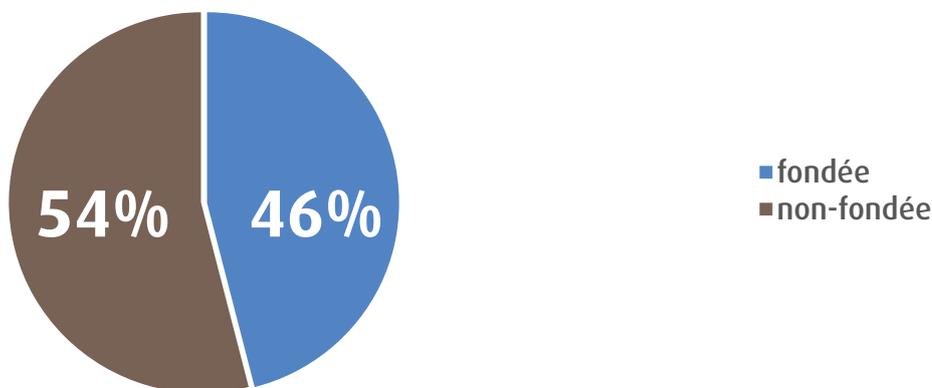
Dossiers 19470 – 21876

Voir ONP Attribution

## Le Service Central des Dépenses fixes – Pensions

Ce service assure le paiement des pensions attribuées par le SdPSP.

### Résultat final des dossiers clôturés



### Dossiers marquants

#### Comptable du contentieux 1 – Calendrier des paiements

Dossier 21868

##### *Les faits*

La pension de Monsieur Maenhout est grevée d'une saisie. L'intéressé se plaint du retard de paiement de sa mensualité de mars 2012. En date du 11 avril 2012, il n'a encore rien perçu.

##### *Commentaires*

Lorsqu'un bénéficiaire d'une pension du secteur public subit une saisie sur pension ou est engagé dans une procédure de médiation de dettes, sa prestation mensuelle est payée via le Comptable du contentieux.

Le paiement tardif de la pension du mois de mars 2012 de Monsieur Maenhout n'est pas de la faute du Comptable du contentieux. Le certificat de vie qui devait être rentré le 30 mars 2012 ne l'a été qu'au début avril. L'exécution du premier paiement subséquent par le Comptable a été retardée par le « bank holiday » et par le weekend de Pâques qui a suivi. Le compte du Comptable n'a été débité que le 11 avril 2012.

L'instruction de cette plainte a reposé la question du calendrier des paiements, lequel avait été instauré à notre demande pour informer le plus clairement possible le pensionné sur la date du certificat de vie. Le calendrier des paiements est envoyé chaque année à tous les pensionnés concernés. Nous avons constaté que le certificat de vie suivant, celui du mois d'avril, pouvait être adressé le 30 avril 2012. Ce jour n'était pourtant pas un jour ouvrable pour le Comptable. Les certificats de vie ont par conséquent été « réceptionnés » et traités seulement à partir du 2 mai 2012.

### *Conclusion*

Le Collège estime que lors de la confection du calendrier des paiements, le Comptable se doit d'être le plus minutieux possible. La mention d'une date à laquelle les services du Comptable sont fermés provoque inévitablement un retard de traitement et des inquiétudes chez les pensionnés qui veulent légitimement contacter ce jour-là le Comptable pour vérifier si leur certificat de vie transmis par fax ou mail a bien été réceptionné.

## **Comptable du contentieux 2 – Promesses verbales non tenues et mauvaises informations**

Dossier 22624

### *Les faits*

Une saisie est opérée sur la pension de Monsieur Vander Elst. Le Comptable liquide sa pension par chèque. Le 1<sup>er</sup> août 2012, le pensionné doit toucher sa mensualité, mais le chèque n'arrive pas à son domicile.

Il contacte les services du Comptable le 8 août 2012. Lors de cet entretien téléphonique, on lui promet qu'une enquête sera demandée à bpost. Au besoin, un duplicata du chèque sera émis.

Un mois plus tard, Monsieur Vander Elst n'a toujours pas de nouvelles de son chèque. Il reprend contact avec le Comptable. La même promesse lui est faite de lancer une enquête auprès de bpost.

Mais l'intéressé n'a plus confiance dans ce qu'on lui dit. Il décide de demander l'aide de l'Ombudsman.

### *Commentaires*

Dans le cas de Monsieur Vander Elst, nous constatons que malgré les promesses faites par téléphone, aucune enquête n'a été demandée par le Comptable à bpost.

A notre demande, cette enquête est initiée vers la mi-septembre. Le Comptable se justifie en invoquant ce qu'il constate régulièrement en pratique. Lorsque l'intéressé ne reçoit pas son chèque et vient se plaindre au Comptable, il arrive souvent que l'affaire se règle d'elle-même quelques jours plus tard. Dans ces cas, une enquête auprès de bpost s'avère donc superflue et inutile.

En outre, le personnel travaillant pour le Comptable a subi des réductions d'effectif. Il en résulte que tout le courrier considéré comme « non urgent » (c'est-à-dire qui n'a pas un impact sur le prochain paiement) est traité avec un retard moyen de plus ou moins trois semaines.

Suite à notre intervention, le Comptable décide de traiter dorénavant en priorité les demandes d'enquête à propos de chèques non perçus<sup>33</sup>.

33 Dans le dossier 22969, le Collège a constaté que l'enquête auprès de bpost a été immédiatement lancée. Cela a eu comme effet positif que le paiement de la pension de l'intéressé du mois de novembre 2012 n'a subi qu'un retard d'environ 2 semaines.

### *Conclusion*

Après la clôture de l'examen de sa plainte (17 septembre 2012), Monsieur Vander Elst n'a plus recontacté le Service de médiation Pensions. Cela nous fait supposer que le litige a été réglé à sa satisfaction. Le Collège lui a également conseillé de faire verser sa pension sur un compte bancaire, cette formule étant plus sûre que le paiement par chèque.

## **Comptable du contentieux 3 – Communication difficile avec les pensionnés**

Dossier 22485

### *Les faits*

Monsieur Farin vient d'être pensionné au 1<sup>er</sup> janvier 2012. Endetté auprès d'une banque, il a accepté une procédure de médiation de dettes. De ce fait, le paiement de sa pension doit passer par le compte d'un CPAS.

Il s'agit d'une pension payable à terme échu, elle est donc versée le dernier jour du mois. La pension afférente au mois de mai 2012 est le premier paiement effectué. Le compte du CPAS n'est pourtant crédité que le 14 juin 2012.

Les arriérés de pension couvrant les quatre premiers mois de 2012 doivent être payés à part. Ils s'élèvent à 5.908 euros nets, dont 1.173 euros doivent être réservés pour le créancier.

Avant de libérer ces sommes, un contrôle comptable supplémentaire est toutefois nécessaire.

Monsieur Farin s'informe auprès des services du Comptable sur la date prévue pour le versement des arriérés de pension. Au téléphone, on lui communique la date du 20 juin 2012.

Cette information est inexacte. En réalité, c'est seulement le 26 juin que les arriérés sont déclarés libérables pour un montant de 4.735 euros. En vertu de la pratique administrative, le paiement pourra intervenir au plus tôt le 13 juillet, en même temps que la liquidation de la mensualité de juin 2012.

Mais à la mi-juillet, aucun versement n'est effectué par le Comptable. En effet, quelques jours auparavant, le Comptable a été averti que le pensionné avait déménagé à l'étranger durant le mois de juin.

Ce déménagement à l'étranger entraîne une contrainte supplémentaire. S'agissant d'un paiement hors de Belgique, un certificat de vie doit être fourni au Comptable avant chaque versement mensuel<sup>34</sup>.

Monsieur Farin est avisé par le Comptable de cette nouvelle obligation qui lui incombe. Il envoie un certificat de vie le 23 juillet 2012. Selon les informations qu'il

---

34 Concernant le problème du certificat de vie mensuel, voir nos commentaires dans le Rapport annuel 2007, pp. 134-137.

obtient, le versement de son dû ne pourra pas intervenir avant la mi-août 2012.

L'intéressé s'adresse alors à l'Ombudsman, car il trouve anormal de voir son argent ainsi bloqué pendant des semaines sans raison majeure.

### *Commentaires*

En vertu d'une pratique administrative appliquée de longue date, le Comptable ne paie la pension, en cas de médiation de dettes, que le 13<sup>ème</sup> jour du mois ou lors de la liquidation suivante.

En cas de médiation de dettes, la pension n'est pas payée directement au pensionné. Cela ne nous semble pas constituer une raison pour ne pas payer la pension à la date « normale »<sup>35</sup>. Nous ne trouvons pas de justification raisonnable au fait que la pension doive être versée seulement au milieu du mois suivant.

Ici, il faut reconnaître que les informations dispensées à Monsieur Farin ont péché par manque de précision et de fiabilité. Peut-être est-ce dû en partie à la pratique consistant à travailler d'abord avec des dates de paiement « fictives » qui sont ensuite (après contrôle comptable) transformées en dates de paiement « réelles ».

Un réexamen de toute la procédure, afin de la rendre plus claire et plus lisible (pour l'administration et pour le pensionné), ne serait pas superflu. Le Collège en discutera après les changements prochains que connaîtra le service du Comptable<sup>36</sup>.

### *Conclusion*

Après réception du certificat de vie de Monsieur Farin, le paiement des arriérés est intervenu le 14 août 2012, soit la première date de paiement subséquente en cas de médiation de dettes.

Bien que le déménagement à l'étranger de Monsieur Farin ait été la cause d'un retard supplémentaire dans la liquidation des arriérés, on peut tout de même se poser des questions sur la manière de travailler du Comptable dans le cas d'une médiation de dettes. Le paiement<sup>37</sup> via le Comptable des pensions payables à terme échu ne se fait pas le jour prévu par la loi, à savoir le dernier jour ouvrable du mois. En principe, le paiement n'est effectué qu'au début du mois suivant. Un paiement encore plus tardif en cas de médiation de dettes ne se justifie pas.

Tout comme dans le dossier précédent (celui de Monsieur Vander Elst), le pensionné n'a pas été correctement informé et a été bercé de promesses qui n'ont pas été tenues. Une telle attitude écorne la crédibilité de l'administration et entame la confiance des citoyens.

Sur un plan général, un service de pensions, quel qu'il soit, a le devoir de veiller à la

---

<sup>35</sup> Nous rappelons que la date normale de paiement est le dernier jour ouvrable du mois. Pourtant, le Comptable paie systématiquement la pension avec quelques jours de retard (voir conclusion générale).

<sup>36</sup> Dans les prochains mois, une refonte du système est prévue, avec la nomination d'un nouveau Comptable, compétent pour les deux ailes linguistiques. Au moment d'écrire ce commentaire, le Collège ne peut pas préjuger des changements que cela impliquera en pratique pour les pensionnés, mais il est convaincu des opportunités d'améliorations qui s'ouvriront ainsi.

<sup>37</sup> C'est la date à laquelle le compte est crédité ou celle à laquelle le chèque peut être encaissé.

qualité des informations qu'il dispense. Celles-ci doivent être correctes et précises, sous peine qu'il se voie taxé de manque de professionnalisme.

Les pensionnés s'attendent à obtenir des informations fiables de la part de leur service de pensions. Penser (et au besoin, repenser) la communication externe en fonction de cette attente est une obligation pour chaque service. Le Collège ne doute pas que les administrations en contact avec les pensionnés ont bien conscience de l'importance de la communication externe et qu'ils font ce qu'il faut pour répondre aux attentes des pensionnés (une information correcte et digne de foi).

Le Collège espère que la mise en place d'un nouveau service (ou d'un service rénové) du Comptable contribuera à une amélioration de la prestation de service au citoyen<sup>38</sup>.

## **Comptable du contentieux – Conclusion générale**

Dès sa première année d'activité, le Collège a été régulièrement confronté à des plaintes de pensionnés payés via le Comptable.

Le Comptable paie les pensions grevées d'une saisie ou d'une cession, ou encore dans les cas de médiation de dettes. Par ailleurs, il paie également toutes les pensions à l'étranger.

Tant les pensionnés redevables de dettes que ceux qui vivent à l'étranger constituent un groupe particulier et souvent plus vulnérable. Ceux qui ont des dettes ne sont pas financièrement à l'aise. Pour eux plus encore que pour d'autres, le paiement régulier et à temps de leur pension peut faire la différence entre, d'une part, l'espoir de sortir de l'endettement et d'autre part, une dette qui s'accroît encore. Pour les pensionnés qui résident à l'étranger, le fossé avec l'administration belge est souvent plus grand, au propre comme au figuré.

Le lecteur trouvera ci-dessous un récapitulatif des discussions qui ont été menées par le Collège dans les Rapports annuels antérieurs au sujet du fonctionnement du Comptable.

### **1. Date de paiement**

Dans notre Rapport annuel 1999 (p. 131-134) nous avons examiné le problème de la date de paiement des pensions par le Comptable. Celui-ci ne paie les pensions qu'au moment où il a reçu les fonds de la part du SCDF. Il paie aussi bien les pensions payables à terme échu que celles payables anticipativement le même jour, à savoir le 2<sup>ème</sup> jour ouvrable du mois. Ceci en dépit du fait qu'il s'agit de deux types distincts de paiement, avec une date ultime de liquidation différente.

Pour les pensions qui doivent être payées en fin de mois, cela veut dire non seulement un retard mais aussi un non-respect de la loi. Selon la législation, la pen-

---

<sup>38</sup> Par l'installation d'un seul Comptable pour les deux groupes linguistiques, les différences éventuelles dans le traitement entre les groupes linguistiques pourront être évitées dans l'avenir. Voir également RA 2010, pp. 152-156

sion doit être en effet payée le dernier jour ouvrable du mois. Pour les pensions payables par anticipation, la loi est bien respectée. Celles-ci doivent être payées endéans les 15 premiers jours du mois. Dans la pratique, ces pensions sont payées par le SCDF le 1<sup>er</sup> jour ouvrable et par le Comptable le 2<sup>ème</sup> jour ouvrable.

Les personnes qui résident en Belgique et qui sont payées via le Comptable se retrouvent dans une situation financière difficile (dettes, saisie, médiation de dettes). Elles ont pourtant droit, pour ne pas dire encore plus droit, à un paiement correctement effectué et ponctuel.

Les paiements à l'étranger se font également par l'intermédiaire du Comptable. Bien que la loi doive s'appliquer aussi à ces cas, le Collège peut concevoir que les paiements subissent un léger retard (aussi court que possible) dans l'exécution. En effet, pour ces paiements, un certificat de vie mensuel est exigé, ce qui oblige de passer par un contrôle supplémentaire avant de transférer les fonds.

Néanmoins, l'avis de paiement du SCDF mentionnait que selon les cas, la pension serait payée soit le dernier jour ouvrable soit le premier jour ouvrable. Le SCDF a adapté sa fiche de paiement à notre demande.

## 2. Certificat de vie

La problématique du certificat de vie a été abordée dans notre Rapport annuel 2000 (p. 146-152). Le pensionné qui est payé via le Comptable sur un compte bancaire devait rentrer chaque mois un certificat de vie. Ce certificat de vie devait alors être daté au plus tôt du premier jour ouvrable du mois auquel la pension se rapportait.

A partir d'août 2005, cette règle a encore été rendue plus stricte<sup>39</sup>. Depuis lors, le certificat de vie peut être daté au plus tôt du jour auquel la pension doit être normalement payée, ce jour étant le dernier jour ouvrable du mois pour les pensions payables à terme échu et le premier jour ouvrable du mois pour les pensions payables par anticipation (RA 2006, p. 155-157).

L'obligation d'introduire un certificat de vie est liée à la responsabilité personnelle du Comptable pour les paiements qu'il exécute. Par conséquent, il veut autant que possible éviter de payer à tort des sommes (par exemple, après le décès d'un pensionné).

Dans le courant des années 2000, le contrôle des pensionnés a été effectué via des listings envoyés par les communes. L'objectif était de supprimer le certificat de vie pour les personnes payées par le Comptable sur un compte bancaire en Belgique. Les premiers tests n'ont pas donné des résultats très positifs. Le certificat de vie mensuel est donc resté une exigence pour le paiement de la pension.

Le Comptable a un accès au Registre national. Cependant, la procédure d'introduction d'un décès entraîne que le Registre national n'est pas toujours adapté à temps.

39 La Loi-Programme du 11 juillet 2005, article 12, apporte des modifications à la payabilité de la pension du mois du décès. Alors qu'auparavant la pension du mois du décès était toujours due, à partir du 1<sup>er</sup> août 2005, l'intéressé doit encore être en vie à la date du paiement de la pension, à moins qu'il n'y ait un conjoint survivant.

On ne peut donc pas exclure un paiement indu. Le Comptable a alors demandé au Ministre des Finances de le relever de sa responsabilité personnelle lorsqu'il apparaît qu'il peut prouver qu'il a consulté le Registre national avant l'exécution d'un paiement.

L'obligation de l'introduction d'un certificat de vie pour les personnes résidant en Belgique et payées par le Comptable sur un compte bancaire belge a été supprimée dans le courant de 2007. L'envoi d'un certificat de vie mensuel reste encore requis pour les personnes qui ont été radiées d'office, autrement dit pour celles qui n'ont plus d'adresse officielle connue dans le Registre national.

La suppression du certificat de vie mensuel est une bonne nouvelle pour le pensionné. L'abandon de cette lourde obligation permet à ceux qui, en raison de cette procédure, avaient opté pour un paiement par chèque de choisir à nouveau le versement sur compte. En outre, une modification légale<sup>40</sup> a veillé à ce que les montants de pension versés sur un compte à vue soient partiellement protégés contre toute saisie ou cession.

### 3. Paiement à l'étranger

Pour les paiements sur compte à l'étranger, il reste obligatoire de rentrer un certificat de vie mensuel. Si ce certificat de vie n'est pas reçu à temps par le Comptable, le paiement est reporté à la date de paiement suivante la plus proche. En principe, le Comptable liquide les pensions à l'étranger tous les lundis.

Ces dernières années, le Service de médiation Pensions a été régulièrement confronté à des réclamations de pensionnés qui n'avaient pas été payés à la date prévue. Dans la plupart des cas, l'origine se trouvait dans l'absence ou le renvoi tardif du certificat de vie. Parfois, le Collège constate que le certificat de vie a bien été envoyé à temps mais qu'il a été traité avec retard par le Comptable. Egalement dans ces cas, la pension n'a pas été payée. L'intéressé n'a pas été informé d'un retard dans le paiement de sa pension.

La même chose peut se passer lorsque le certificat de vie n'est pas lisible. En effet, le pensionné peut également introduire le certificat de vie par fax ou par mail. Si la signature, la date ou le cachet de l'autorité compétente n'est pas clairement visible, le certificat de vie est rejeté. Le Collège a constaté que le pensionné n'a pas toujours été informé du rejet de son certificat (RA 2010, p. 149-152). Le fait est que même si le pensionné est averti de l'illisibilité du certificat de vie, le paiement, dans de nombreux cas, sera exécuté en retard, compte tenu de ce que le nouveau certificat (ou le nouveau renvoi de l'ancien certificat) ne sera pas à temps en possession du Comptable. Le paiement est alors reporté à la première date de paiement suivante.

A la demande du Collège de prévoir sur le mois davantage de dates de paiement, le Comptable se montre réticent. Il estime que ce faisant, le système et la communication de l'information seront encore moins clairs. En effet, chaque ordre de paiement

40 Insertion des articles 1411 bis, ter et quater dans le Code judiciaire par les articles 2 à 9 de la loi du 27 décembre 2005 portant dispositions diverses

est inscrit dans le système avec une date de paiement fictive. C'est seulement après le feu vert comptable que cette date fictive est remplacée par la date réelle.

Lorsqu'un paiement ne peut pas être exécuté à cause, par exemple, d'un certificat de vie illisible, on introduit dans le système une date fictive (fautive) du certificat de vie (p. ex. un jour trop tôt) de manière à engendrer un rejet du paiement. Cela rend plus compliquée une information correcte du pensionné. Lorsqu'il demande des renseignements au sujet du retard de paiement de sa pension, on lui communique les données disponibles dans le système, à savoir un certificat de vie rentré trop tôt, alors qu'en réalité, il portait une date correcte mais s'avérait illisible.

Les plaintes à propos d'un paiement tardif à l'étranger augmentent depuis 2007. Ceci découle du fait que le Comptable n'admet plus, depuis mai 2007, les certificats de vie datés d'avant la date à laquelle la pension doit normalement être payée.

Pour les personnes qui résident à l'étranger, ce n'est pas toujours simple. Ainsi, les jours fériés peuvent varier d'un pays à l'autre, de sorte qu'il peut s'avérer impossible de faire viser le certificat de vie par l'autorité compétente ou à l'inverse que le certificat de vie est envoyé un jour non considéré en Belgique comme un jour ouvrable.

Les négociations avec le Collège ont débouché sur la mise en ligne, sur le site du SCDF, d'un calendrier des paiements. Le Comptable remet ce calendrier à tous les pensionnés concernés, avec mention de la date à laquelle le certificat de vie peut être rentré au plus tôt. Que cela ne soit pas toujours la panacée, la discussion ci-dessus du dossier 21868 le montre.

#### 4. Paiement de sommes renvoyées

Il convient encore de signaler que depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2010, le Comptable ne s'occupe plus du paiement des chèques retournés. Jusque là, bpost recréditait le montant des chèques impayés au Comptable. La liquidation finale de ces sommes prenait de 4 à 6 semaines.

Depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2010, un compte spécial a été créé, géré par le Comptable des Fonds en souffrance du SCDF. Dès qu'une somme est créditée sur ce compte, il est immédiatement vérifié si une nouvelle destination peut être donnée à l'argent (nouveau compte ou nouvelle adresse). Via une procédure simplifiée (environ 4 jours), la somme est repayée. Cela signifie pour le pensionné un gain de temps d'à peu près 5 semaines (RA 2010, p. 148-149).

#### 5. Accueil par le Comptable

De manière régulière, le Service de médiation Pensions est interpellé par des pensionnés au sujet de l'accueil téléphonique ou du défaut de réponse à des lettres ou à des mails. Ces plaintes peuvent porter sur la non-accessibilité du service, sur une absence de réponse ou une réponse incomplète, ou encore sur de l'incompréhension et une attitude peu aimable.

Le Collège tente dans tous ces cas d'aider au mieux le plaignant et demande au

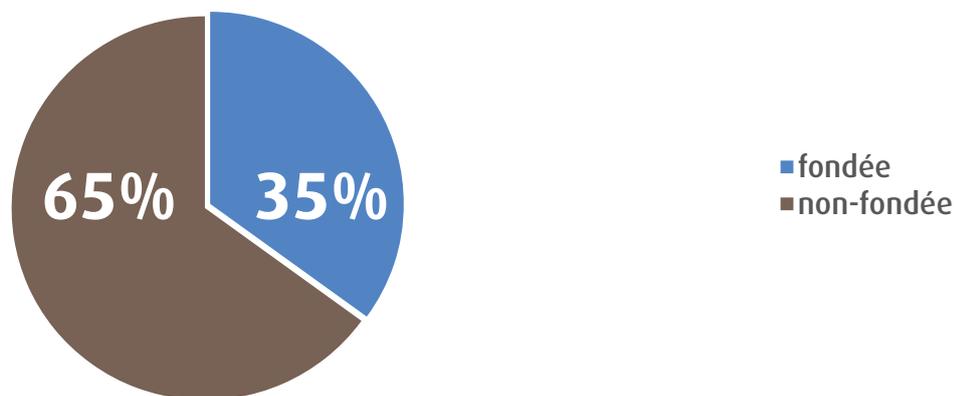
Comptable d'informer l'intéressé sur sa situation ou de se pencher sur la requête de celui-ci. Quand cela est possible, le Comptable réagit positivement à notre demande. Ceci contribue à restaurer la confiance du pensionné dans l'administration.

Le Collège est convaincu que les prochaines modifications dans le fonctionnement des services du Comptable auront pour corollaire un service aux pensionnés plus rapide et de meilleure qualité.

## 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

#### **Pension de survie SNCB en cumul avec une pension de retraite du secteur public – Montant indu récupéré d'office sans notification au pensionné – Dispositions de la Charte de l'assuré social non respectées – Pratique mise en conformité avec la loi à partir de 2013**

Dossier 20491

#### *Les faits*

Madame Nicolas, 74 ans, bénéficie d'une pension de retraite d'institutrice payée par le SCDF. Par ailleurs, elle perçoit une petite pension de survie de la SNCB.

En décembre 2010, les deux services de pensions lui liquident les sommes mensuelles suivantes :

	Montant brut	Montant net
SCDF	1.729,79 euros	1.339,42 euros
SNCB	149,50 euros	65,48 euros

Le montant net global perçu est donc de 1.404,90 euros.

Le cumul entre pension de retraite et pension de survie est limité à un plafond correspondant à 55 % du traitement maximum de l'échelle barémique attachée au dernier grade de l'agent défunt<sup>41</sup>. Le Service Pensions de la SNCB doit donc tenir

<sup>41</sup> Article 40 bis de la loi du 5 août 1978. Les alinéas 5 et 6 prévoient cependant des assouplissements à cette règle, si la réduction appliquée fait tomber le montant total des pensions en dessous d'un certain plancher.

compte de toute évolution (hors index) de la pension de retraite du secteur public pour (re)calculer sa propre prestation.

Les pensions du secteur public évoluent par l'application du système de la péréquation<sup>42</sup>.

Justement, au 1<sup>er</sup> janvier 2011, le SdPSP doit appliquer une péréquation générale des pensions.

Pour des raisons d'ordre technique, l'administration a été contrainte d'exécuter la péréquation en deux étapes : un premier morceau en janvier 2011 et le solde en avril 2011.

De ce fait, les données chiffrées n'ont pu être transmises aux autres services de pensions – dont la SNCB – que dans le courant du mois de mai 2011.

Dans le cas de Madame Nicolas, la pension de survie de la SNCB est revue à la baisse à partir du 1<sup>er</sup> juin 2011. A partir de cette échéance, la situation de la pensionnée est la suivante :

	Montant brut	Montant net
SCDF	1.783,59 euros	1.367,38 euros
SNCB	132,62 euros	52,32 euros

Le montant net global perçu est donc porté à 1.419,70 euros. Par rapport à décembre 2010, la hausse mensuelle est de 14,80 euros nets.

A ce moment, la SNCB établit que Madame Nicolas a perçu en trop la somme de 97,35 euros nets entre le 1<sup>er</sup> janvier 2011 et le 31 mai 2011. La SNCB décide de récupérer d'office ce montant indu, sans avertir l'intéressée.

Entre juillet et octobre 2011, la situation de la pensionnée devient incompréhensible. Elle perçoit chaque mois un montant différent :

Mois	Montant net perçu
Juillet 2011	0 euros
Août 2011	93,41 euros
Septembre 2011	19,87 euros
Octobre 2011	19,87 euros

Ce n'est qu'à partir du mois de novembre 2011 que Madame Nicolas reçoit à nouveau le montant intégral de sa pension de la SNCB, soit 52,32 euros nets.

Début septembre 2011, Madame Nicolas a écrit à la SNCB. La réponse qui lui a été

<sup>42</sup> Ce système, propre au secteur public, lie les pensions des fonctionnaires à l'évolution des traitements des agents en activité relevant du même secteur (ou « corbeille »). La péréquation intervient tous les deux ans. La dernière adaptation a été appliquée au 1<sup>er</sup> janvier 2013, les deux précédentes au 1<sup>er</sup> janvier 2009 et au 1<sup>er</sup> janvier 2011.

envoyée quelques jours plus tard lui explique l'origine de la dette, mais n'éclaire pas vraiment sa lanterne quant aux calculs effectués. Elle demande alors l'aide du Service de médiation Pensions.

### *Commentaires*

Les informations complémentaires reçues, à notre demande, de la SNCB nous permettent de reconstituer les faits.

En juin 2011, la pension de survie de Madame Nicolas a été recalculée pour tenir compte de la péréquation appliquée en janvier et avril 2011 sur la pension de retraite à charge du SdPSP. Les nouveaux montants ont été contrôlés et ont été trouvés corrects.

Il y a effectivement un montant indu de pension à rembourser par la pensionnée, d'un peu moins de 100 euros. Cette somme, portant sur 5 mois, n'est pas importante, mais la SNCB est en droit de la récupérer<sup>43</sup>.

La SNCB a décidé des modalités de la récupération : la somme serait retenue pendant 3 mois sur la pension de survie, à raison de 32,45 euros par mois. Cette ponction devait se faire sur les mensualités de juillet, août et septembre 2011.

Malheureusement, suite à une erreur d'encodage, cela ne s'est pas passé comme prévu. La pension de juillet a été mise à zéro. Cette erreur a été compensée lors du paiement du mois d'août. Les deux derniers montants à retenir (2 x 32,45 euros) l'ont été finalement sur les mois de septembre et octobre 2011.

Ces opérations se sont faites sans explication vis-à-vis de la pensionnée.

Par ailleurs, sur le plan de la procédure elle-même, le Service de médiation Pensions a demandé à la SNCB pourquoi Madame Nicolas n'avait pas été informée de la cause de l'indu, du calcul de celui-ci et des modalités de récupération décidées par l'administration.

Dans sa première réponse, la SNCB a estimé qu'il n'y avait pas de nécessité d'envoyer une notification de récupération d'indu à l'intéressée, car sa situation faisait à intervalles réguliers l'objet d'un nouvel examen automatique à chaque fluctuation de sa pension de retraite.

Le Collège des médiateurs n'est pas du même avis. Le caractère automatique des adaptations de la pension de survie ne dispense pas la SNCB de respecter les dispositions de la loi du 11 avril 1995 visant à instituer la Charte de l'assuré social, et en particulier celles prévues aux articles 7 et 15.

L'article 7 de la loi dispose que toute décision de récupération doit être signalée à l'intéressé. L'article 15 stipule que la décision de l'indu doit préciser le mode de calcul, les références des dispositions en infraction desquelles les paiements ont

---

<sup>43</sup> Notons que l'ONP renonce d'office à la récupération quand le montant de l'indu est inférieur à 250 euros. En principe, le SdPSP, de son côté, ne récupère pas les montants indus de pension dans des cas comparables.

été effectués, le délai de prescription, la possibilité pour le service de pension de renoncer à la récupération de l'indu, et la possibilité d'un remboursement étalé<sup>44</sup>.

Les Médiateurs attirent l'attention de la SNCB sur le caractère impératif de cette loi. Si le service de pensions veut récupérer une somme trop perçue à sa charge suite à l'adaptation d'une pension d'un autre régime, et il en a le droit, il se doit d'appliquer en même temps les dispositions de la Charte.

Ces règles ne sont pas d'application dans le cas d'une simple indexation, puisque ce type de fluctuation ne donne jamais lieu à récupération rétroactive. Mais lorsqu'il s'agit d'une réduction consécutive à un autre événement (comme une péréquation de la pension des pouvoirs publics), et à partir du moment où la SNCB fait le choix de ne pas renoncer d'office à la dette, celle-ci doit faire l'objet d'une notification en bonne et due forme.

### *Conclusion*

Après examen de nos arguments et un temps de réflexion, la SNCB accepte de modifier sa pratique.

Dans un courrier du 7 décembre 2012, cet organisme admet que les personnes faisant l'objet d'une récupération doivent effectivement être informées, notamment, des délais de recours et de prescription en vigueur.

En conséquence, afin de respecter la Charte de l'assuré social, les instructions ont été données aux agents du Service Pensions de communiquer désormais d'office certains documents aux pensionnés qui font l'objet d'une récupération suite au réexamen des limites de cumul de leur pension de survie avec leur pension de retraite péréquationnée, à savoir :

- Une lettre explicative détaillée à propos de la réduction de la pension de survie, avec état chiffré de la situation après la correction ;
- Un document annexe, reprenant : les délais de recours, les extraits du Code judiciaire, les informations sur le service à contacter (notamment pour obtenir un étalement éventuel de la récupération), les délais de prescription, les références légales autorisant la révision du calcul et celles relatives à l'obligation de déclaration dans le chef du pensionné.

Cette information, dorénavant tout à fait complète, sera dispensée à tous les nouveaux cas d'indus dans le futur. La nouvelle pratique pourra donc s'appliquer dès 2013, une nouvelle péréquation des pensions du secteur public devant intervenir au 1<sup>er</sup> janvier de cette année.

---

<sup>44</sup> Dans un autre dossier (21197 - Récupération suite au dépassement des limites autorisées), le Service de médiation Pensions a également constaté que les dispositions de la Charte n'avaient pas été correctement appliquées. La SNCB a fait savoir, dans la cadre de ce dossier, que les documents seraient adaptés afin de les rendre plus exacts et plus compréhensibles.

## Analyse transversale

### **Réparation d'un dommage causé par une faute de l'administration – Le Code civil prévoit l'octroi des intérêts moratoires en cas d'exécution tardive d'un paiement d'une somme d'argent – L'obtention des intérêts a été rendu plus aisé en 1997 par la loi instaurant la Charte de l'assuré social – Serait-il opportun, quinze ans plus tard, d'aller plus loin dans la reconnaissance d'un dommage et dans sa réparation ?**

Le Collège des médiateurs est régulièrement saisi de la part de pensionnés de plaintes visant le refus de réparation ou de compensation d'un préjudice subi à la suite d'une faute de l'administration. Cette faute consiste, le plus souvent, en un dépassement des délais de traitement d'un dossier, entraînant lui-même un retard dans l'exécution du paiement d'une prestation.

Généralement, ce type de demande est examiné par les services de pensions sous l'angle exclusivement juridique. Il existe effectivement un cadre légal pour répondre à ces réclamations. Des dispositions existent à ce propos dans le Code civil (articles 1153 et 1154) et, pour ce qui concerne les institutions de sécurité sociale, dans la loi du 11 avril 1995 visant à instituer la Charte de l'assuré social (article 20).

Le Code civil et la Charte prévoient tous deux l'octroi d'intérêts moratoires, calculés au taux légal, sur toute somme d'argent due en vertu d'un engagement contractuel (dans le cas d'une pension, en vertu de la loi) et payée avec retard.

Le préjudice est donc réparé via le paiement d'intérêts légaux, courant à partir de la mise en demeure (Code civil) ou de plein droit à partir de la date d'exigibilité de la prestation (Charte de l'assuré social).

Comme on le voit, la Charte, qui est entrée en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 1997, a simplifié pour le citoyen la procédure d'obtention des intérêts moratoires, en déclarant que les prestations portent intérêt « de plein droit ». Cela veut dire concrètement que l'assuré social n'est plus obligé, depuis 1997, d'envoyer au service public concerné une sommation à payer.

Toutefois, et notre Collège continue à le déplorer<sup>45</sup>, l'assuré social est toujours tenu de demander expressément les intérêts : ceux-ci ne sont pas liquidés spontanément par l'administration, sauf en de rares cas<sup>46</sup>.

Ces intérêts moratoires peuvent s'élever à des montants très importants, si le retard de paiement court sur plusieurs années. Le lecteur en trouvera une illustration dans le premier dossier commenté ci-dessous.

<sup>45</sup> En instituant des intérêts de plein droit au profit des assurés sociaux, le législateur a clairement manifesté son objectif : protéger le bénéficiaire contre les lenteurs des administrations en vue de stimuler ces dernières à améliorer leur fonctionnement. Or, tant que ces intérêts ne seront pas accordés de manière automatique, nous pensons que le but poursuivi (et l'esprit de la Charte de l'assuré social) ne sera pas totalement rencontré (Rapport annuel 2006, pp. 71-73).

<sup>46</sup> En 2008, le Service de médiation Pensions avait obtenu de l'OSSOM qu'il paie spontanément les intérêts de plein droit prévus par la Charte de l'assuré social aux bénéficiaires dont l'allocation de service militaire avait été liquidée avec plusieurs mois de retard (Rapport annuel 2008, pp. 170-174).

Mais, en dehors du problème spécifique du non-respect des délais, il existe également des cas (pas si exceptionnels) où une erreur/faute commise par l'administration a entraîné un dommage. Bien sûr, dans cette hypothèse, le Code civil permet, via son article 1382, d'actionner la responsabilité extracontractuelle d'un service de pension. Cependant, la procédure reste lourde et ce type de litige ne peut se régler que dans un cadre contentieux.

On constate néanmoins que de plus en plus émerge une réflexion qui tente de saisir dans sa totalité la problématique de la plainte en matière de dommages, en l'étendant à la compensation/réparation de tous types d'erreurs possibles (pas seulement donc le dépassement de certains délais légaux).

Dans le second dossier commenté ci-après, le Service de médiation Pensions a obtenu d'un service de pensions le paiement d'un dommage, sans que le pensionné concerné ait été obligé de saisir un tribunal.

### **ONP – Montants de pensions fortement rehaussés suite à la rectification d'une erreur administrative – Intérêts payés supérieurs à 5.800 euros**

Dossier 21438

#### *Les faits*

En janvier 2012, Monsieur Pollet interpelle le Collège : malgré plusieurs rappels, l'ONP tarde à exécuter une décision de révision de sa pension, notifiée en juillet 2011.

Cette décision faisait suite à sa demande de réexamen de son dossier introduite en mai 2011. Après analyse de son cas, l'ONP avait reconnu une double erreur : primo, la pension avait été accordée en avril 1999 sur la base du taux d'isolé alors que le taux de ménage était plus favorable et secundo, la GRAPA avait été refusée à tort lors d'un examen effectué en 2004.

#### *Commentaires*

La décision de l'ONP du 27 juillet 2011 rétroagissait au 1<sup>er</sup> avril 1999 pour ce qui était de la pension de retraite de travailleur salarié.

Toutefois, le paiement des arriérés devait être limité aux 10 dernières années en application des articles 187 et 188 de la loi-programme du 24 décembre 2002.

Etant donné que Monsieur Pollet avait introduit une nouvelle demande de pension en mai 2011, ce qui avait pour effet d'interrompre la prescription, les arriérés payables couraient à partir du 1<sup>er</sup> juin 2001.

#### *Conclusion*

Le 25 février 2012, l'ONP a libéré au profit de Monsieur Pollet un montant d'arriérés de 20.427,66 euros. A partir de mars 2012, l'intéressé a perçu sa pension sur la base du droit rectifié.

A la demande du Service de médiation, l'ONP a procédé au calcul des intérêts moratoires. En juin 2012, Monsieur Pollet a touché à ce titre un montant complémentaire de 5.889,89 euros.

### **INASTI – Dommages et intérêts accordés à l'amiable – Litige résolu en dehors de toute procédure contentieuse**

Dossier 21177

#### *Les faits*

Les droits à la pension de retraite à 65 ans de Monsieur Parisis sont examinés d'office par l'ONP et l'INASTI pour une prise de cours au 1<sup>er</sup> avril 2011.

La décision d'attribution de la pension de travailleur indépendant est notifiée en décembre 2010. La pension de retraite d'indépendant est fixée à 600,16 euros par mois. A une date indéterminée, mais en tout cas antérieure à janvier 2011, Monsieur Parisis demande que ses périodes d'études soient assimilées dans le régime des travailleurs indépendants.

Le dossier prend cependant du retard et c'est seulement le 7 juin 2011 que la caisse d'assurances sociales de Monsieur Parisis lui communique le montant à régulariser.

L'intéressé paye la somme demandée par la caisse le 1<sup>er</sup> juillet 2011. De ce fait, l'assimilation n'est prise en compte par l'INASTI qu'à partir du 1<sup>er</sup> août 2011. La pension de travailleur indépendant est portée à 754,24 euros, soit un bonus mensuel de plus de 150 euros. Mais Monsieur Parisis est privé du complément de pension pour les quatre mois écoulés depuis la prise de cours de sa pension (avril à juillet 2011).

Le pensionné introduit une réclamation à l'INASTI, à la suite de laquelle le service de pensions lui octroie, en février 2012, des intérêts de retard pour un montant de 12,85 euros. Toutefois, la date de prise de cours du complément de pension est maintenue au 1<sup>er</sup> août 2011.

Monsieur Parisis refuse ce paiement, exigeant que l'INASTI revoie sa décision en octroyant le supplément de pension pour années d'études au 1<sup>er</sup> avril 2011.

#### *Commentaires*

Cette matière est régie par l'article 154, 7<sup>o</sup> de l'arrêté royal du 22 décembre 1967 portant règlement général relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs indépendants.

Cet article énonce que «la régularisation de cotisations, conformément à l'article 15, a une incidence sur le droit aux prestations; la nouvelle décision prend cours le premier jour du mois suivant celui au cours duquel l'apurement de la dette est effectif».

L'apurement est effectif à partir du jour où la caisse d'assurances sociales a enre-

gistré le dernier paiement de régularisation. Dans le cas de Monsieur Parisis, c'est le 1<sup>er</sup> juillet 2011 que la caisse a enregistré le paiement ; celui-ci ne pouvait donc sortir ses effets qu'au 1<sup>er</sup> août 2011.

La législation ne permet donc pas la rétroactivité dans ce cas et l'INASTI ne peut pas reprendre une décision de pension au 1<sup>er</sup> avril 2011.

Il reste que le pensionné a subi un préjudice et que l'INASTI en est responsable. Dans un dossier de ce genre, il apparaît que le versement des seuls intérêts prévus par la loi du 11 avril 1995 (Charte de l'assuré social) ne convient pas pour réparer le dommage subi.

Tout d'abord, si ces intérêts portent bien sur des sommes dues, payées avec retard, ces sommes, précisément, ne sont pas dues légalement avant le 1<sup>er</sup> août 2011. Ensuite, le montant calculé suivant les principes de la Charte, soit 12,85 euros<sup>47</sup>, est insuffisant pour être considéré comme un dédommagement acceptable.

Nous intervenons à l'INASTI, en invoquant le principe de l'équité, pour faire revoir le montant du dédommagement en le portant si possible au montant dont le pensionné a été privé du fait de la lenteur administrative des services concernés, reconnue d'ailleurs par cet Institut.

En juin 2012, l'INASTI nous répond ce qui suit.

De manière générale, l'INASTI fait le choix, dans de tels dossiers, de se défendre dans le cadre d'une procédure judiciaire. Cela lui permet de faire valoir tous les arguments qu'il juge opportun en vue d'éviter le paiement de dommages et intérêts. Il ne procède donc au paiement d'un dédommagement financier qu'après y avoir été condamné.

Dans le dossier particulier de Monsieur Parisis, il s'avère néanmoins que le montant du dommage est relativement réduit. L'INASTI estime dès lors préférable de procéder immédiatement au paiement de cette somme, sans attendre d'y être contraint à l'issue d'une procédure juridictionnelle. En effet, le coût global de la procédure pour l'INASTI serait certainement supérieur à celui du dommage en lui-même.

La décision de l'INASTI de dédommager Monsieur Parisis à l'amiable a été également influencée par les circonstances spécifiques au dossier ayant provoqué un retard dans le traitement du dossier d'assimilation.

### *Conclusion*

L'INASTI a proposé à l'intéressé le versement à titre de réparation du dommage d'une somme de 580,41 euros. Ce montant correspond à la différence positive de pension, portant sur quatre mois, dont Monsieur Parisis aurait joui si le supplément lié à la régularisation de ses études avait été accordé dès le mois d'avril 2011.

---

47 Ce montant correspond aux intérêts, calculés au taux de 7 % l'an, dus sur la différence entre les montants de pension avec et sans régularisation pour la période située entre le 1<sup>er</sup> avril 2011 (date de prise de cours de la pension) et le 1<sup>er</sup> septembre 2011 (date du paiement de la pension tenant compte de la régularisation).

La somme a été versée au plaignant en juillet 2012. Celui-ci a renoncé à toute autre action contre l'INASTI.

### *Conclusion générale*

Lorsque le pensionné met sur le tapis qu'il a subi un dommage du fait du traitement, de l'absence de traitement, ou du traitement tardif de son dossier par le service de pensions, le Service de médiation constate que, la plupart du temps, ce service met tout en œuvre pour parvenir à une solution qui évite d'aggraver ce dommage. Parfois, le service de pensions va jusqu'à présenter des excuses.

Cependant, lorsque le pensionné demande une compensation du préjudice subi sous la forme de dommages et intérêts, le service s'en tient souvent au seul point de vue juridique. Il est objecté qu'aucun paiement de dommages et intérêts ne peut avoir lieu sans base juridique. Il est également répondu que les règles de la comptabilité publique sont strictes et que les services de pensions doivent utiliser en « bon père de famille » les moyens budgétaires qui leur sont alloués. En outre, il y a la crainte d'ouvrir la porte à l'arbitraire et à une inégalité de traitement entre pensionnés. C'est surtout la peur de créer un précédent et d'encourager une sorte de culture du dédommagement. Ces arguments sont pertinents et ne doivent pas être négligés : ils découlent du souci de veiller à l'intérêt général.

En conséquence, le citoyen est systématiquement renvoyé à la possibilité de s'adresser au juge pour obtenir la réparation qu'il revendique. Le service de pensions ne statue pas à l'amiable sur une demande de dédommagement : par principe, il attend un éventuel jugement à son encontre.

Néanmoins, les Ombudsmans se posent la question de savoir si cette défense légitime de l'intérêt général n'est pas à associer avec une prise en compte équitable de l'intérêt individuel du pensionné qui a subi un préjudice du fait d'un manquement du service de pensions. Nous ne partons pas de rien, car cette question a été finement analysée par notre collègue l'Ombudsman national des Pays-Bas, Monsieur Brenninkmeijer, dans un rapport publié en 2009<sup>48</sup>.

En effet, le citoyen attend que le service de pensions réagisse à sa plainte d'une manière qu'il puisse ressentir comme équitable. L'Ombudsman néerlandais le souligne : du point de vue du citoyen, l'autorité est la protectrice de l'intérêt de chacun, donc également de l'intérêt du citoyen qui introduit une demande de dédommagement. Notre collègue conseille à l'autorité, dans cette vision, d'éviter autant que possible les procédures judiciaires et d'opter plutôt soit pour la médiation soit pour un abord individuel de la demande, qui s'oriente en priorité vers la recherche d'une solution au litige, par exemple par l'octroi d'un dédommagement, et cela même en l'absence d'une base juridique directe.

Notre avis rejoint celui de l'Ombudsman des Pays-Bas. Mais nous nous demandons également s'il ne serait pas nécessaire de prévoir un cadre juridique qui autorise explicitement l'octroi d'un dédommagement en dehors d'une condamnation judiciaire.

---

48. "Behoorlijk omgaan met schadeclaims" (Rapport n° 2009/135), Nationale Nederlandse Ombudsman, juin 2009.

Ce cadre pourrait consister en principes généraux qui devraient être respectés en cas d'octroi d'un dédommagement. Ou alors il pourrait être formé de dispositions légales plus particulières, à actionner dans des cas bien définis<sup>49</sup>.

Comme exemple de ce dernier type de dispositions, nous pouvons ici renvoyer à la récente législation relative au relèvement de l'âge et des conditions de carrière pour l'attribution de la pension de retraite anticipée.

Ainsi, à l'article 22 de la loi du 13 décembre 2012 portant diverses dispositions modificatives relatives aux pensions du secteur public, on peut lire ce qui suit :

« Lorsqu'une personne a été placée en disponibilité ou en congé préalable à la mise à la retraite par son employeur sur la base d'une décision du SdPSP dans laquelle la date est fixée à partir de laquelle cette personne réunira les conditions d'âge et de durée de services pour être mis à la retraite conformément à l'article 46 de la loi du 15 mai 1984 portant mesures d'harmonisation dans les régimes de pensions, la pension peut, en tout cas, prendre cours à partir de cette date.

Si à l'expiration de la période de disponibilité ou de congé préalable à la mise à la retraite il apparaît que les conditions relatives à l'âge et à la durée des services ne sont pas remplies, *les arrérages de pension sont supportés par le Trésor public jusqu'au moment où ces conditions sont remplies*. Toutefois, si la décision visée à l'alinéa premier est basée sur des données inexactes ou incomplètes fournies par l'employeur, le SdPSP récupère ces arrérages de pension auprès de l'employeur. »

La personne qui se retrouve dans la situation ci-dessus décrite devrait donc légalement être privée de pension jusqu'au moment où les conditions d'octroi de la pension anticipée sont réunies. Mais le préjudice est compensé par le paiement d'une prestation tenant lieu de pension à charge du Trésor public. Ce paiement constitue donc une sorte de dédommagement.

Quelle conclusion tirer de tout ceci ?

Le dédommagement financier d'un préjudice en matière de pensions n'est pas prévu dans la législation. Le service de pensions n'est donc pas tenu d'en verser un en dehors d'une procédure judiciaire ayant abouti à une condamnation. Mais la loi n'interdit pas non plus l'octroi spontané d'une forme ou l'autre de réparation.

Notre médiation a permis d'ouvrir la porte à un versement de dommages et intérêts dans le cadre d'une procédure amiable. C'est un geste exceptionnel, qu'on pourrait qualifier mutatis mutandis de « commercial », duquel on ne pas tirer une conclusion générale.

Il s'agit néanmoins, à nos yeux, du signe d'une attitude positive de la part d'un service de pensions vis-à-vis de la reconnaissance spontanée de sa part de responsabilité dans la création d'un préjudice et de sa réparation.

A l'instar de l'article 20 de la Charte qui a consacré le droit aux intérêts moratoires

---

<sup>49</sup> Le dédommagement pourrait éventuellement prendre la forme d'une indemnité forfaitaire.

(articles 1153 et 1154 du Code civil) et en a facilité l'obtention, n'y a-t-il pas lieu d'entamer une réflexion analogue à propos d'une éventuelle adaptation, quinze ans après son entrée en vigueur, de la Charte de l'assuré social en matière de droit à un dédommagement (article 1382 du Code civil) ?

# 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 : Retenue par la Belgique d'une cotisation AMI sur la pension belge de retraités résidant en Espagne

Dans ce chapitre, ces requêtes sont réparties en 3 catégories :

- ▶ les requêtes à caractère général qui portent sur la politique, au sens large, menée en matière de pensions ;
- ▶ les demandes d'informations ;
- ▶ les autres requêtes 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 inmanquablement 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 demandes d'informations

En moyenne, neuf appels téléphoniques sur dix concernent 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 ser-

vice 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 requêtes 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

#### **Retenue par la Belgique d'une cotisation AMI sur la pension belge de retraités résidant en Espagne**

Monsieur Leemans réside en Espagne depuis 2005. Au 1<sup>er</sup> janvier 2007, il est devenu pensionné et perçoit une prestation de vieillesse de la part de l'ONP. L'Espagne ne lui octroie aucune pension.

L'ONP retient chaque mois 3,55 % du montant brut de la pension à titre de cotisation « soins de santé ». Monsieur Leemans se demande si cette retenue est opérée à bon droit, étant donné que depuis 2007, il paie au fisc espagnol une contribution pour sa couverture « soins de santé » en Espagne.

#### *Commentaires*

Monsieur Leemans perçoit uniquement une pension de retraite belge. De ce fait, la couverture « soins de santé » est à la charge exclusive de la Belgique.

Le pays où il vit (l'Espagne) reçoit de la Belgique une compensation financière qui est censée couvrir les services (par exemple, le remboursement des frais médicaux) offerts par le pays de résidence en faveur du pensionné et des membres de sa famille. Cette procédure de remboursement se passe entre les institutions de sécurité sociale des pays concernés.

La retenue d'une cotisation AMI par l'ONP est donc licite.

Qu'en est-il alors de la contribution que paie Monsieur Leemans à l'Etat espagnol par l'intermédiaire de sa déclaration d'impôts ? Ne fait-elle pas double emploi avec la cotisation AMI ?

Dans ce cas-ci, on peut en effet parler d'une *double charge* pour le pensionné. Il y a en réalité un conflit entre le droit de l'Etat qui paie la pension à retenir des cotisations de sécurité sociale et le droit de l'Etat où réside le pensionné à exercer sa compétence fiscale.

Plus précisément, les règles prévues pour résoudre les conflits de compétence dans les conventions bilatérales en matière fiscale ne sont pas alignées sur celles prévues par le règlement européen 883/2004 en matière de sécurité sociale. Cette obligation de doublement cotiser est en contradiction avec la notion de libre circulation des personnes au sein de l'Union européenne.

Ces deux terrains – le domaine de la sécurité sociale et le domaine de la fiscalité – sont jusqu'à ce jour totalement séparés. Des dispositions de coordination sont prises sur chaque terrain distinctement, mais à l'heure actuelle il n'est pas encore question d'une coordination entre le droit (européen) de la sécurité sociale et le droit international (bilatéral) de la fiscalité.

En pratique, le pays de résidence, dans lequel le pensionné est imposé sur ses revenus, peut prévoir une contribution fiscale, dans laquelle est inclus un certain pourcentage pour la couverture des soins de santé. Si le pensionné paie déjà à la source une cotisation sur sa pension qui est destinée au secteur des soins de santé, il serait logique que le pays de résidence ne lui réclame pas une seconde fois une contribution pour ces mêmes soins de santé.

Mais cette question est politiquement épineuse et ne pourra être tranchée que par la volonté des Etats européens et éventuellement via une modification des règlements communautaires.

Nous terminerons ce commentaire en soulignant que le cas inverse de celui évoqué ici peut également se présenter, à savoir que le pensionné peut également être couvert *gratuitement* en matière de soins de santé. Cela en sera ainsi si l'Etat qui paie la pension finance les soins de santé via l'imposition et si l'Etat de résidence les finance sous la forme de cotisations non fiscales.





# *Recommandations et suggestions*

Les recommandations 2012

Les recommandations 2011 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 2011 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 générales

**Recommandation générale 2012/1** *En matière d'octroi d'office de la pension de retraite de conjoint divorcé dans le régime des travailleurs salariés et des travailleurs indépendants : modifier la législation pour permettre que la prise de cours de cette prestation puisse être toujours fixée au premier jour du mois suivant la transcription du divorce dans les registres de l'état civil – voir pp. 38-45 pour une étude plus détaillée*

L'article 76 de l'arrêté royal du 21 décembre 1967 portant règlement général de la pension de retraite et de survie des travailleurs salariés prévoit que le droit à la pension de retraite de conjoint divorcé est examiné d'office dans les cas suivants :

1. si le conjoint divorcé bénéficie déjà, au moment de la transcription du divorce, d'une partie de la pension de retraite de l'autre conjoint, en tant que conjoint séparé de corps ou séparé de fait et si le conjoint divorcé a atteint l'âge de la pension le 1<sup>er</sup> jour du mois suivant celui de la transcription du divorce ;
2. s'il apparaît, lors de l'examen d'office du droit à la pension de retraite personnelle, que l'ex-conjoint a exercé une activité professionnelle de travailleur salarié.

A l'ONP, un examen d'office de la pension de conjoint divorcé a lieu également lorsqu'un réexamen des droits à la pension personnelle de travailleur salarié doit avoir lieu (exemple : passage du taux de ménage au taux d'isolé).

Dans le régime des travailleurs indépendants, l'article 92, § 4 de l'arrêté royal du 22 décembre 1967 portant règlement général de pension de retraite et de survie des travailleurs indépendants prévoit que les droits à la pension de conjoint divorcé sont examinés d'office si l'intéressé bénéficiait au moment de la transcription du divorce, en tant que conjoint séparé de corps ou séparé de fait, d'une partie de la pension de retraite de son conjoint et s'il a atteint l'âge de 65 ans au premier jour du mois suivant celui de la transcription du divorce.

L'examen a lieu également d'office s'il y a une instruction des droits à la pension de travailleur indépendant (sur demande ou d'office) ou, dans le cadre de l'application de la polyvalence des demandes de pensions, si un examen a lieu dans le régime de pension des travailleurs salariés.

En revanche, les pensionnés sont astreints à l'introduction d'une demande spécifique lorsque la transcription du divorce intervient postérieurement à l'examen de leurs droits à la pension de retraite personnelle et qu'à ce moment, il n'y a pas de raison pour procéder à un nouvel examen des droits personnels de pension

dans le régime des travailleurs salariés ou dans celui des travailleurs indépendants. Cette restriction peut entraîner la perte momentanée voire définitive des droits de certains retraités à la pension de conjoint divorcé.

Pour corriger cette situation, et veiller à ce que la date de prise de cours de la pension de conjoint divorcé soit dans le maximum des cas fixée au premier jour du mois suivant la transcription du divorce dans les registres de l'état civil, le Collège des médiateurs recommande aux autorités compétentes :

- de modifier l'article 76 l'arrêté royal du 21 décembre 1967 (règlement général de pension des travailleurs salariés) de manière à inclure dans les droits soumis à l'examen d'office ceux des bénéficiaires d'une pension de retraite du régime salarié dont le divorce est transcrit dans les registres de la population après la fixation définitive de leurs droits à la pension personnelle.

Par ailleurs, en vue de garantir l'égalité de traitement entre travailleurs salariés et travailleurs indépendants, le Collège recommande également :

- de modifier l'article 92 de l'arrêté royal du 22 décembre 1967 du règlement général du régime de pension des travailleurs indépendants de manière à ce que l'examen d'office du droit à la pension de conjoint divorcé dans le régime des travailleurs indépendants soit rendu possible dans les mêmes situations que dans le régime des travailleurs salariés.

**Recommandation générale 2012/2** *En matière de cumul entre une pension de retraite au taux de ménage et une (petite) pension de retraite à charge du Trésor public allouée à l'autre conjoint : rendre ce cumul possible dans le régime indépendant comme c'est déjà le cas dans le régime salarié – voir pp. 85-90 pour une étude plus détaillée*

Dans le régime salarié, en vertu de l'article 5 de l'arrêté royal du 23 décembre 1996 portant exécution des articles 15, 16 et 17 de la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et assurant la viabilité des régimes légaux des pensions, le bénéfice d'une pension du secteur public dans le chef du conjoint n'empêche pas l'attribution d'une pension de travailleur salarié au taux de ménage à l'autre conjoint, à la condition que le montant de la pension de ménage soit plus avantageux que le total des pensions au taux d'isolé et moyennant la soustraction du montant de la pension du secteur public de la pension de salarié.

En revanche, dans le régime des indépendants, le législateur n'a pas prévu une telle possibilité. Cela ressort du texte actuel de l'arrêté royal n°72 du 10 novembre 1967 relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs indépendants. Lorsque le conjoint d'un pensionné bénéficiant d'une prestation du régime indépendant jouit d'une pension à charge du Trésor public, l'INASTI est obligé d'octroyer la pension de son régime au taux d'isolé.

La possibilité de porter la pension du secteur public en déduction de la pension de ménage n'est possible que dans le régime salarié.

Par ailleurs, la législation relative aux pensions du secteur public exclut la possibilité de renoncer à la pension de ce secteur pour obtenir une pension de ménage dans un autre régime.

En conséquence, le Collège des médiateurs recommande aux autorités compétentes de modifier le texte de l'article 9 de l'arrêté royal n° 72 du 10 novembre 1967 relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs indépendants afin de l'aligner sur celui du régime de pension des travailleurs salariés et de permettre ainsi au pensionné bénéficiant d'une pension de retraite de travailleur indépendant ou de retraites dans les régimes des travailleurs salariés et indépendants d'obtenir celles-ci au taux de ménage si son conjoint bénéficie d'une pension de retraite du secteur public d'un montant inférieur la différence entre les montants de sa pension de retraite calculés au taux de ménage et au taux d'isolé.

## **Les recommandations officielles**

Cette année, le Collège des médiateurs n'a pas adressé de recommandation officielle aux services de pensions.



# Les recommandations 2011 à 1999

## **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*

## **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 possibi-*

*lité 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<sup>er</sup> 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<sup>er</sup> 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 bénéficiaire 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 65<sup>ème</sup> 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 infor-

més, 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 pro-rata 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<sup>er</sup> 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 pu prévoir des conditions d'assimilation variables, selon le type d'absence et sa durée. (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<sup>ème</sup> 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 dépliant explicatif. (RA 2009, pp. 55-58)

#### *ONP Attribution 16*

Le pensionné qui exerce une activité professionnelle en qualité de travailleur salarié doit limiter les revenus de cette activité aux limites annuelles autorisées.

Lorsqu'un pensionné débute une activité dans le courant d'une année donnée, ses revenus ne peuvent pas dépasser la limite annuelle autorisée. Autrement, sa pension est supprimée pour une année calendrier complète, même si l'activité n'a été exercée que pendant quelques mois.

Compte tenu des législations différentes selon les régimes, ce qui ne rend pas les choses faciles pour le pensionné, l'ONP insistera encore plus, à notre demande, dans ses courriers sur le fait qu'il y a lieu de prendre en compte des montants annuels, également dans le cas où l'occupation n'a pas couvert toute une année. (RA 2011, pp. 112-115)

#### *ONP Attribution 17*

Consécutivement à des arrêts de la Cour constitutionnelle, lorsqu'ils vérifient, dans le cadre de l'examen d'un droit à pension de survie, si un mariage a duré au moins un an (minimum exigé en principe pour ouvrir le droit à une pension de survie), les services de pensions prennent en considération la période de cohabitation légale.

L'ONP accepte notre suggestion d'ajouter au questionnaire envoyé au demandeur d'une pension de survie une question à propos d'une éventuelle cohabitation légale ayant précédé le mariage, pour autant que la durée de celui-ci ait été inférieure à un an.

L'INASTI ne reprend pas cette question sur le formulaire mais interroge chaque personne concernée, c'est-à-dire dont le mariage n'a pas duré au moins un an au moment du décès. (RA 2011, pp. 144-147)

## 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)

#### *ONP Paiement 9*

Dans le cas où un couple bénéficie d'une pension de ménage et qu'un membre de ce couple obtient une pension dans un autre régime belge, l'ONP applique alors le délai de prescription de 3 ans si les intéressés n'ont pas déclaré le bénéfice de cette pension à l'ONP.

Cependant, si l'intéressé ou son conjoint obtient une pension dans un autre régime belge, le paiement de cette prestation est visible dans le cadastre des pensions. L'ONP doit en tenir compte.

L'ONP suit la proposition de l'Ombudsman. Le fait de ne pas avertir l'ONP ne peut seulement donner lieu qu'à l'application du délai de prescription de 6 mois. (RA 2011, pp. 135-137)

## 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 1<sup>er</sup> 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 1<sup>er</sup> 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 forclus.

#### *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, pp. 94-98)

#### *SdPSP 7*

La circulaire ministérielle du 17 septembre 1998 relative à l'application de la Charte de l'assuré social prévoit que 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 de sorte que le délai maximum de huit mois (quatre mois pour décider et quatre mois pour payer) ne soit pas dépassé.

Le SdPSP applique cette règle. Si le paiement n'intervient pas endéans les 8 mois et qu'il n'y a pas de raison pour suspendre ce délai, alors le SdPSP accorde des in-

térêts au pensionné à sa demande. Toutefois, le SdPSP commençait à calculer les intérêts seulement 8 mois après la date de la demande.

Or, si le paiement n'intervient pas dans un délai de 8 mois à partir de la date de la demande et si le retard dans la décision est dû au service de pensions ou à une autre institution de sécurité sociale, les intérêts devraient alors courir à partir de l'écoulement du délai de 4 mois dans lequel une décision doit être prise.

Le SdPSP accorde dorénavant dans de tels cas les intérêts à partir de l'écoulement des 4 mois dans lesquels une décision doit être prise (RA 2011, pp. 117-119).

#### *SdPSP 8*

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.

La pension est augmentée d'un certain pourcentage pour chaque mois de services réellement prestés par le fonctionnaire à partir de son 60<sup>ème</sup> anniversaire. Pour l'application de la loi, seuls les congés avec maintien de la rémunération sont assimilés à des services réellement prestés.

Le SdPSP déduit de la loi qu'on ne peut pas accorder un complément dans le cas où l'agent s'est trouvé en congé pour mission et a bénéficié d'un traitement auprès d'un nouvel employeur (sans bâtir des droits à la pension dans un autre régime).

L'Ombudsman considère que le SdPSP fait une lecture trop stricte des textes qui ne s'accorde pas avec l'esprit de la loi.

Le SdPSP modifie sa pratique administrative en la conformant à l'esprit de la loi. Le complément pour âge est également octroyé dans le cas d'un congé pour mission rémunéré par l'employeur auprès duquel l'intéressé est en activité (et sans que l'intéressé ne se constitue auprès de ce nouvel employeur un droit à pension dans un autre régime). (RA 2011, pp. 77-79)

## **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*

Pour les pensionnés résidant à l'étranger, 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 1<sup>er</sup> janvier de l'année de ses 62 ans ou de sa 44<sup>ème</sup> 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 (Moniteur belge du 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 1<sup>er</sup> 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)

#### *INASTI 9*

La Charte de l'assuré social prévoit l'octroi d'intérêts de plein droit dans certains cas. La loi ne prévoit pas de paiement minimal en matière d'intérêts.

L'INASTI se retranche derrière une pratique administrative pour ne pas payer les intérêts inférieurs à 5 euros.

Cela contrevient à la législation.

Après notre médiation, l'INASTI liquide dorénavant toujours les intérêts, quel qu'en soit le montant, à la condition que les conditions pour le paiement de ces intérêts soient réunies. (RA 2011, pp. 119-121)

#### *INASTI 10*

En application de l'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. Le 2<sup>ème</sup> alinéa de cet article précise que la prescription est interrompue par une demande introduite par lettre recommandée auprès de l'ONP ou de l'INASTI pour les avantages dont l'ONP assure le paiement.

La mention de la date d'interruption de la prescription sur l'ordre de paiement électronique que l'INASTI envoie à l'ONP est à l'origine de problèmes pour appliquer correctement le délai de prescription de 10 ans.

A notre demande, l'INASTI va effectuer les modifications nécessaires dans ses procédures pour régler ce problème dans le futur. (RA 2011, pp. 142-143)

## 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 1<sup>er</sup> 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 pouvaient de ce fait réceptionner (et encaisser) leur chèque au plus tôt qu'au 1<sup>er</sup> 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 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 der-

nier 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. 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 1er. - 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 collège.

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, § 1er 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 1er.

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

### **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](mailto: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 1er 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

### *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);<sup>1</sup>
- c) l'ensemble des branches reprises à l'article 1er 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;

<sup>1</sup> 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

<sup>2</sup> Loi du 10-03-2005, art.1. En vigueur: 16-06-2005

- 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 ;<sup>2</sup>
- f) l'ensemble des avantages complémentaires aux prestations assurées dans le cadre de la sécurité sociale visée au littera a), accordés, dans les limites de leurs statuts, par les fonds de sécurité d'existence visés au 2°, littera 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 ;*<sup>3</sup>
- 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 ;<sup>3</sup>
- 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°, littera 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.<sup>3</sup>

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 ;*<sup>3</sup>

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*<sup>3</sup>.

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

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»;<sup>4</sup>
- 8° « décision».<sup>4</sup>

## **CHAPITRE II. - Devoirs des institutions de sécurité sociale.** <sup>5</sup>

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 1er 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.*<sup>6</sup>

Elle est gratuite et doit être fournie dans un délai de quarante-cinq jours.<sup>6</sup>

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.<sup>6</sup>

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.<sup>7</sup>

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. <sup>8</sup>

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.*<sup>9</sup>

---

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

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.

### **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 ».*<sup>10</sup>

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.*<sup>10</sup>

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.*<sup>11</sup>

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.<sup>11</sup>

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 ».*<sup>11</sup>

#### **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*

---

<sup>10</sup> Loi du 25-06-1997, art 9. En vigueur: 01-01-1997

<sup>11</sup> Loi du 25-06-1997, art 10. En vigueur: 01-01-1997

*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.<sup>12</sup>*

*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.<sup>12</sup>*

*Le Roi peut porter temporairement le délai à huit mois au plus, dans les cas qu'il détermine.<sup>12</sup>*

*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 1er.<sup>12</sup>*

*Art. 11. L'institution de sécurité sociale qui doit examiner une demande recueille d'initiative toutes les informations faisant défaut en vue de pouvoir apprécier les droits de l'assuré social.<sup>13</sup>*

*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.<sup>14</sup>*

*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 1er 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.*<sup>15</sup>

#### *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.<sup>16</sup>

*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.*<sup>16</sup>

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 ;*<sup>17</sup>
- 3° le délai et les modalités pour intenter un recours ;
- 4° *le contenu* des articles 728 et 1017 du Code judiciaire ;<sup>17</sup>
- 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 ;<sup>18</sup>
- 6° la possibilité de soumettre une proposition motivée en vue d'un remboursement étalé.

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

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

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.

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.*<sup>20</sup>

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.*<sup>20</sup>

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.<sup>21</sup>

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.*<sup>22</sup>

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

<sup>20</sup> Loi du 25-06-1997, art.8 En vigueur: 01-01-1997

<sup>21</sup> Loi du 25-06-1997, art.20 En vigueur: 01-01-1997

<sup>22</sup> Loi du 25-06-1997, art.21 En vigueur: 01-01-1997

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.*<sup>23</sup>

*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.*<sup>23</sup>

### **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.<sup>24</sup>

*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.* <sup>24</sup>

*Les intérêts dus de plein droit, visés à l'alinéa 1er, 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.*<sup>24</sup>

*Les intérêts visés à l'alinéa 1er 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.<sup>25</sup>

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.<sup>26</sup>

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

<sup>23</sup> Loi du 25-06-1997, art.22 En vigueur: 01-01-1997

<sup>24</sup> Loi du 25-06-1997, art.23 En vigueur: 01-01-1997

<sup>25</sup> Loi du 25-06-1997, art.243 En vigueur: 01-01-1997

<sup>26</sup> Loi du 25-06-1997, art.24 En vigueur: 01-01-1997

sans que celui-ci puisse être inférieur au taux normal des avances en compte 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.<sup>27</sup>

#### **Section 4. - Renonciations.**

Art. 22. § 1er. *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.*<sup>28</sup>

§ 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 §§ 1er à 4 ne sont pas d'application à certaines branches de la sécurité sociale.*<sup>28</sup>

#### **Section 5. - Des délais de recours.**

Art. 23. *Sans préjudice des délais plus favorables résultant des législations 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.*<sup>29</sup>

#### **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 1er 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

---

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

29 Loi du 25-06-1997, art.27. En vigueur: 01-01-1997

### **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](http://www.onprvp.fgov.be), [www.inasti.fgov.be](http://www.inasti.fgov.be), [www.ossom.be](http://www.ossom.be) et [www.scdfpensions.fgov.be](http://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](mailto: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](http://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

### ADRESSES UTILES

#### VICE-PREMIER MINISTRE ET MINISTRE DES PENSIONS

Alexander De Croo  
ACK – Finance Tower  
Boulevard du Jardin Botanique 50 boîte 61  
1000 Bruxelles

Tél.: 02/ 792.99.00  
Fax: 02/ 792.99.01  
Website : [www.ministredespensions.be](http://www.ministredespensions.be)  
E-mail : [info@ministredespensions.be](mailto:info@ministredespensions.be)

#### MINISTRE DES CLASSES MOYENNES, DES PME, DES INDEPENDANTS ET DE L'AGRICULTURE

Sabine Laruelle  
Avenue de la Toison d'Or 87  
1060 Bruxelles

Tel.: 02/ 250 03 03  
Fax: 02/ 219 09 14  
E-mail: [info@laruelle.fgov.be](mailto:info@laruelle.fgov.be)  
Website: [www.laruelle.belgium.be](http://www.laruelle.belgium.be)

#### CONSEIL CONSULTATIF FEDERAL DES AINES

Centre administratif Jardin Botanique  
Finance Tower  
A l'attention de Mr Andy Van Rymenant  
Bd Jardin botanique 50 bte 115  
1000 Bruxelles

Tél. : 02/ 528.60.74  
Website : [www.socialsecurity.fgov.be](http://www.socialsecurity.fgov.be)  
E-mail : [favo-ccfa@minsoc.fed.be](mailto:favo-ccfa@minsoc.fed.be)

#### SERVICE PUBLIC FEDERAL SECURITE SOCIALE

Centre administratif Jardin Botanique  
Finance Tower  
Bd Jardin botanique 50 bte 100  
1000 Bruxelles

Tél. : 02/ 528.60.11  
Website : [www.socialsecurity.fgov.be](http://www.socialsecurity.fgov.be)  
E-mail : [social.security@minsoc.fed.be](mailto:social.security@minsoc.fed.be)

#### SITE PORTAIL DE LA SECURITE SOCIALE :

[www.socialsecurity.be](http://www.socialsecurity.be)

**POUR DEMANDER SA PENSION EN LIGNE :** (pension secteur privé)

[www.demandepension.be](http://www.demandepension.be)

**POUR CONSULTER SA PENSION (travailleur salarié) EN LIGNE :**

[www.mypension.be](http://www.mypension.be)

**OFFICE NATIONAL DES PENSIONS**

Tour du Midi

1060 Bruxelles

Numéro vert (en Belgique) :

Tél. : 1765

De l'étranger :

Tél. : +32 78 15 1765

Website : [www.onprvp.fgov.be](http://www.onprvp.fgov.be)

E-mail : [info@onprvp.fgov.be](mailto:info@onprvp.fgov.be)

Pour connaître les permanences, bureaux régionaux et Point Pensions proches de chez vous, appelez le numéro gratuit 1765 ou consultez le site [www.onprvp.fgov.be](http://www.onprvp.fgov.be) sous la rubrique Contact.

**INSTITUT NATIONAL D'ASSURANCES SOCIALES POUR TRAVAILLEURS  
INDÉPENDANTS**

Place Jean Jacobs 6

1000 Bruxelles

Numéro vert (en Belgique) :

Tél. : 1765

De l'étranger :

Tél. : +32 78 15 1765

Website : [www.inasti.fgov.be](http://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 1765 ou consultez le site [www.inasti.fgov.be](http://www.inasti.fgov.be) sous la rubrique Contact.

**SERVICE DES PENSIONS DU SECTEUR PUBLIC**

Place Victor Horta 40 bte 30

1060 Bruxelles

Numéro vert (en Belgique) :

Tél. : 1765

De l'étranger :

Tél. : +32 78 15 1765

Website : [www.sdpsp.fgov.be](http://www.sdpsp.fgov.be)

E-mail : [CC@sdpsp.fgov.be](mailto:CC@sdpsp.fgov.be)

Pour connaître les permanences et Point Pensions proches de chez vous, appelez le numéro 1765 ou consultez le site [www.sdpsp.fgov.be](http://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](http://www.scdfpensions.fgov.be)  
E-mail : [scdfpensions.tresorerie@minfin.fed.be](mailto: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](http://www.ossom.be)  
E-mail : [info@ossom.fgov.be](mailto: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  
(GMT + 1, heure de Bruxelles)

**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](mailto: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](mailto:h-hr342@b-holding.be)

Paiements

Tél. : 02/ 525.35.07  
Fax : 02/ 526.35.96  
E-mail : [paiementspensions@b-holding.be](mailto: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) :**

[www.ombudsman.be](http://www.ombudsman.be)

# Table des matières

<b>INTRODUCTION.....</b>	3
<b>PARTIE 1 LE SERVICE DE MEDIATION POUR LES PENSIONS.....</b>	5
La fonction-signal de l’Ombudsman des Pensions : le canari dans la mine... de pension !	
<b><i>Les activités du Service de médiation pour les Pensions.....</i></b>	11
Les activités.....	11
La vision 2019.....	11
Information et communication.....	13
Relations externes.....	19
Adhésion aux organisations d’ombudsmans.....	21
<b><i>Les moyens à la disposition du Service de médiation pour les Pensions.....</i></b>	23
Les ressources humaines.....	23
Les moyens financiers.....	25
Les moyens matériels.....	25
<b>PARTIE 2 ANALYSE DES DOSSIERS.....</b>	27
<b><i>Les chiffres de 2012.....</i></b>	29
Les requêtes.....	29
Les plaintes.....	29
Le traitement des plaintes.....	32
<b><i>Analyse des dossiers.....</i></b>	33
<b>Les services d’attribution de l’Office National des Pensions (ONP).....</b>	33
■ Première prise de cours effective de la pension de retraite postposée en raison d’une activité professionnelle non autorisée – Obligation pour le pensionné d’introduire une nouvelle demande pour enclencher ultérieurement le réexamen de ses droits – Effets négatifs possibles – Texte des notifications de l’ONP en voie d’amélioration.....	33

■ Pension de retraite de conjoint divorcé dans le régime des travailleurs salariés – Octroi d’office non garanti dans tous les cas – Recommandation générale : modifier les textes légaux pour permettre que la prise de cours de cette prestation puisse être toujours fixée au premier jour du mois suivant la transcription du divorce dans les registres de l’état civil – Harmonisation à prévoir avec le régime des travailleurs indépendants.....	38
<b>Les services de paiement de l’Office National des Pensions (ONP).....</b>	<b>47</b>
■ Introduction générale.....	47
■ Interruption des paiements 1 – GRAPA – Suppression momentanée rendue nécessaire suite à un séjour non autorisé à l’étranger ou en raison d’un réexamen des ressources – A partir de 2013, via l’amélioration de l’outillage informatique, l’ONP pourra suspendre une GRAPA sans interrompre le paiement des autres avantages formant la mensualité.....	49
■ Interruption des paiements 2 – Suspension de la pension suite au renvoi (supposé) tardif du certificat de vie annuel – Délai excessif de reprise du paiement après réception du document.....	50
■ Interruption des paiements 3 – Prestations suspendues en raison du paiement supposé d’allocations de chômage auxquelles il a été pourtant renoncé – Dossier codifié par erreur en versement annuel au lieu de mensuel.....	51
■ Retards de paiement – Décisions provisionnelles suite au décès d’un conjoint marié – Délais excessifs de mise en ordre des dossiers .....	54
■ Retard de paiement – Chute injustifiée des revenus de pension lors du passage des 65 ans – Une partie de la pension de survie non payée pendant 9 mois – Excuses et paiement d’intérêts.....	57
■ Délai de prescription des paiements indus de pension – Indispensable coordination entre ONP et INASTI pour le choix du délai à appliquer – Application du principe d’équité en présence de deux choix divergents	59
■ Pensions accordées au taux de ménage – Depuis mai 2012, l’ONP paie exclusivement au titulaire de la pension.....	61
■ Plaintes liées à l’utilisation par l’ONP des nouvelles technologies de l’information.....	63
■ Données de carrière disponibles dans MyPension – Disparition de ces données après l’introduction de la demande de pension.....	64

■ Difficultés d'accès à MyPension pour les (futurs) pensionnés résidant à l'étranger.....	65
■ Mises à jour des données de carrière dans MyPension – Délai entre la correction des données et leur mise à disposition dans l'application.....	67
■ Disparition momentanée des informations détaillées accompagnant les paiements mensuels des pensions – Mise à disposition de ces informations via MyPension – Marche arrière de l'ONP après de nombreuses réclamations des pensionnés – Fracture numérique – De nombreux retraités n'ont pas encore accès à l'internet.....	68
■ Envoi par l'ONP début 2012 de fiches fiscales 281.11 aux données erronées – Communication tardive des montants imposables corrects..	71
<b>Le Service des Pensions du Secteur Public (SdPSP).....</b>	<b>73</b>
■ Pension prématurée pour inaptitude physique – Examen d'office des droits prévu par la réglementation depuis le 1 <sup>er</sup> avril 2010 – Le fonctionnaire déclaré inapte ne doit plus introduire une demande de pension auprès du SdPSP – Pratique administrative adaptée en 2012..	73
■ Activité de comptable spécial dans le secteur public poursuivie après la prise de cours des pensions de retraite — Divergences d'interprétation sur la nature de l'activité : mandat administratif (selon l'ONP) ou fonction administrative (selon le SdPSP) ? – L'ONP se range finalement à l'avis du SdPSP – Primauté de l'expertise et des moyens d'investigation de chaque service de pension dans son domaine de compétence – Plus de concertation entre administrations pour mieux contrôler l'activité des pensionnés.....	75
■ Pension de survie – Droit prescrit après 10 ans (suivant l'article 2262 bis du Code Civil) – Position du SdPSP en contradiction avec la doctrine – Pas de prescription du droit à l'ONP et à l'INASTI – Discrimination à l'encontre des ayants-droit à une pension du secteur public ?.....	79
<b>L'Institut National d'Assurances Sociales pour Travailleurs Indépendants (INASTI).....</b>	<b>85</b>
■ Une pension de retraite peut être octroyée au taux de ménage dans le régime salarié si le conjoint bénéficie d'une (petite) pension de retraite à charge du Trésor public – Ce cumul est encore impossible s'il s'agit d'une pension de ménage relevant du régime indépendant – Différence de traitement injustifiée – Législation à harmoniser – Recommandation générale.....	85

<b>Le Service Central des Dépenses fixes – Pensions.....</b>	91
Comptable du contentieux 1 – Calendrier des paiements.....	91
Comptable du contentieux 2 – Promesses verbales non tenues et mauvaises informations.....	92
Comptable du contentieux 3 – Communication difficile avec les pensionnés..	93
Comptable du contentieux – Conclusion générale.....	95
<b>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.....</b>	100
■ Pension de survie SNCB en cumul avec une pension de retraite du secteur public – Montant indu récupéré d’office sans notification au pensionné – Dispositions de la Charte de l’assuré social non respectées – Pratique mise en conformité avec la loi à partir de 2013.....	100
<b>Analyse transversale.....</b>	104
■ Réparation d’un dommage causé par une faute de l’administration – Le Code civil prévoit l’octroi des intérêts moratoires en cas d’exécution tardive d’un paiement d’une somme d’argent – L’obtention des intérêts a été rendu plus aisé en 1997 par la loi instaurant la Charte de l’assuré social – Serait-il opportun, quinze ans plus tard, d’aller plus loin dans la reconnaissance d’un dommage et dans sa réparation ?.....	104
■ ONP – Montants de pensions fortement rehaussés suite à la rectification d’une erreur administrative – Intérêts payés supérieurs à 5.800 euros...	105
■ INASTI – Dommages et intérêts accordés à l’amiable – Litige résolu en dehors de toute procédure contentieuse.....	106
<b><i>Plaintes à caractère général et demandes d’informations.....</i></b>	111
Plaintes à caractère général.....	111
Les demandes d’informations.....	112
Autres requêtes.....	113
<b>PARTIE 3 RECOMMANDATIONS ET SUGGESTIONS.....</b>	117
<b><i>Les recommandations 2012.....</i></b>	119
Les recommandations générales.....	119
<b><i>Les recommandations 2011 à 1999.....</i></b>	123
<b><i>Les suggestions.....</i></b>	131

Les Services d'attribution de l'Office national des Pensions (ONP).....	131
Les Services de paiement de l'Office national des Pensions (ONP).....	136
Le Service des Pensions du Secteur public (SdPSP).....	138
L'Institut national d'assurances sociales pour travailleurs indépendants (INASTI).....	140
Le Service Central des Dépenses Fixes (SCDF).....	143
L'Office de Sécurité sociale d'Outre-Mer (OSSOM).....	144
<b>PARTIE 4 ANNEXES.....</b>	<b>145</b>
Annexe 1 – Arrêté d'instauration.....	147
Annexe 2 – Règlement d'ordre intérieur.....	153
Annexe 3 – Les critères d'évaluation du Service de médiation pour les Pensions.....	161
Annexe 4 – Charte de l'assuré social.....	168
Annexe 5 – Chartes des services de pensions.....	178
Annexe 6 – Adresses .....	183

