

## **Les plaintes à caractère général et les demandes d'information**

### **Les plaintes à caractère général**

Les Médiateurs reçoivent, par lettre ou par téléphone, un certain nombre de plaintes qui portent presque toutes en premier lieu sur la politique menée en matière de pension. Les plaintes ne s'inscrivent pas dans le contexte d'un traitement ou d'une décision précise supposés fautifs de la part des services de pension mais ont trait au domaine général de la politique sociale, notamment en matière de pensions.

#### **Contenu des plaintes à caractère général**

Un mécontentement portant sur le montant de pension attribué est à la base de presque toutes les plaintes à caractère général. Les plaignants se sentent lésés par la législation actuellement en vigueur.

Plus de la moitié des plaintes concernent une pension jugée trop basse compte tenu de la durée des prestations livrées durant leur carrière professionnelle et des cotisations qui ont été payées.

Les autres se plaignent entre autres du fait que la législation tienne peu ou pas compte de ce que :

- la carrière a été interrompue pour l'éducation des enfants;
- la pension a été anticipée pour motifs de santé;
- le pensionné a encore des enfants à charge en âge de scolarité ;
- les entrepreneurs indépendants ont contribué au développement économique du pays, plus particulièrement celle des petites et moyennes entreprises qui occupaient du personnel.

Beaucoup de ces plaignants comparent leur pension avec un montant de pension octroyé dans d'autres régimes plus favorables ainsi qu'avec des revenus tels que le minimex et le revenu garanti aux personnes âgées.

#### **Traitement des plaintes à caractère général**

Dans la mesure où de telles plaintes ont trait à la ratio legis des lois et règlements en vigueur, les Médiateurs pour les pensions ne les traitent pas. Toute intervention de leur part dans la politique nationale des pensions pourrait mettre en péril leur indépendance et leur impartialité.

Toutefois, dans le cadre de leur mission de médiation et de conciliation entre les citoyens et l'autorité, ils en avertissent les plaignants et les renvoient au Ministre des Pensions.

Il se peut toutefois que partant de ces plaintes générales, ils constatent une anomalie ou une discrimination que contiendrait la législation des pensions. Le cas échéant, ils estiment qu'il est de leur devoir d'en aviser le Ministre des Pensions et d'en faire mention dans le rapport annuel.

En évoquant également le contenu des plaintes à caractère général dans son rapport annuel, le Collège des Médiateurs souhaite donner un reflet, le plus fidèle possible, de la nature de la problématique à laquelle il est confronté et par là pleinement assumer son rôle de "révélateur", ou de signal.

## **Besoin d'information**

Chaque jour, le Service de médiation est confronté à nombre de questions écrites et orales, de toute nature, concernant les pensions.

Les questions peuvent être réparties en trois grands groupes: les demandes de pure information, les demandes d'avis, les demandes portant sur des matières n'ayant aucun rapport avec les pensions.

### **Demandes d'informations**

La plupart des demandes d'informations portent sur la législation en matière de pension et sur son application, sur le calcul du montant de la pension et les retenues appliquées sur ce montant ainsi que sur le caractère contradictoire des informations obtenues auprès de sources différentes.

Les questions les plus récurrentes portent sur les conditions permettant la prise en compte de telle ou telle partie de la carrière, sur l'influence de la composition de la famille sur le droit à la pension au taux isolé, sur la nouvelle réglementation en matière de prise de cours de la pension pour les femmes, sur les règles qui régissent la limitation des revenus issus d'une activité professionnelle autorisée en cas de cumul avec une pension et sur le droit au pécule de vacances.

Les questions sur l'application de la législation portent le plus souvent sur la réduction du montant de la pension. En voici quelques-unes à titre d'exemples :

- Le service de pension peut-il ramener la pension payée au taux de ménage au montant prévu pour un isolé en cas de décès du conjoint ?
- Le paiement d'une pension peut-il être suspendu immédiatement lorsqu'il est question d'une activité professionnelle non autorisée ?
- Une dette peut-elle être intégralement déduite d'un paiement d'arriérés ?

Beaucoup de questions posées résultent du fait que les sources d'information consultées se contredisent ou semblent peu fiables aux yeux des intéressés. En voici quelques exemples :

- La mutualité a fait savoir à son affilié que le montant de pension ne peut pas être réduit du montant de la pension étrangère tandis que le service de pension a confirmé que cette réduction devait bien être appliquée.
- Est-il exact que toute personne soumise à la cotisation de solidarité soit tenue de déposer un recours devant le tribunal, comme cela a été mentionné dans la presse ?
- Que penser des affirmations de l'administration communale concernant le caractère résiduaire du revenu garanti aux personnes âgées ?

En outre, des éclaircissements sont souvent sollicités à propos de la ventilation du montant de la pension et plus particulièrement du mode de calcul des retenues, comme par exemple la cotisation à l'assurance maladie-invalidité et l'imposition fiscale.

A ce sujet, les questions les plus nombreuses ont trait à la cotisation de solidarité. L'arrêt récent de la Cour d'appel de Gand, qui a trouvé un large écho dans les médias, y a certainement contribué.

### **Demandes d'avis et d'aide pratique**

Plus de la moitié des autres questions comportent des demandes d'avis. De manière frappante, beaucoup de ces questions sont posées par téléphone. Ces demandes portent sur les objets les plus divers. Trois sujets se détachent néanmoins du lot.

#### *Le décès d'un pensionné*

Quels documents doivent être produits et à quelle institution ? Quelles sont les conséquences d'un décès sur les droits à pension du conjoint survivant ? Et si les conjoints étaient divorcés ? Les enfants ont-ils droit à la pension du parent décédé, si celui-ci est décédé avant le paiement de la pension ? Comment les enfants peuvent-ils identifier le service de pension compétent ?

#### *La préparation du départ en pension*

Où les données de carrière peuvent-elles être demandées ? A quel moment est-il le plus opportun de demander sa pension, par exemple dans le cas d'une personne qui perçoit des revenus de remplacement ou lorsque, suite à une période de chômage, un nouvel emploi procurerait un salaire moindre ? Est-il conseillé de régulariser, les années d'études par des versements complémentaires ? Est-il plus avantageux de renoncer à un certain droit à pension ? Une estimation de pension peut-elle être obtenue ?

#### *Réaction possible suite à une décision des services de pension*

Dans quelles conditions peut-on demander la renonciation totale ou partielle à une dette, sur la base d'une situation sociale ou financière particulière ? Comment introduire une procédure en recours et auprès de quel tribunal ? Quels éléments doivent être mentionnés dans la lettre de recours ? Doit-on aller en appel d'un jugement rendu en 1ère instance ?

### **Questions concernant d'autres matières**

Une question sur dix concerne d'autres réglementations que celles régissant la matière des pensions légales, bien qu'apparemment elles pourraient présenter un rapport avec celles-ci, tels que la prépension et la rente d'accident du travail, ou avec des tarifs sociaux pour pensionnés.

Le Service a été également sollicité à propos des règles de pension pratiquées dans les Etats de l'Union européenne et celles appliquées aux fonctionnaires européens.

### **Traitement par les Médiateurs**

Comme cela a été évoqué au chapitre 2 de la partie I consacré à leurs compétences, les Médiateurs pour les Pensions ne dispensent ni information, ni conseil juridique.

De même, dans le cadre de leur mission générale de médiation, les médiateurs transmettent ces questions, soit aux services de pensions concernés ou au Service Info-Pensions, soit à l'ombudsman compétent, s'il existe. Dans les autres cas, ils transmettent à l'administration compétente.

En toute hypothèse, l'accord du pensionné est demandé, dès lors qu'apparaît la moindre menace possible d'attenter à la vie privée de l'intéressé, sa « privacy ».

Les Services de pension avec lesquels le Service de médiation a conclu un Protocole d'accord 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 ouvrables, sur ses devoirs et obligations afin de pouvoir exercer ses droits.

L'article 4 de la même loi précise par ailleurs 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.

Les Médiateurs sont préoccupés par le respect de la vie privée de l'intéressé, cependant ils ont consciemment fait le choix de transmettre les demandes d'information plutôt que de les renvoyer à l'intéressé. Ils souhaitent ainsi aider au maximum le citoyen qui s'est adressé à eux. Ils ouvrent ainsi la voie vers les instances les mieux placées pour dispenser l'information et l'assistance souhaitées.

### **Conclusion**

Les Médiateurs constatent que beaucoup de pensionnés ou futurs pensionnés ne savent pas où adresser leurs questions et préoccupations. En vue de participer à la diffusion de cette information, les Médiateurs reprennent en annexe les adresses utiles et les informations relatives aux permanences tenues par les différentes administrations.

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.

Un tel point d'information, éventuellement intégré dans une centre d'information commun pour toute la sécurité sociale, permettrait non seulement de donner une réponse concrète aux questions des citoyens, mais offrirait une plus-value dans la mesure où il servirait également de « révélateur centralisé ».

En effet, par le reflet des sujets qui préoccupent les citoyens, il serait possible d'identifier avec précision la nature et la fréquence des questions posées et dès lors de pallier rapidement et opportunément aux manques d'informations, par exemple, en ciblant adéquatement une campagne d'information.

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.

Tandis que pour l'instant le pensionné lui-même doit s'adresser à deux ou plusieurs administrations, dont les réponses à ses questions se limitent généralement à leur domaine de compétence. De ce fait, c'est le pensionné qui doit mettre en musique les différents éléments de la partition, n'obtenant ainsi qu'une information fractionnée et incomplète.

Ces constats tendent à montrer que les services de pension doivent intensifier leurs efforts en vue de faire connaître au grand public, d'une part, leur rôle en tant qu'agent dispensateur d'informations et, d'autre part, les canaux par lesquels leur information peut circuler.

## Conclusion et recommandation

---

Neuf mois d'activité et l'expérience de 568 dossiers conduisent aux présents commentaires.

Les dossiers dont il a été question illustrent la complexité de la matière des pensions et la diversité des problèmes qui peuvent se présenter dans ce secteur. C'est avec une certaine divergence qu'ils ont donné lieu à ces différents commentaires, propositions, suggestions et recommandations. En raison de cette complexité et de cette diversité il est difficile de formuler une conclusion générale suffisamment nuancée. C'est la raison pour laquelle, le Collège se limitera aux constatations suivantes.

En général, les services de pension appliquent correctement la législation. Dans les cas où la législation n'a pas été correctement appliquée ou lorsqu'une erreur matérielle a été commise, le Collège n'a rencontré aucune difficulté notable pour trouver une issue favorable.

La Charte de l'assuré social génère, quant à elle, plus de problèmes. Dans un nombre important de plaintes, le Collège a constaté que les règles contenues dans la Charte ne sont pas systématiquement appliquées par les services de pension. Le respect des délais fixés par la Charte, les intérêts dus lorsque ces délais ne sont pas respectés, la qualité et la lisibilité de la réponse à une demande d'informations sont les principales pierres d'achoppement.

L'esprit de la Charte ne semble pas avoir suffisamment pénétré la pratique journalière des services de pension. L'observation de la Charte, qui n'est autre qu'une obligation légale qui s'impose aux services de pension comme aux autres institutions de sécurité sociale, ne peut d'ailleurs en aucun cas être comparée au respect des principes de bonne administration. Cela se produit notamment dans des cas spéciaux ou dans des circonstances particulières, où les délais de la Charte ne correspondent pas à un délai raisonnable. Si le respect de la Charte est, en tout cas, une condition nécessaire, il n'est pas encore une condition suffisante pour garantir une bonne administration.

Conséquemment, lors de l'analyse des dossiers, il a été nécessaire d'attirer, à plusieurs reprises, l'attention sur le non-respect des principes de bonne administration. Comme cela a déjà été mentionné dans la première partie, le prochain rapport annuel contiendra les statistiques relatives à l'évaluation du traitement et du travail des services de pension sur la base des principes de bonne administration.

Nous devons encore mentionner qu'au cours de ces neuf mois, il n'a pas été nécessaire d'adresser de recommandation officielle aux services de pension. Les plaintes fondées pour lesquelles aucun résultat positif n'a été obtenu se situent sur le plan de la bonne administration et ont trait à des dossiers dans lesquels le plaignant n'est pas entièrement exempt de toute responsabilité.

Enfin, le Collège souhaite encore formuler une recommandation. Cette recommandation est inspirée par une disposition de la Charte de l'assuré social. Sur la base d'un certain nombre de dossiers<sup>1</sup> analysés, le Collège est arrivé à la conclusion que l'attribution d'office des droits à pension lorsque l'on atteint l'âge de la pension devrait être réalisée aussi rapidement que possible. Pour cette raison le Collège recommande aux autorités compétentes, aux services de pension et à toutes les instances concernées de prendre, dès à présent, toutes les mesures et de mettre tout en œuvre pour que cette attribution d'office devienne possible dans un proche avenir.

---

<sup>1</sup> Dossiers 128, 139, 154, 168, 239, 275, 489