



# *Analyse des dossiers*

---

Cette partie du rapport annuel comporte trois chapitres.

Les données statistiques, qui occupent le premier chapitre, donnent une vue globale des plaintes qui ont été introduites au cours de l'exercice d'activité concerné. Nous y examinons successivement la recevabilité des plaintes, le contenu des plaintes déclarées recevables, les services de pensions concernés ainsi que le traitement donné au dossier. Dans ce chapitre, le lecteur trouvera non seulement les résultats de notre médiation, mais également – et c'est une nouveauté – leurs retombées financières au bénéfice des plaignants.

Les données statistiques devraient en outre également permettre une évaluation du travail du Service de médiation.

Dans le deuxième chapitre, portant sur l'analyse des dossiers, sont mentionnés les résultats par administration en ce qui concerne le caractère fondé ou non des plaintes. Les dossiers les plus intéressants ont quant à eux fait l'objet d'une analyse par service. Ils sont suivis, le cas échéant, des remarques, suggestions et recommandations qu'ils ont suscitées.

La troisième chapitre est consacré aux questions et aux plaintes que les Médiateurs n'ont pas traitées parce qu'elles tombaient en dehors de leur compétence. Certaines de ces plaintes contiennent des informations intéressantes à propos de la manière dont le citoyen peut percevoir et expérimenter la matière des pensions et le fonctionnement des services de pensions en général.

*Données Statistiques*

*Analyse des dossiers*

*Plaintes à caractère  
général et demandes  
d'informations*

*Conclusions*

## Données statistiques

Les données chiffrées, les statistiques et les graphiques de ce chapitre ne concernent pas seulement les plaintes en tant que telles.

Dans un souci de transparence, sont également reprises les données statistiques qui doivent rendre possible une évaluation du fonctionnement du Service de médiation.

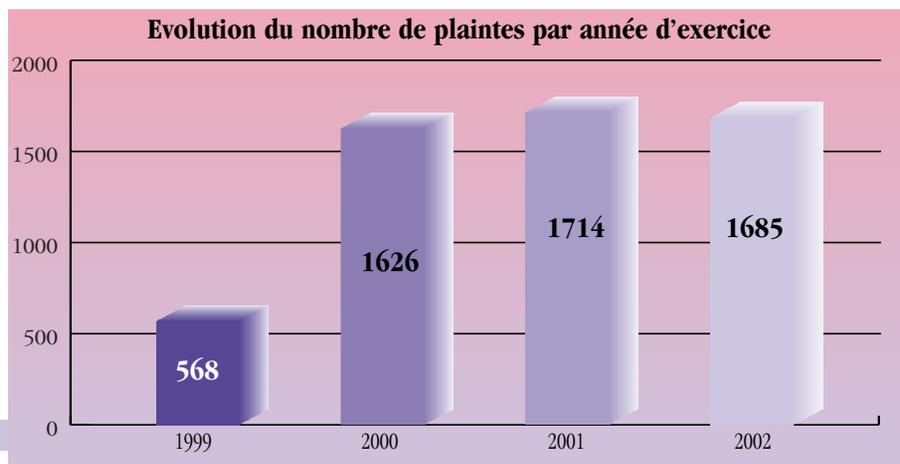
### Les plaintes – Chiffres généraux et tendances

#### Nombre total de plaintes

Nombre de plaintes en 12 mois : 1.685

Le nombre total de plaintes introduites durant l'exercice 2002 est resté quasi identique à celui de l'année précédente.

Le graphique ci-dessous montre l'évolution du nombre de plaintes depuis le début d'activité du Service de médiation pour les Pensions. Durant la première année incomplète d'exercice (seulement 9 mois), 568 plaintes ont été introduites. Durant l'exercice 2000, le nombre de plaintes a pratiquement triplé pour atteindre le nombre de 1.626. En 2001, il s'est encore accru à 1.714 plaintes. Durant le dernier exercice écoulé, le Service de médiation pour les Pensions a traité 1.685 plaintes.

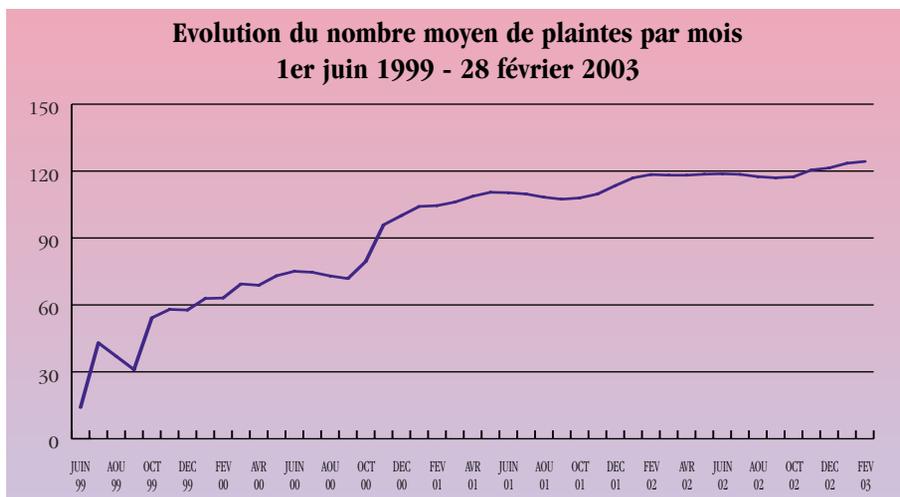


*Moyenne mensuelle du nombre de plaintes*

**Moyenne mensuelle des plaintes : 140**

La moyenne mensuelle a augmenté d'année en année : 63 en 1999, 136 en 2000 et 143 en 2001. Cette année la moyenne du nombre de plaintes par mois s'est stabilisée à 140.

Le graphique suivant renseigne le lecteur à propos de l'évolution de la moyenne mensuelle des plaintes depuis le début de l'activité du Service au 1<sup>er</sup> juin 1999.



La moyenne mensuelle est en progression constante pour atteindre presque 124 dossiers en février 2003.

Il va de soi que cette moyenne générale est inférieure à la moyenne établie sur une base annuelle.

*Répartition des plaintes en fonction du rôle linguistique du plaignant*

**Francophone : 50,8 % Néerlandophone : 49 % Germanophone : 0,2 %**

Le nombre de plaintes néerlandophones est quasi identique au nombre de plaintes francophones. Nous avons également réceptionné des plaintes en allemand, quatre au total.

*Répartition des plaintes en fonction du sexe du plaignant*

**Hommes : 64 % Femmes : 36 %**

Plus de 6 plaintes sur 10 sont introduites par des hommes. Comparativement aux années précédentes, le nombre de plaignants féminins a quelque peu diminué, passant de 39 % à 36 %.

L'explication la plus évidente du nombre plus important de plaintes masculines réside dans le fait que le taux d'activité des hommes a toujours été, historiquement, plus élevé.

### *Mode d'introduction*

**Par écrit : 94 % Oralement sur place : 6 %**

L'écrasante majorité des plaintes est introduite par le biais d'un écrit, généralement par lettre. De plus en plus de plaintes parviennent également par télécopie (fax) ou courrier électronique (courriel ou e-mail) au Service de médiation pour les Pensions.

Les plaignants qui ont préféré déposer plainte, en personne, auprès du Service représentent 6 % des plaintes. Sept visiteurs sur dix sont francophones.

Dans la plupart des cas, les plaignants s'adressent directement au Service de médiation pour les Pensions. Ce n'est que dans un cas sur dix que les plaintes parviennent par d'autres canaux, comme par exemple d'autres ombudsmans.

### *Domicile ou résidence des plaignants*

Un nombre croissant de plaintes nous parvient de l'étranger.

	<b>Belgique</b>	<b>Etranger</b>
<b>2001</b>	<b>95 %</b>	<b>5 %</b>
<b>2002</b>	<b>93 %</b>	<b>7 %</b>

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

Pas moins de 7 % des plaintes de l'exercice 2002 émanent de pensionnés qui séjournent à l'étranger. Pour les trois premiers exercices confondus, ce nombre atteignait à peine 5 %.

Plus de la moitié des plaintes venant de l'étranger, soit 56 %, provient d'un pays de l'Union européenne, la France occupant la 1<sup>ère</sup> place avec 22 %.

Respectivement 19 % et 17 % des plaintes proviennent d'Afrique et du continent américain. L'Afrique du Sud est particulièrement représentée puisqu'elle occupe 12 % du total des plaintes venant de l'étranger.

Les 8 % restants viennent d'Australie. Il s'agit principalement de belges qui ont acquis la nationalité australienne, et qui ont, en conséquence, perdu la nationalité belge. Du fait qu'il n'existe pas d'accord bilatéral en matière de sécurité sociale entre la Belgique et l'Australie, ces personnes ne peuvent prétendre à une pension belge pour leurs prestations en Belgique.

### Objet de la plainte

Pension de retraite	Pension de survie	Autres pensions et avantages	Cumul entre pensions de nature différente	RG GRAPA <sup>1</sup>	Pas de pension légale
73 %	9 %	4 %	5 %	4 %	5 %

Pratiquement trois quarts des plaintes portent sur la pension de retraite. La pension de survie est visée dans 9 % des plaintes, principalement introduites par des femmes.

Les autres plaintes, à concurrence de 4 %, portent sur d'autres pensions (pension de conjoint séparé ou divorcé, pension de réparation, pension inconditionnelle pour indépendant, ...) et sur les autres revenus liés à la pension (pécule de vacances, rente de vieillesse, rente de veuve, etc...).

Un pourcentage légèrement supérieur de plaintes, porte sur des problèmes liés au cumul de plusieurs pensions, par exemple une pension de retraite avec une pension de conjoint divorcé.

Seuls 4 % des plaintes portent sur le revenu garanti aux personnes âgées et la garantie de revenus aux personnes âgées.

Il n'y a que 5 % des plaintes qui concernent une *matière* qui ne relève pas de la compétence du Service de médiation (prépension, pensions étrangères et autres allocations et prestations sociales,...). Cela ne signifie pas pour autant que le Service de médiation pour les Pensions soit compétent pour toutes les autres plaintes (par exemple, les demandes d'informations ou les plaintes à caractère général).

<sup>1</sup> Revenu garanti aux personnes âgées (RG)  
Garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA)

## Recevabilité des plaintes

Avant d'instruire une plainte, le Service de médiation pour les Pensions examine en premier lieu s'il est compétent pour traiter la plainte. Si ce n'est pas le cas, il se déclare incompétent et en informe le plaignant. Il fait alors suivre ou renvoie la plainte à l'ombudsman ou au service compétent. A défaut, il oriente autant que possible l'intéressé.

Dans les deux premiers rapports annuels (1999 et 2000), nous avons toujours intégré les demandes d'informations dans la catégorie des plaintes pour lesquelles nous devons nous déclarer incompétents.

Entre-temps, nous avons toutefois considéré comme inexact le fait de prendre en compte les demandes d'informations comme si elles étaient des plaintes, en particulier au moment de répartir les plaintes selon la compétence et la recevabilité.

Pour cette raison, depuis l'année passée, les demandes d'informations ne seront plus intégrées au total des plaintes en ce qui concerne la recevabilité.

Dès que notre compétence est confirmée, nous entamons l'examen de la recevabilité de la plainte.

### Situation au 1er mars 2003



Cette photographie de la situation telle qu'elle se présente au 1<sup>er</sup> mars 2003 reflète un total de 1.246 « plaintes » qui ont été introduites depuis le 1<sup>er</sup> mars 2002. Cet instantané ne prend pas en compte les 439 demandes d'informations qui ne peuvent être qualifiées de plainte (voir notre commentaire à ce propos dans la section « Dossiers clôturés » du même chapitre).

Parmi toutes les plaintes réceptionnées durant cet exercice, 62 % ont été déclarés recevables. Ce pourcentage pourra encore augmenter dès que l'on aura statué sur la recevabilité des 3 % de plaintes qui ont été récemment introduites en janvier et en février 2003.

Un peu plus d'un cinquième des plaintes, soit 24 %, sont irrecevables. Pour 11 % des dossiers, nous avons décliné notre compétence, soit un peu plus qu'un dossier sur dix.

Par ailleurs, en ce qui concerne les deux exercices précédents, nous avons enfin pu fixer définitivement les taux de recevabilité des dossiers.

En excluant les demandes d'informations des quatre exercices échus, nous aboutissons aux pourcentages suivants : 65 % de plaintes recevables, 23 % irrecevables et 12 % de plaintes à l'égard desquelles nous avons décliné notre compétence.

## Objet des plaintes recevables

### Fixation des droits à pension

◆ conditions d'octroi de la pension (pension minimum, activité professionnelle autorisée, unité de carrière, estimations)	13 %
◆ non prise en compte d'années de carrière	9 %
◆ application des règles de cumul	6 %
◆ refus de pension	6 %
◆ calcul de la pension	4 %
	38 %

### Paielement

◆ retard de paiement et interruption effective du paiement régulier	15 %
◆ retenues sur les pensions (précompte professionnel, cotisation AMI, cotisation de solidarité)	6 %
◆ adaptation de la pension (indexation, prime de revalorisation, adaptation au bien-être, augmentation de la pension minimum)	5 %
◆ refus de payer ou récupération de la pension du mois du décès du pensionné	2 %
◆ autres (péréquation, modalités de paiement, diminution de la pension du fait d'un changement d'état civil)	1 %
	29 %

*Bonne administration*

◆ délai trop long entre la demande de pension et la décision de pension provisoire ou définitive	14 %
◆ pas de réponse ou réponse tardive à une demande de renseignements	10 %
◆ réponse incomplète ou déficiente du service de pensions	8 %
◆ mauvaise application de la réglementation régissant l'usage des langues en matière administrative	1 %
	33 %

La fixation du droit à pension couvre 38 % des plaintes recevables. Les plaintes portant sur les conditions d'octroi de la pension occupent la tête de ce hit-parade.

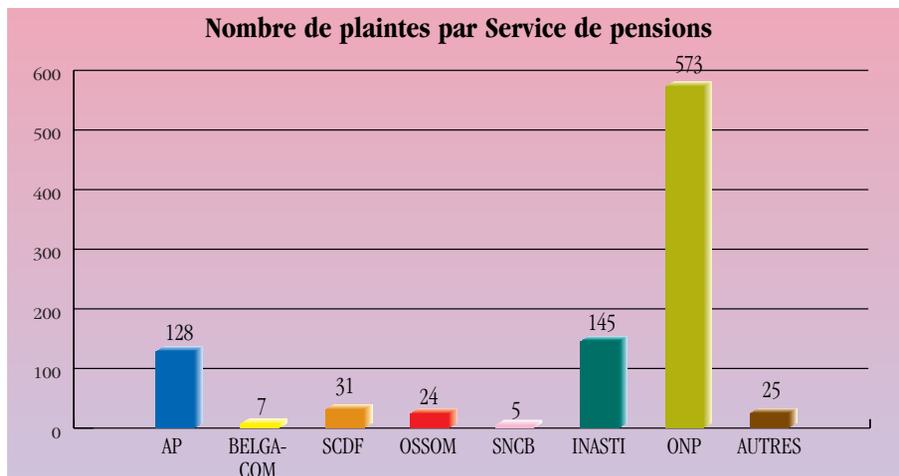
Quasi 30 % des plaintes recevables portent sur le paiement de la pension. Plus de la moitié de ces plaintes portent sur un retard de paiement ou une interruption du paiement régulier de la pension.

Un tiers des plaintes porte sur le non respect des principes de bonne administration. Les plaignants invoquent particulièrement les délais nécessaires aux administrations pour statuer.

*Services de pensions concernés*

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

De plus, le lecteur doit garder présent à l'esprit que les chiffres donnés ici ne sont pas nécessairement parlants en ce qui concerne la qualité du service dispensé par les institutions. A ce titre, ce serait plutôt le bien-fondé des plaintes recevables qui en serait l'indicateur le plus adéquat.

**Chiffres absolus**

Les chiffres renseignés ci-après portent sur les dossiers de l'année 2002.

Sur les 938 plaintes recevables qui ont servi de base pour ce graphique, 146 plaintes ont été comptées deux fois, et 11 trois fois, parce qu'elles impliquaient deux ou trois services de pensions.

Les chiffres absolus doivent être relativisés. Il faut tenir compte du nombre de pensionnés dont la pension est gérée par les services de pensions.

Les services de pensions nous ont renseigné les chiffres suivants.

En 2002, ce sont approximativement 151.000 demandes de pension qui ont été introduites à l'ONP, 23.000 auprès de l'AP et 2.200 auprès de l'OSSOM.

L'INASTI de son côté a réceptionné environ 24.000 demandes. Par ailleurs, pour environ 18.000 dossiers, l'INASTI a entamé d'office l'examen du fait de la nouvelle réglementation. Ce qui porte le total à 42.000 pour l'Institut.

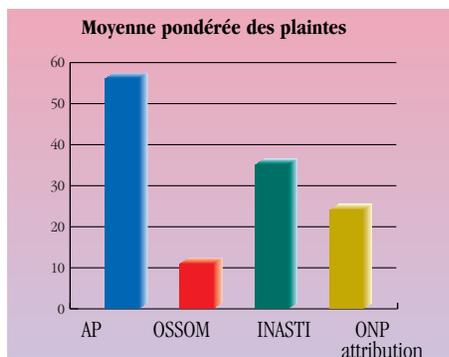
Là où l'AP et l'INASTI se chargent uniquement de l'attribution des pensions, l'ONP et l'OSSOM s'occupent également du paiement des pensions.

Quant au SCDF, s'il s'occupe bien du paiement des pensions du secteur public, il n'intervient pas dans leur octroi. Ainsi, le SCDF a assuré en 2002 le paiement d'environ 350.000 pensions publiques. L'ONP a également assuré en 2002 le paiement de la pension à quelques 1.824.519 pensionnés salariés et indépendants.

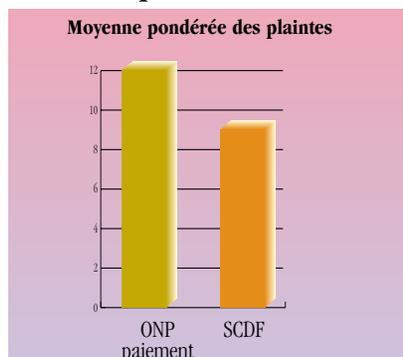
## Chiffres pondérés

Afin de mieux refléter l'importance relative du nombre de plaintes recevables par service de pensions, nous avons, pour les services d'attribution les plus importants sur le plan statistique, pondéré le nombre de plaintes par rapport au nombre de demandes de pensions en 2002 et, pour les services de paiement, par rapport au nombre de pensionnés payés en 2002. Ceci donne le résultat suivant.

### Services d'attribution



### Services de paiement



Pour les services d'attribution, c'est pour l'AP que le nombre de plaintes est le plus élevé, suivi par l'INASTI et l'ONP. Le chiffre pondéré de l'OSSOM revient à un cinquième de celui de l'AP, qui elle-même présente le chiffre le plus élevé.

Pour les services de paiements, l'importance pondérée des plaintes du SCDF représente trois quarts de celle de l'ONP.

## Le traitement des dossiers

### Dossiers clôturés

**Dossiers clôturés : 87 %**

Afin de donner une vision globale des dossiers traités, sont repris ici les chiffres des dossiers clôturés.

Au 1<sup>er</sup> mars 2003, les résultats sont les suivants.

Durant l'année 2002, 1.685 dossiers ont été introduits. L'enquête est terminée pour 1.461 de ces dossiers, c'est-à-dire 87 %.

Durant l'année 2002, nous avons inévitablement clôturé des dossiers qui avaient été introduits durant les exercices précédents.

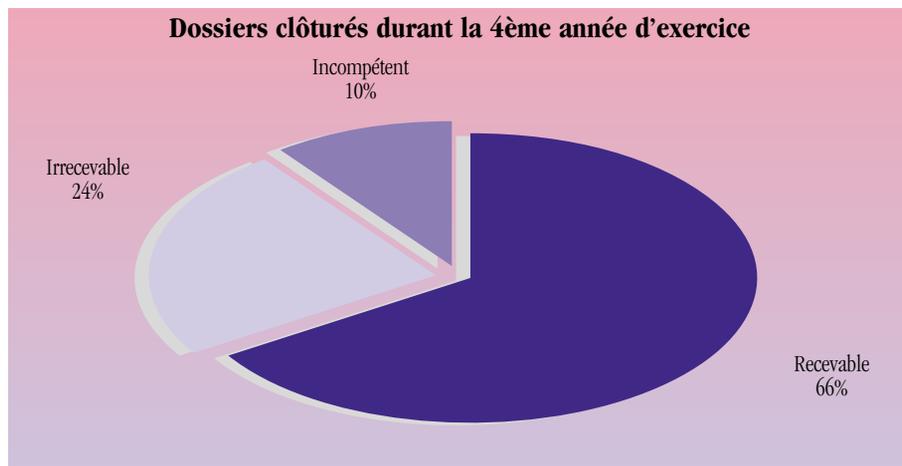
Pour les trois années, 1999, 2000 et 2001, nous avons réceptionné 3.911 plaintes et questions. Pour 3.584 de ces dossiers, soit 92 %, l'instruction est terminée.

En considérant l'ensemble des quatre années, 5.354 des 5.596 dossiers ont été clôturés, soit 96 %.

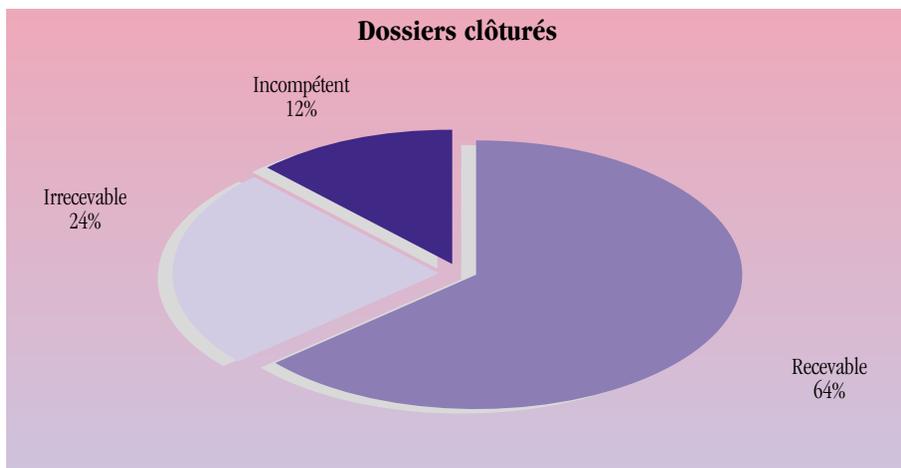
### **La recevabilité des dossiers clôturés**

Les chiffres et les graphiques qui suivent ne comprennent plus les dossiers portant sur des demandes d'informations. Comme cela a déjà été souligné précédemment, ces questions ne présentent pas un caractère suffisamment significatif dans le cadre de la recevabilité.

De tous les dossiers clôturés en 2002, 66 % ont été déclarés recevables et 24 % irrecevables. Dans 10 % des cas, le Collège s'est déclaré incompétent.



A l'examen de l'ensemble des dossiers qui ont été clôturés depuis le 1<sup>er</sup> juin 1999, la recevabilité se situe légèrement en dessous.

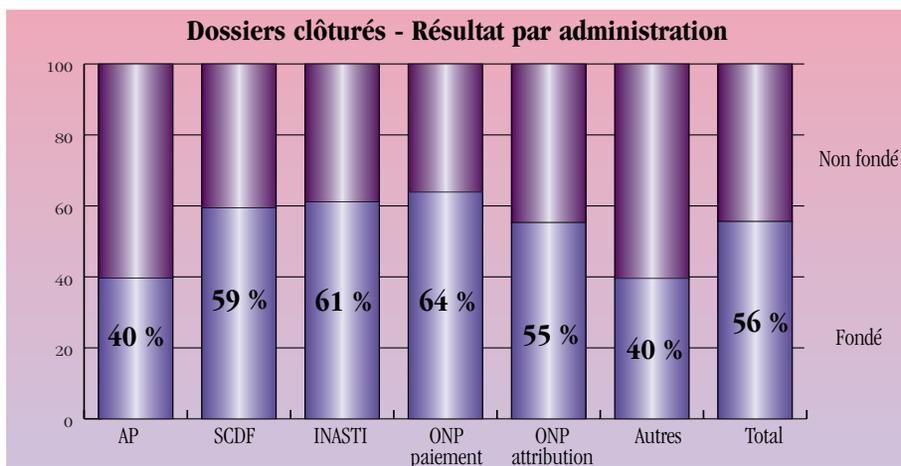


Ce diagramme fait apparaître que 64 % des plaintes sont recevables, que quasi un quart sont irrecevables et que 12 % des plaintes tombent en dehors de notre champ de compétence.

### **Fondement des plaintes recevables**

Le graphique suivant donne le résultat final de l’instruction pour l’ensemble des plaintes recevables et clôturées durant l’année 2002. Il va de soi que les plaintes pour lesquelles l’enquête a été suspendue, du fait d’une procédure judiciaire pendante, ne sont pas incluses ici.

De toutes les plaintes recevables et définitivement traitées en 2002, 56 % sont fondées.

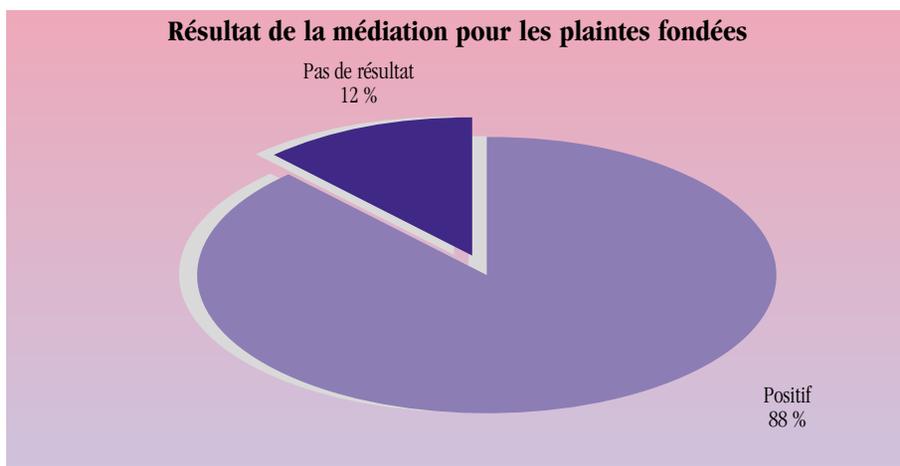


L'INASTI et les services de paiement de l'ONP ont la moyenne la plus élevée avec respectivement 61 % et 64 % de plaintes fondées. Le SCDF et les services d'attribution de l'ONP suivent avec 59 % et 55 % des plaintes fondées. A l'AP, on atteint 40 % de plaintes fondées. Pour l'ensemble des services de pensions de moindre taille (OSSOM, SNCB, Belgacom, les Caisses d'assurances sociales, etc.), nous arrivons à un total de 40 % de plaintes fondées.

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

#### **Résultat général**

Le graphique suivant donne le résultat de la médiation pour les plaintes qui ont été déclarées fondées.



Dans quasi neuf cas sur dix (88 %), le dossier a été clôturé avec un résultat positif pour le plaignant.

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

Seuls 12 % des plaintes fondées n'ont pas abouti à un résultat. Ceci découle généralement du fait que le service de pensions a correctement appliqué la législation ce qui n'a pas empêché un manquement à l'égard des principes de bonne administration, et le fait que ce manquement ne

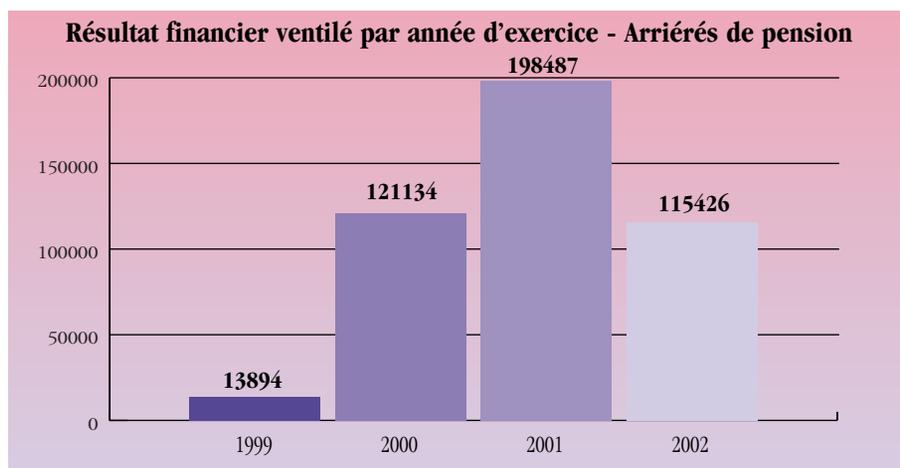
puisse plus faire l'objet d'une réparation. Un défaut d'information, ou de conseil, ou encore une information incomplète, en sont des exemples. Ce sont effectivement des situations où il n'est pas possible d'obtenir une quelconque rétroactivité afin de réparer l'erreur commise.

### **Les retombées pécuniaires**

Le Service de médiation a procédé au calcul des retombées pécuniaires de ses interventions dans le cadre des plaintes fondées.

Le résultat financier est ventilé par année d'exercice. En outre, nous y faisons une différence entre les *arriérés de pensions*<sup>2</sup> qui ont été payés suite à notre intervention et la projection des plus-values et augmentations qui seront payées dans le futur.

En ce qui concerne les arriérés, il s'agit des montants effectivement dus qui n'ont été payés qu'à la suite de notre intervention. En d'autres mots, il s'agit d'un pur redressement financier.



Depuis 1999 jusqu'à la fin de l'année 2002, les services de pensions ont payé un total de 448.941,59 euros d'arriérés aux plaignants qui ont fait appel au Service de médiation pour les Pensions. Pour 2001, il s'agit d'environ 200.000 euros. Pour 2000 et 2002, les montants sont grosso modo les mêmes et s'élèvent respectivement à 121.130 euros et 115.420 euros. Durant la première année (incomplète) d'exercice, les arriérés octroyés se sont élevés à 13.900 euros.

En ce qui concerne la projection des plus-values, nous nous sommes basés sur la différence de montants payés avant et après notre intervention, et nous l'avons projetée en fonction de l'espérance de vie des hommes et des femmes. Pour déterminer l'espérance de vie, nous avons

<sup>2</sup> La pension, le pécule de vacances, les retenues sur la pension,...

utilisé les tables de mortalité<sup>3</sup> 2000 de l'Institut National de Statistique (INS), statistiques de la population. Dans ce calcul, nous avons pris en compte l'espérance de vie moyenne, en fonction de l'âge déjà atteint. Cette espérance de vie diffère de manière significative de l'espérance de vie moyenne absolue en Belgique qui est de 75,8 années pour les hommes et de 81,42 années pour les femmes.

Nos calculs aboutissent à un montant total de 1.984.600<sup>4</sup> euros de pensions qui seraient payés en plus aux plaignants qui ont introduit une plainte déclarée fondée. Le résultat de l'année d'exercice 2001 en représente la plus grande partie avec un montant total de 1.164.400 euros. Suivent par ordre décroissant l'année 2000 avec 451.000 euros, 2002 avec 316.400 euros et 1999 avec 52.800 euros.

### ***Irrecevabilité***

Voici les raisons pour lesquelles 315 plaintes ont été déclarées irrecevables :

◆ Pas de démarche préalable à l'égard du service de pensions	92%
◆ Pas de procuration présentée	4 %
◆ Pas de nouveaux faits	1 %
◆ Faits de plus d'un an	1 %
◆ Pas de réaction à une demande d'information complémentaire	1 %
◆ Plainte anonyme	1 %

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

Dans 4 % des cas, le plaignant est intervenu pour une tierce personne et, même après demande expresse du Service de médiation, n'a finalement pas présenté de procuration pour agir en lieu et place du pensionné.

Dans 1 % des cas, le plaignant nous a recontactés à propos d'une plainte déjà traitée sans, toutefois, apporter d'élément neuf. Ce type de plainte est irrecevable. L'arrêt d'instauration précise même que nous devons refuser l'examen de la plainte dans une telle situation.

<sup>3</sup> Les tables de mortalité sont établies annuellement par l'INS sur la base des données démographiques provenant du Registre national des personnes physiques, par sexe, pour le Royaume et pour les Régions. Les données de l'année 2000 sont actuellement les données les plus récentes.

Les tables de mortalité renseignent, en fonction de l'âge, la probabilité de décès, la probabilité de survie, le nombre de survivants, le nombre de décès, et enfin l'espérance de vie. Les trois dernières caractéristiques permettent de déterminer l'évolution d'une population fictive sur la base des probabilités de décès de l'année 2000.

<sup>4</sup> Montant à l'index actuel et à législation inchangée.

Comme chaque année, nous avons dû déclarer irrecevables quelques dossiers (1 %) parce qu'il y a plus d'un an que se sont produits les faits dont le pensionné se plaint. En principe, nous traitons ces plaintes, pour autant que les conditions générales de recevabilité soient remplies. Nous sommes, en effet, d'avis qu'une décision de pension comportant une erreur ou un paiement erroné de la pension peuvent entraîner pour les pensionnés un préjudice qui se répercutera jusqu'à la fin de leur vie.

Lorsqu'il n'est plus possible d'identifier avec certitude les circonstances exactes de la plainte, nous déclarons la plainte irrecevable sur la base de l'article 11 de l'arrêté d'instauration<sup>5</sup>. C'est le cas, par exemple, lorsque la plainte porte sur l'attitude ou le comportement d'un agent d'un service de pension ou que des informations verbales erronées auraient été fournies.

Dans 1 % des cas, la plainte a été déclarée irrecevable parce que le plaignant n'a pas réagi à une demande d'information complémentaire. Deux rappels au moins sont toujours envoyés, à un mois d'intervalle. Dans le dernier rappel, le Collège fait part au plaignant du fait que le dossier sera clôturé à défaut de réaction de sa part.

Enfin, cette année également, nous avons réceptionné quelques plaintes anonymes. L'arrêté royal<sup>6</sup> instaurant un Service de médiation pour les Pensions dispose que nous pouvons refuser de traiter la plainte dans une telle hypothèse, ce que nous avons dès lors fait.

Aussi graves que puissent être les faits, il n'y a rien qui justifie le besoin d'introduire une plainte anonyme. Le plaignant peut en effet recevoir toutes les garanties que son dossier sera traité avec la plus grande discrétion requise. L'arrêté d'instauration prévoit explicitement que nous sommes liés par le secret professionnel<sup>7</sup>.

### **Incompétence**

A l'égard de 574 plaintes, le Collège a décliné sa compétence. Ce chiffre doit toutefois être ventilé car il représente en réalité 135 plaintes et 439 demandes d'informations.

Voici les raisons de notre incompétence dans les 135 dossiers comportant une plainte.

◆ Service de pension autre que fédéral	47 %
◆ Plainte générale sur la politique en matière de pensions	21 %
◆ Services de pensions étrangers	3 %
◆ Autres	29 %

Dans quasi un cas sur deux, l'incompétence découle du fait que la plainte ne porte pas sur un service de pension fédéral.

<sup>5</sup> Art. 11 Les Médiateurs peuvent refuser de traiter une plainte lorsque: (...); <sup>2</sup>° la plainte porte sur des faits qui se sont produits plus d'un an avant son instruction (...)

<sup>6</sup> Art. 11 Les médiateurs peuvent refuser une plainte lorsque: 1° l'identité du plaignant n'est pas connue; (...).

<sup>7</sup> Art. 18 L'article 458 du Code pénal est applicable aux membres du Service de médiation et à leur personnel.

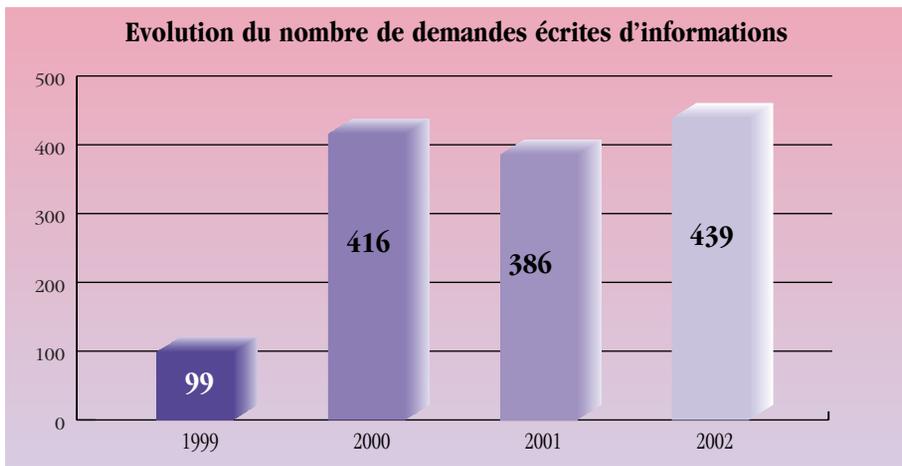
Dans 21 % des dossiers, nous nous sommes déclarés incompétents parce que le plaignant critiquait la politique des pensions elle-même. Nous revenons en détail sur ce problème dans le dernier chapitre de cette partie intitulé « Plaintes à caractère général et demandes d'informations ».

Nous nous sommes déclarés incompétents dans 3 % des dossiers, parce que les services de pensions étrangers concernés tombent en dehors de notre champ de compétence, alors que dans les 29 % restants, il s'agit de plaintes qui ne concernent pas la matière des pensions.

En 2002, nous avons également réceptionné 439 demandes écrites d'informations pour lesquelles nous sommes incompétents, auxquelles il faut ajouter le nombre incalculable de demandes d'informations par téléphone. Nous ne sommes pas en mesure de donner des chiffres précis à ce sujet.

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

Le graphique ci-dessous donne une idée de l'évolution du nombre de demandes écrites d'informations.



En 1999, les 99 demandes écrites d'information représentaient 17 % des dossiers introduits. En 2000, ce nombre s'est élevé à 416, soit 26 % des dossiers. En 2001, ce nombre s'est quelque peu tassé à 386 soit 23 %. Cette année, ce nombre s'est de nouveau accru puisqu'il a s'élevé à 439 dossiers, soit 26 %.

Au chapitre 3 de la partie 2 intitulé « Plaintes à caractère général et demandes d'informations », nous commentons en détail ce phénomène.

### ***Durée de traitement des plaintes***

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

Lors de l'instruction des plaintes, le respect de délais de traitement raisonnables constitue une des priorités. Vu la complexité de la matière des pensions et, dans un certain nombre de cas, l'implication de différentes administrations, il n'est pas toujours évident de tenir ce délai. Le délai raisonnable est également fonction de la complexité du dossier. L'objet de la plainte donne lui aussi une indication du délai raisonnable à respecter. L'attente d'une décision de pension ou une interruption dans les paiements sont, par exemple, des problèmes qui doivent être résolus immédiatement. Pour la grande majorité des pensionnés, la pension constitue en effet le seul revenu.

On trouvera ci-dessous la durée moyenne de traitement *des dossiers terminés*. Pour compléter le tableau et coller le plus possible à la réalité, un aperçu détaillé des dossiers *en cours d'instruction* au 1<sup>er</sup> mars 2003 est renseigné plus loin.

### ***Durée moyenne de traitement des dossiers clôturés***

**Durée moyenne de traitement des plaintes recevables :  
116 jours calendrier**

En comparaison à l'année précédente, ces délais se sont légèrement raccourcis.

L'instruction d'une plainte requiert presque toujours la demande du dossier de pension complet. Ceci vaut en particulier pour les dossiers qui impliquent plusieurs services de pensions. Il n'est pas exceptionnel que pour ce type de dossiers l'instruction requière plus de temps. En effet, nous analysons chacun des dossiers de pensions et suivons les différentes décisions qui interagissent. C'est le cas, par exemple, lorsque, à notre demande, un service de pensions procède à une révision du droit à pension qui se répercute sur les décisions des autres services. En principe, nous ne clôturons pas un dossier tant que nous ne disposons pas de la décision définitive de chacun d'entre eux. Il arrive ainsi que plusieurs mois s'écoulent avant qu'une décision ne soit prise parce que le service de pensions attend une décision d'un service de pension étranger.

Il en va de même lorsque nous nous heurtons à des opinions divergentes et discutables de la part des services de pensions à propos de l'interprétation à donner à la législation. Ce genre de discussion peut prendre du temps.

Enfin, dans certains cas, plusieurs entrevues sont nécessaires pour convaincre le service de pensions de modifier sa décision ou sa manière de fonctionner.

**Durée moyenne pour les autres plaintes  
(incompétent et irrecevable) :  
22 jours calendrier**

Comparativement aux dossiers recevables, les dossiers portant sur des plaintes irrecevables ou des plaintes à l'égard desquelles nous ne sommes pas compétents, requièrent moins de temps.

Cette année, la durée moyenne de traitement de ces plaintes s'élève à trois semaines environ, ce qui présente une amélioration par rapport à l'année précédente. Ces trois semaines nous sont malgré tout nécessaires du fait que, dans de nombreux cas, il nous faut en effet demander des informations complémentaires à l'intéressé. Parfois, la plainte est formulée de manière très générale, sans faire mention du service de pensions concerné, ou d'un contact préalable, etc . . . Ce n'est qu'au moment où le Service de médiation pour les Pensions dispose de toutes ces informations, qu'il peut se prononcer sur la recevabilité ou sur la compétence. Il en informe alors le plaignant en lui expliquant en détail la raison pour laquelle son dossier ne sera pas traité.

**Durée moyenne de traitement :  
71 jours calendrier**

La durée moyenne de traitement atteint deux mois et demi. C'est un demi-mois de plus que la période précédente.

En toute hypothèse, nous mettons tout en œuvre afin de préserver une durée de traitement aussi courte que possible sans pour autant altérer la qualité d'un examen minutieux.

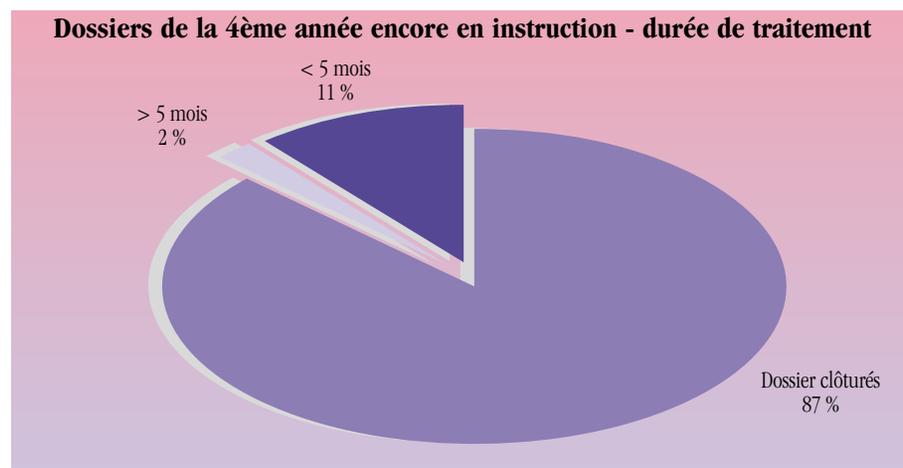
### ***Dossiers en attente et en instruction***

Au 1<sup>er</sup> mars 2003, de tous les dossiers, 240 ou 4,3 % sont encore en attente ou en examen.

Nombre de mois de traitement	Plainte introduite en	Nombre	Pourcentage	
moins d'un mois	Février	81	33.8	78
entre 1 et 2 mois	Janvier	39	16.3	
entre 2 et 3 mois	Décembre	26	10.8	17.1
entre 3 et 4 mois	Novembre	26	10.8	
entre 4 et 5 mois	Octobre	15	6.3	22
entre 5 et 6 mois	Septembre	5	2.1	
entre 6 et 7 mois	Août	8	3.3	22
entre 7 et 8 mois	Juillet	7	2.9	
entre 8 et 9 mois	Juin	6	2.4	22
entre 9 et 10 mois	Mai	3	1.3	
entre 10 et 11 mois	Avril	5	2.1	22
entre 11 et 12 mois	Mars 2002	3	1.2	
Plus de 12 mois	Avant Mars 2002	16	6.7	22
Total		240	100	

Plus de 60 % des dossiers en attente au 1<sup>er</sup> mars 2003, sont en traitement depuis moins de deux mois. Pratiquement quatre dossiers sur cinq sont en traitement depuis moins de 5 mois. Pour un dossier sur cinq l'examen dure depuis plus longtemps : 37 dossiers sont en traitement depuis 5 à 12 mois. Seuls 16 dossiers sont en examen depuis plus d'un an.

Dans le total des plaintes réceptionnées durant ce quatrième exercice (1.685), 13 % sont toujours en traitement : 11 % datent de moins de 5 mois et 2 % de plus de 5 mois.



Les causes les plus importantes provoquant un examen relativement long sont :

- ◆ la complexité de la carrière et le nombre de régimes de sécurité sociale auxquels le plaignant a été assujéti au cours de sa vie active;
- ◆ la multiplicité de services de pensions belges concernés par la fixation du droit à pension, et qui doivent tenir compte de leurs décisions respectives ;
- ◆ le fait que des service de pensions étrangers examinent le droit à pension et que leurs décisions influencent l'application de la réglementation belge ;
- ◆ le fait que dans la fonction publique, les départements employeurs omettent de communiquer les données de carrière exactes aux service de pensions (problème souvent rencontré dans le secteur de l'enseignement) ;
- ◆ le fait que le plaignant ou son mandataire fournissent des informations incomplètes ou tardent à réagir.

## *Analyse des dossiers*

Une section est consacrée à chacun des principaux services en charge de pensions: l'Office National des Pensions (ONP), l'Administration des Pensions (AP), l'Institut National d'Assurances Sociales pour Travailleurs Indépendants (INASTI) et la Direction Pensions du Service Central des Dépenses Fixes (SCDF).

Pour les dossiers de l'ONP, une différence est établie selon que le problème concerne les services d'attribution ou les services de paiement.

Les commentaires et observations nécessaires relatifs aux autres services également en charge de pensions, ont été regroupés au sein d'une même et dernière section.

Seuls les dossiers les plus significatifs sont abordés, c'est-à-dire ceux qui ont généré des commentaires spécifiques. A cela s'ajoutent quelques cas-types qui peuvent utilement servir d'exemple en matière de résultats obtenus par le Service de médiation pour les Pensions. Parfois, plusieurs dossiers sont évoqués conjointement parce qu'ils sont concernés par la même problématique. Le suivi qui a été donné à certaines suggestions émises lors du rapport annuel précédent, se trouve repris dans la section concernée.

Lorsque, à l'occasion d'une plainte ou d'un problème particulier, différents services de pensions sont impliqués, la discussion n'est reprise que dans une seule section. Il en sera cependant fait mention dans les autres sections visées par une note de renvoi.

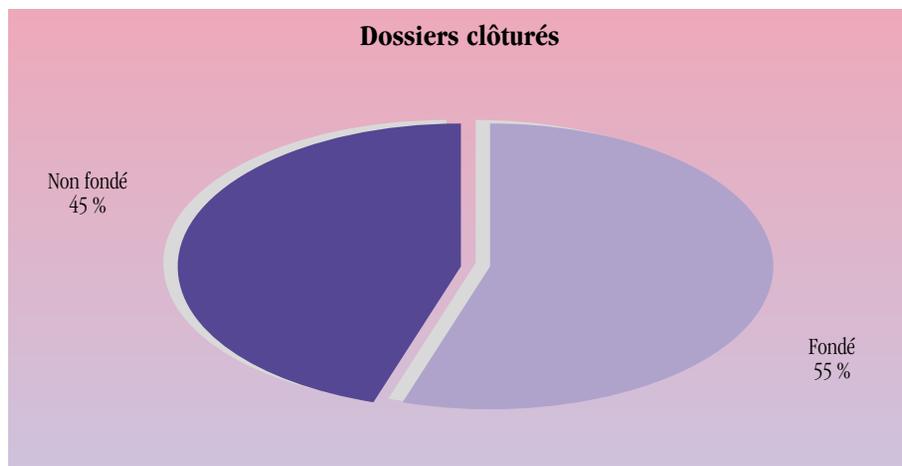
*Enfin, nous attirons l'attention sur le fait que, lorsque des montants sont exprimés en francs belges, cela signifie que l'octroi et le paiement des pensions a encore eu lieu en francs belges dans les dossiers concernés. Dans les autres cas, les montants sont exprimés en euros ( 1 euro = 40,3399 BEF).*

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

L'Office national 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*

#### **Preuve de prestations en qualité de travailleur salarié**

Dossier 4144

##### *Les faits*

A l'origine, le plaignant demande sa pension à l'âge de 60 ans, avec une date de prise de cours fixée au 1<sup>er</sup> juin 1990. Comme il s'agissait d'un départ en pension anticipé, la pension aurait dû, à l'époque, être réduite définitivement de 25%. Comme l'intéressé savait que la réduction pour anticipation serait supprimée, il a décidé de postposer son départ en pension à la date du 1<sup>er</sup> janvier 1991.

Dans la décision initiale, l'ONP a tenu compte de l'année de carrière 1949. Dans sa deuxième décision, prise sur la base des mêmes éléments que la première, cette année n'est plus apparue dans le calcul de la pension.

*Commentaires*

La preuve d'une occupation donnant ouverture au droit à pension pour la période postérieure au 31 décembre 1945 est administrée par tout document attestant que les cotisations de pension ont été retenues ou que le travailleur peut bénéficier des assimilations prévues<sup>1</sup>.

Il ressort du compte individuel qu'il n'y a que 5 mois de cotisations pour l'année 1949. Par conséquent, le compte individuel n'apporte pas la preuve nécessaire d'une occupation habituelle et en ordre principal (185 jours de 4 heures au moins). Les bons de cotisations de la mutuelle, qui ne font qu'apporter la preuve de l'assujettissement du travailleur à la sécurité sociale, attestent d'une occupation de 284 jours.

Depuis des années, avant la modification des lois et règlements qui a eu lieu en 1990, l'ONP a adopté une pratique administrative selon laquelle, les bons de cotisations, qui ne représentent pas, par eux-mêmes, une preuve de ce que les cotisations obligatoires ont été prélevées, sont pris en compte avec la prudence nécessaire, au titre de complément pour de courtes périodes d'occupation.

L'adoption de cette pratique découle du fait qu'à l'époque, les versements des montants de cotisations ne pouvaient pas toujours être enregistrés correctement, dans certains cas la faute en incombant au travailleur lui-même.

Dans une note du 12 juin 1992 destinée aux directeurs régionaux et aux chefs de service, il est une nouvelle fois signalé que les membres du personnel doivent suivre la pratique administrative consacrée, et aucune autre.

L'agent qui a établi la première décision, a pris en compte l'année 1949 en combinant les versements connus et les bons de cotisations. L'agent qui a pris la deuxième décision, s'il s'est montré plus prudent, a toutefois fait preuve d'une certaine négligence. En effet, il demanda des preuves complémentaires de versements au plaignant sans plus de précisions : une carte de versement ou une attestation de l'employeur. Par la suite, il refusa l'attestation de l'employeur qui avait été établie en 1991 et exigea une carte de versement, que le plaignant ne put produire.

Le Collège a directement contacté l'ancien employeur du plaignant et lui a demandé des preuves que des cotisations avaient été versées. Cet employeur renvoya au Collège un relevé de salaires de l'année 1949 duquel il ressortait que les retenues avaient eu lieu pour l'année 1949 complète.

*Conclusion*

Dès lors, l'ONP suit le Collège et prend une nouvelle décision avec effet rétroactif au 1er janvier 1991. L'année 1949 est bien reprise dans le calcul.

<sup>1</sup> Arrêté royal du 21 décembre 1967 portant règlement général du régime de pension de retraite et de survie des travailleurs salariés, article 32, § 1, b

L'ONP paie un montant de 1.598,74 euros d'arriérés. Depuis le 1<sup>er</sup> novembre 2002, le plaignant perçoit 12,58 euros de plus par mois.

### « Proratisation » du plafond de calcul en cas de travail à temps partiel – Preuve d'un régime de travail à temps plein ou à temps partiel

Dossier 4701

#### *Les faits*

Depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2000, l'ONP octroie au plaignant une pension pour les années courant de 1961 à 1997 (37/45èmes), d'un montant de 9.532,08 euros (384.523 BEF) par an.

Suite à l'octroi d'une pension de parlementaire, l'ONP ramène, à partir du 1<sup>er</sup> septembre 2002, la fraction de carrière à 22/45èmes, et le montant de la pension à 6.555,73 euros (264.457 BEF) par an.

Pour le calcul de chacune de ces pensions, l'ONP n'a pris en compte qu'un régime de temps de travail de 2/5èmes et cela, pour les années à partir de 1975.

#### *Commentaires*

La pension de travailleur salarié est calculée par année civile sur la base du salaire brut annuel. On tient compte des rémunérations réelles inscrites au compte individuel, pour des prestations réellement effectuées. Pour ce qui concerne les périodes d'assimilation, on tient compte de rémunérations fictives.

Ces rémunérations doivent cependant être limitées, si nécessaire, au montant du plafond de calcul. Aucune pension n'est octroyée pour la partie du salaire qui dépasse le plafond de rémunération. Un montant plafond est fixé pour chaque année. Celui de l'année 2002, par exemple, s'élève à 39.367,70 euros.

Lorsqu'il s'agit de prestations à temps partiel, le plafond est réduit proportionnellement. Pour des prestations à concurrence de 2/5èmes d'un temps plein, comme dans ce cas, les rémunérations doivent être plafonnées aux 2/5èmes du plafond de rémunération prévu.

Une activité de travail à temps partiel est enregistrée sur le compte individuel. Pour la période antérieure à 1992, l'enregistrement des données manque cependant de précision. Il est seulement mentionné qu'il s'agit de prestations à temps partiel. Le régime du temps de travail n'est pas spécifié. Depuis 1992, le compte individuel reprend, en principe, les données suffisantes et correctes à propos du régime exact de temps de travail.

Le compte individuel du plaignant mentionne pour l'entièreté de la période courant de 1975 à 1997 y compris, une activité à plein temps. Ceci prouve, à tout le moins, ce qu'il en est pour les années 1992 à 1997. L'ONP a toutefois maintenu une occupation à concurrence de 2/5 d'un temps plein pour toutes les années à partir de 1975.

La position de l'ONP ne s'appuie que sur un seul document : il s'agit d'un document de l'employeur concernant l'année 1979 qui pourrait indiquer un régime de travail de 2/5èmes d'un temps plein pour cette année, et uniquement pour cette année. Ce document s'avère en tout cas susceptible d'interprétation.

Suite à l'intervention du Collège, l'ONP a corrigé cette erreur et a pris en compte une activité à temps plein pour toute la carrière.

De la sorte, il n'était plus nécessaire de « proratiser » le plafond, et l'entièreté des rémunérations pouvaient être prises en compte.

La pension a été recalculée au 1<sup>er</sup> juillet 2000 et au 1<sup>er</sup> septembre 2001, date de prise de cours de la pension de parlementaire.

Au terme du contrôle que le Collège a effectué sur ces deux décisions, il a abouti à la constatation que les coefficients de revalorisation pris en compte dans la décision du 1<sup>er</sup> septembre 2001, étaient erronés. Après une deuxième intervention, cette erreur fut également corrigée.

### *Conclusion*

En acceptant que les prestations ont bien eu lieu dans un régime de travail à temps plein, l'ONP ne devait plus procéder à la « proratisation » du plafond et pouvait prendre en compte les salaires réels et complets. Il en découle une augmentation substantielle de la pension.

Au 1<sup>er</sup> juillet 2000, après correction, la pension s'élève à 10.261,27 euros (413.938 BEF) par an au lieu de 9.532,08 euros (384.523 BEF) octroyés précédemment.

A partir du 1<sup>er</sup> septembre 2001, c'est à bon droit que la pension est réduite de 15 années, en l'occurrence celles qui offrent le droit le moins avantageux en matière de pension. Le nouveau montant de pension s'élève à 6.935,07 euros (279.760 BEF) au lieu de 6.555,73 euros (264.457 BEF) par an.

## Assimilation d'une période de chômage après l'exercice d'une activité de travailleur indépendant

Dossier 3025

### *Les faits*

Après une carrière en qualité de travailleur salarié, le plaignant est devenu chômeur en 1986. Dans le courant de l'année 1987, il entame une activité professionnelle en qualité de travailleur indépendant. A partir du 1<sup>er</sup> janvier 1991, il redevient chômeur complet indemnisé.

Lors du calcul de sa pension, les années 1991 à 1998 sont assimilées sur la base d'un montant forfaitaire et pas, comme pour l'année 1987, sur la base de son dernier salaire perçu en qualité de travailleur salarié.

### *Commentaires*

Actuellement, quelqu'un qui devient travailleur indépendant pour échapper au chômage conserve pendant une période de neuf années la possibilité de réintégrer ses droits aux allocations de chômage.

Conformément à la réglementation en matière de chômage, l'intéressé est resté en règle durant la période où il était travailleur indépendant pour éventuellement réintégrer ultérieurement ses droits aux allocations de chômage. En 1991, il a cessé son activité professionnelle d'indépendant, et a obtenu à nouveau le statut de chômeur complet indemnisé. Etant donné qu'à partir de ce moment, il bénéficiait effectivement des allocations, cette période courant à partir de 1991 pouvait être assimilée à une période d'activité professionnelle en qualité de travailleur salarié.

Pour chaque année de carrière prouvée, la pension de retraite de travailleur salarié est calculée sur la base des salaires réels (éventuellement plafonnés), et des salaires fictifs et/ou forfaitaires.

Pour chaque journée d'inactivité qui peut être assimilée à une activité professionnelle, on tient compte d'une rémunération fictive. En principe, la rémunération fictive a comme base la moyenne journalière des rémunérations réelles, forfaitaires et fictives du travailleur salarié *afférentes à l'année civile précédente*, ou à défaut de ces éléments de référence, la moyenne journalière des rémunérations *afférentes à l'année en cours*.

A défaut de telles rémunérations, elle a comme base la moyenne journalière des rémunérations *afférentes à la première année suivant la période d'inactivité au cours de laquelle des prestations de travail en qualité de travailleur salarié ont été effectuées*.

A défaut de toutes les données de référence susmentionnées, la rémunération fictive, telle qu'elle est fixée pour l'année 1967 par le règlement général, est prise en considération au titre de moyenne journalière.

Etant donné que dans le cas du plaignant, aucune rémunération n'est mentionnée, ni pour l'année qui précède la deuxième période d'assimilation, ni durant cette année, ni après, l'ONP a correctement établi la rémunération fictive pour 1991, en prenant comme base le salaire forfaitaire pour l'année 1967<sup>2</sup>.

Pour les années à partir de 1992, et cela en vertu du même article, les salaires fictifs sont calculés à chaque fois sur la base de la moyenne journalière des salaires fictifs de l'année qui précède.

### *Conclusion*

La décision de l'ONP est en parfaite conformité avec la loi.

Toutefois, le Collège comprend aussi le sentiment de frustration du plaignant. Ce n'est qu'au moment de prendre sa pension qu'il a pu constater que les modifications apportées à la réglementation en matière de chômage concernant les chômeurs qui devenaient indépendants pour échapper au chômage, ne furent pas accompagnées de modifications dans la législation des pensions, avec les conséquences que l'on connaît. S'il était resté au chômage durant les années concernées, de 1991 à 1998, il aurait obtenu au total environ 2.505 euros de pension en plus par an.

Les travailleurs salariés qui, après une période de chômage, acceptent un travail à un salaire inférieur au salaire précédent, connaissent une situation comparable (voir à ce propos, p. 160)

## **Transfert de cotisations du secteur privé vers le secteur public – Assimilation de périodes de chômage involontaire**

Dossier 3285

### *Les faits*

La plaignante a travaillé par intermittence dans l'enseignement en qualité d'institutrice maternelle contractuelle de 1960 à 1993, et en tant qu'institutrice nommée de 1994 à 2001.

Durant la période allant de 1974 à 1990, les prestations en qualité de contractuelle ont été interrompues notamment par des périodes de chômage pour lesquelles elle a bénéficié effectivement des allocations de chômage.

<sup>2</sup> Article 24bis, alinéa 1, 1. de l'arrêté royal du 21 décembre 1967 portant règlement général du régime de pension de retraite et de survie des travailleurs salariés

L'AP lui octroie une pension du secteur public qui prend en compte tant les services en qualité de contractuelle que les services en qualité de statutaire.

L'ONP refuse la pension de retraite pour les périodes de chômage qui, en principe, peuvent être assimilées à une période d'activité professionnelle de travailleur salarié.

### *Commentaires*

Les services prestés en qualité de travailleur contractuel par un fonctionnaire (statutaire) avant sa nomination sont pris en compte pour le calcul de sa pension dans le secteur public à la condition qu'un transfert de cotisations ait lieu du secteur privé vers le secteur public<sup>3</sup>.

Les périodes intermédiaires de chômage n'entrent pas en ligne de compte.

L'ONP transfère les cotisations dues pour la période 1960 à 1993 à l'AP et fait adapter le compte individuel de pension de la plaignante. De la sorte, son compte individuel ne renseigne plus que les périodes de chômage et plus aucune période de travail.

Il s'ensuit que l'ONP refuse la pension de travailleur salarié sur la base du raisonnement exposé ci-après. Afin d'obtenir l'assimilation de périodes de chômage involontaire, il faut avoir travaillé en qualité de travailleur salarié. Le compte individuel adapté ne renseigne pas la moindre période de travail. L'assimilation est donc impossible. L'ONP s'appuie sur les articles 1 et 2 de l'arrêté royal n° 50 du 24 octobre 1967 relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs salariés.

En voici le texte :

#### Article 1.

« Le présent arrêté a pour objet d'organiser un régime :

1° de pensions de retraite au profit des travailleurs salariés ayant été occupés en Belgique, en exécution d'un quelconque contrat de louage de travail, à l'exception de ceux permettant aux travailleurs de bénéficier de l'un des régimes de pensions prévus à l'article 2 ; (...) »

Article 2. « Les régimes de pensions visés à l'article 1<sup>er</sup>, alinéa 1<sup>er</sup>, 1° sont tous ceux qui sont établis par ou en vertu d'une loi, par un règlement provincial ou par la Société nationale des chemins de fer belges (...) »

Nous constatons cependant que l'assimilation de périodes de chômage involontaire n'est réglée que par l'article 34 de l'arrêté royal du 21 décembre 1967 portant règlement général du régime de pension de retraite et de survie des travailleurs salariés. La seule condition nécessaire à l'assimilation consiste en ce que le travailleur ait bénéficié des allocations de chômage prévues en cas de chômage involontaire.

<sup>3</sup> Loi du 5 août 1968 établissant certaines relations entre les régimes de pension du secteur public et ceux du secteur privé, article 1°

Article 34, § 1<sup>er</sup> A, 1 :

« Sont assimilées à des périodes de travail, compte tenu des conditions prévues au § 2 :

Les périodes de chômage involontaire ; (...) .»

Article 34, § 2 :

« Les périodes visées au § 1<sup>er</sup>, A, 1<sup>o</sup> sont assimilées pour autant que le travailleur bénéficie des allocations prévues par la réglementation en matière de chômage involontaire ou d'une indemnité pour perte de salaire (...) .»

Etant donné que la plaignante satisfait à cette condition, nous demandons à l'ONP de prendre une nouvelle décision du fait de la constatation d'une irrégularité<sup>4</sup> et l'invitons à assimiler les périodes discutées.

L'ONP octroie la pension mais procède à l'assimilation sur la base du montant forfaitaire. Ce montant forfaitaire est prévu dans les cas où il n'y a pas d'année de référence comportant un salaire de référence, comme précisé dans la réglementation.

Le texte se présente comme suit :

« Lorsque la pension de retraite ou la pension de survie prend cours effectivement et pour la première fois au plus tôt le 1<sup>er</sup> janvier 1977, la rémunération fictive dont il est tenu compte pour chaque journée d'inactivité assimilée à une journée d'activité, en application (...), est déterminée par dérogation à (...), de la façon suivante.

1. La rémunération fictive a comme base la moyenne journalière des rémunérations réelles, forfaitaires et fictives du travailleur salarié afférentes à l'année civile précédente, ou à défaut de ces éléments de référence, la moyenne journalière des rémunérations réelles et forfaitaires afférentes à l'année en cours, ou encore, à défaut de telles rémunérations pour l'année en cours, la moyenne journalière des rémunérations afférentes à la première année suivant la période d'inactivité et au cours de laquelle des prestations de travail en qualité de travailleur salarié ont été effectuées...

A défaut de toutes les données de référence susmentionnées, la rémunération fictive, telle qu'elle est fixée à l'alinéa 2 ci-après, pour l'année 1967, est prise en considération comme moyenne journalière pour la fixation de la rémunération fictive de l'année considérée. »<sup>5</sup>

<sup>4</sup> Arrêté royal du 21 décembre 1967 portant règlement général du régime de pension de retraite et de survie des travailleurs salariés, article 21 bis

<sup>5</sup> Arrêté royal du 21 décembre 1967 portant règlement général du régime de pension de retraite et de survie des travailleurs salariés, article 24bis

La plaignante avait effectivement été travailleur salarié durant les années de référence, avec un salaire réel et connu. Ce n'est qu'à la suite du transfert de cotisations vers le secteur public que ces prestations et le salaire y afférent n'apparaissent plus sur son compte individuel. La question doit être posée ici de savoir s'il est justifié que, dans de tels cas, l'assimilation soit calculée sur la base d'un montant forfaitaire plutôt que sur les salaires réellement perçus. En fin de compte, il était avéré que la plaignante avait été assujettie à la sécurité sociale des travailleurs salariés au moment où elle était chômeuse.

### *Conclusion*

L'ONP prend une décision rectificative et octroie, à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2001, une pension de retraite pour 13/42èmes d'un montant de 912,58 euros par an. L'assimilation est calculée sur la base du montant forfaitaire prévu dans le règlement général.

Si l'assimilation avait pu être calculée sur la base des salaires réellement perçus, le montant de la pension se serait élevé, selon nos calculs, à approximativement 1.773 euros par an.

### *Recommandation*

Par le biais du transfert de cotisations du secteur privé vers le secteur public, des années de prestations en qualité de travailleur salarié sont validées dans le secteur public. Il en découle un avantage indéniable pour l'intéressée.

Par contre les années qui entrent en ligne de compte pour l'assimilation dans le régime des travailleurs salariés ne peuvent faire l'objet du transfert. Toutefois, selon l'ONP, du fait du transfert, la base de calcul pour l'assimilation disparaît, de sorte que cette assimilation n'est plus possible que sur la base d'un montant forfaitaire. Un travailleur salarié n'est pas en mesure de se prémunir contre de telles interprétations durant sa carrière.

C'est pourquoi nous recommandons qu'il soit clairement stipulé dans les textes des lois et règlements qu'en cas de transfert de cotisations du secteur privé vers le secteur public, l'assimilation dans le régime des travailleurs salariés reste possible et doit être effectuée sur la base des salaires réellement perçus, qui se trouvaient mentionnés au compte individuel avant le transfert.

## **Interdiction de cumul entre pension et indemnités de mutuelle – Possibilité de renoncer aux indemnités en vue de maintenir le droit à la pension – Rétroactivité de la renonciation**

Dossier 3279

### *Les faits*

Depuis juillet 1994, le plaignant bénéficie d'une pension de retraite du régime salarié au taux de ménage, son épouse exerçant une activité professionnelle dans les limites autorisées. Pendant une période d'environ huit mois au cours de l'année 1999, l'épouse tombe malade et perçoit des indemnités de maladie de sa mutuelle. Les époux omettent de déclarer cette situation à l'ONP.

Lorsque l'ONP constate le cumul non autorisé de la pension de ménage avec un revenu de remplacement dans le chef du conjoint, il prend une décision rectificative. Celle-ci consiste à réduire le montant de la pension du plaignant au taux d'isolé du 1<sup>er</sup> mars 1999 au 30 novembre 1999. La dette globale couvrant la période précitée s'élève à 2.910,67 euros, alors que le montant total perçu à titre d'indemnités de maladie n'est que de 1.910,34 euros.

Sur les conseils de l'ONP, l'épouse du plaignant s'adresse à sa mutuelle afin de savoir s'il est possible de rembourser les indemnités et de pouvoir ainsi conserver la pension au taux de ménage. La mutuelle, après étude du dossier, s'aperçoit que la loi n'autorise pas une telle renonciation<sup>6</sup> et en informe son affiliée.

Le couple introduit alors une demande de renonciation à la récupération de la dette auprès du Conseil pour le paiement des prestations de l'ONP. Toutefois, ce dernier n'accède pas à cette demande et décide de récupérer l'indu par des retenues de 10 % sur la pension.

### *Commentaires*

Le Collège constate que la décision de l'ONP de réduire la pension au taux d'isolé pour la période durant laquelle l'épouse du titulaire du droit a bénéficié d'indemnités pour cause de maladie est conforme à la réglementation.

En effet, si les dispositions autorisent, dans certaines limites, le cumul d'une pension de ménage avec un revenu professionnel dans le chef du conjoint (ou d'une pension d'isolé avec un revenu dans le chef du pensionné lui-même), il y a bien incompatibilité de cumul entre le bénéfice d'une pension et de revenus de remplacement, tels qu'allocations de chômage, indemnités de maladie ou d'invalidité, indemnités complémentaires obtenues dans le cadre d'une prépension, etc.<sup>7</sup>

<sup>6</sup> Arrêté royal du 3 juillet 1996 portant exécution de la loi relative à l'assurance obligatoire soins de santé et indemnités coordonnée le 14 juillet 1994, article 236bis

<sup>7</sup> Arrêté royal n° 50 du 24 octobre 1967 relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs salariés, article 25

La loi ne prévoit pas d'exception en fonction d'une situation particulière : cette interdiction de cumul est donc applicable dans tous les cas, quels que soient les montants perçus ou la période concernée. Ainsi, une seule journée d'indemnisation suffit pour entraîner la suspension de la pension pour un mois entier.

En ce qui concerne le délai de prescription appliqué dans le cas présent (5 ans, soit le délai maximum), il se justifie par le fait que les intéressés, malgré l'engagement qu'ils avaient souscrit de signaler immédiatement tout bénéfice d'un quelconque revenu de remplacement (obligation de déclaration que l'ONP leur avait encore rappelée en 1998), s'étaient abstenus d'avertir l'ONP de la nouvelle situation.

Si la validité de la décision n'est donc pas mise en cause ici, la manière dont le dossier a été traité par l'ONP mérite cependant quelques commentaires.

Lors de l'envoi de la décision rectificative, en novembre 2000, l'Office informe les intéressés que cette décision pourra être revue à condition que les indemnités soient remboursées à l'organisme payeur. Il leur est précisé qu'il leur est loisible de rembourser ces prestations pour certains mois et de les maintenir pour d'autres, selon ce qui est le plus favorable. La pension n'est, dans ce cas, suspendue ou réduite que pour les mois au cours desquels lesdites indemnités de mutuelle ne sont pas remboursées.

L'ONP joint à sa proposition un formulaire à faire compléter, le cas échéant, par la mutuelle, attestant du remboursement effectué.

La démarche conseillée par l'ONP, consistant à faire renoncer les intéressés à la prestation la moins avantageuse, peut se comprendre. Le raisonnement se basait sur l'existence, dans la réglementation des pensions, d'une disposition selon laquelle il est possible de renoncer au paiement de la pension au profit d'une indemnité pour cause de maladie ou d'invalidité notamment. A partir de là, l'ONP postulait avec logique que la renonciation en sens inverse était également possible.

Toutefois, lorsque les intéressés s'adressent à la mutuelle, celle-ci ne peut que constater que la possibilité d'un tel remboursement *avec effet rétroactif* n'existe pas dans la législation relative à l'assurance obligatoire soins de santé et indemnités.

Bien qu'animé par des intentions louables, l'ONP a toutefois donné aux intéressés un conseil malheureusement impraticable.

Ceux-ci n'ont dès lors pas d'autre solution que de solliciter la renonciation à la récupération de l'indu. Cependant, le Conseil pour le paiement des prestations, après enquête sur la situation

sociale et matérielle des requérants et sur la base du pouvoir discrétionnaire qui lui est conféré par la loi, décide de ne pas renoncer.

A ce stade, même s'il n'est pas question de remettre en cause le pouvoir d'appréciation souverain du Conseil, on peut néanmoins se demander pourquoi celui-ci est resté insensible aux particularités du dossier. Une possibilité de solution équitable aurait pu être, par exemple, de ne pas renoncer mais de limiter la récupération de l'indu au montant effectivement perçu à titre d'indemnités.

Aujourd'hui encore, malgré la recommandation faite par notre Collège dans son Rapport annuel 1999 (p. 78-82), le Conseil pour le paiement des prestations n'a toujours pas rendu public son règlement d'ordre intérieur, de sorte que les critères de base utilisés dans les décisions ne sont pas connus. Ce manque de transparence ne nous paraît pas justifié.

### *Conclusion*

La situation des intéressés a pu déboucher sur une issue favorable grâce à une modification légale apportée par un arrêté royal du 15 avril 2002<sup>8</sup>.

Depuis lors, l'article 236 bis de l'arrêté royal du 3 juillet 1996 portant exécution de la loi relative à l'assurance obligatoire soins de santé et indemnités coordonnée le 14 juillet 1994 stipule ce qui suit (le texte modifié figure en italique) :

« Un titulaire peut renoncer au droit aux indemnités. A cet effet, il doit adresser une demande à son organisme assureur, dans laquelle il indique la période de la renonciation. La demande doit porter sur une période d'au moins un mois. La demande doit être introduite par lettre recommandée à la poste et produit ses effets au plus tôt à partir du premier jour du mois qui suit celui au cours duquel la demande a été introduite auprès de l'organisme assureur, le cachet de la poste faisant foi.

*La renonciation peut toutefois être admise pour une période antérieure à la date visée à l'alinéa 1<sup>er</sup> :*

- a) lorsqu'une autre prestation est accordée avec effet rétroactif,*
- b) ou moyennant approbation du Fonctionnaire dirigeant du Service des indemnités, lorsque des éléments particuliers le justifient.*

*La renonciation doit porter sur le montant total des indemnités (...). »*

Sur la base de cette nouvelle disposition, l'épouse du plaignant a demandé, et obtenu, l'autorisation de renoncer, avec effet rétroactif, aux indemnités perçues au cours de l'année 1999.

<sup>8</sup> Arrêté royal du 15 avril 2002 modifiant l'arrêté royal du 3 juillet 1996 portant exécution de la loi relative à l'assurance obligatoire soins de santé et indemnités coordonnée le 14 juillet 1994 (Moniteur belge du 3 mai 2002)

Le remboursement a été effectué auprès de la mutuelle, qui en a ensuite avisé l'ONP. Ce dernier a pris une décision rectificative qui accorde à nouveau le taux de ménage et a restitué aux intéressés les sommes retenues sur leur pension.

Finalement, il y a un solde positif de 1.000 euros pour le ménage par rapport à la situation de départ.

### *Recommandation*

A l'occasion de l'instruction de ce dossier, le Collège a examiné la problématique du cumul entre des pensions et des revenus de remplacement dans tous les régimes.

Il est apparu au terme de cette enquête qu'il existe une inégalité dans le traitement des dossiers entre pensionnés du secteur public et pensionnés du secteur privé.

Dans le secteur privé, les pensions de retraite et de survie ne sont pas payables durant la période au cours de laquelle le pensionné obtient un revenu de remplacement<sup>9</sup>. Sur la base de cette réglementation la pension est seulement suspendue pendant le mois au cours duquel il y a bénéfice d'indemnités de maladie.

Dans le secteur public, la pension de retraite ou de survie est suspendue *pour l'année entière* lorsqu'un pensionné a perçu une allocation en raison d'une interruption de carrière ou d'une réduction de prestations, ne fût-ce que pendant un seul mois. La pension de survie est suspendue *pour l'année entière* lorsque le pensionné bénéficie effectivement d'un revenu de remplacement, ne fut-ce que pendant un seul mois (art. 13 Loi du 5 avril 1994).

Le Collège n'a trouvé aucune raison objective apparente pour justifier ce traitement inégal. C'est pourquoi le Collège recommande que dans le secteur public également, la pension ne soit suspendue que durant la période au cours de laquelle le pensionné bénéficie de revenus de remplacement.

<sup>9</sup> Arrêté royal n° 50 du 24 octobre 1967 relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs salariés, article 25  
Arrêté royal n° 72 du 10 novembre 1967 relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs indépendants, article 30bis

## Cumul entre pension de survie et pension(s) de retraite – Montant payable de la pension de survie – Manque de clarté et de précision des notifications adressées aux pensionnés

Dossiers 4498 et 3815

### *Les faits*

La première plainte porte sur la « discordance » supposée entre le contenu de la notification transmise en janvier 2002 par le Bureau régional de l'ONP et celui des informations complémentaires communiquées en avril 2002 par les Services de paiement du même organisme.

Dans le premier document, l'Office annonce « l'octroi » d'une pension de survie de travailleur salarié d'un montant annuel de 2.529,31 euros prenant effet au 1er janvier 2002. Il y est toutefois précisé que cette pension de survie ne peut être cumulée avec une ou plusieurs pensions de retraite qu'à concurrence d'un montant de 6.883,44 euros par an. Plus loin, le même document confirme que la pension de retraite qui était auparavant liquidée au taux de ménage sera ramenée au taux d'isolé avec effet au 1er janvier 2002, soit un montant de 13.870,06 euros par an. Toutefois, le texte de la notification restait muet sur le montant effectivement payable à titre de pension de survie.

Or, en réalité, *la pension de survie n'était pas payable*, compte tenu du fait que le montant de la seule pension de retraite dépassait déjà largement le plafond de cumul applicable dans ce cas. En réponse à une demande d'information du plaignant, les Services de paiement fournissent le calcul du cumul retraite/survie et confirment que la pension de survie ne peut être payée.

Dans la seconde plainte, la décision définitive en matière de pension de survie, prise dans le cadre des règlements européens, mentionne bien les deux montants, à savoir le montant allouable et le montant réduit, compte tenu du cumul avec une pension de retraite étrangère.

Toutefois, le texte de la notification, qui ne comporte pas moins de 19 pages, pêche par manque de lisibilité. Il n'est par exemple pas évident pour le lecteur profane d'identifier si le montant *réduit* de la pension de survie correspond au montant *payable* de cette prestation.

### *Commentaires*

Force est de constater que dans deux cas assez similaires, des informations différentes sont fournies, plus complètes toutefois dans le second exemple.

Dans les deux cas, la décision de l'ONP est correcte sur le fond, mais le Collège constate que la formulation utilisée dans les notifications ne présente pas toutes les garanties souhaitables de lisibilité.

En particulier, nous estimons anormal que le texte de la décision ne mentionne pas explicitement, dans tous les cas, lorsqu'il y a cumul entre une pension de survie et une ou plusieurs pensions de retraite, le montant *effectivement payable* à titre de pension de survie.

### *Conclusion*

A notre demande, l'ONP examine les différents types de documents envoyés aux pensionnés. Il s'avère que sur les six documents-types recensés, correspondant à six situations différentes<sup>10</sup>, seuls deux d'entre eux mentionnent le montant de pension de survie payable.

L'ONP promet de remédier à cette lacune sur le plan de l'information en procédant aux adaptations requises, notamment via une refonte des programmes informatiques, en mettant l'accent sur la lisibilité des informations communiquées.

Ces modifications devraient intervenir dans le courant de l'année 2003.

## **Retard dans l'établissement des droits à pension de survie – Communication lacunaire entre services de pensions**

Dossier 2893

### *Les faits*

En décembre 2000, la plaignante devient veuve pour la seconde fois. Fin mars, la SNCB lui octroie des avances à valoir sur le montant définitif de la pension de survie du chef de la carrière de son deuxième époux.

Début août 2001, ses droits ne sont toujours pas fixés définitivement.

### *Commentaires*

De son premier mariage, la plaignante bénéficie également de droits en matière de pension : une pension de survie (réversion) française et une pension de survie, tant dans le régime des travailleurs salariés que dans celui des travailleurs indépendants.

Des pensions de survie résultant de mariages successifs ne peuvent cependant pas être cumulées. Seul, le droit le plus avantageux peut être octroyé.

La SNCB informe l'ONP du montant de pension qu'elle peut lui octroyer. Le montant peut encore être augmenté à concurrence du montant minimum de la pension de survie dans le secteur public.

<sup>10</sup> Les six situations qui peuvent se présenter sont les suivantes:

- 1) octroi de la pension de survie – conjoint décédé non bénéficiaire d'une pension
- 2) octroi de la pension de survie – conjoint décédé déjà bénéficiaire d'une pension
- 3) octroi de la pension de survie – conjoint décédé bénéficiaire d'une pension et conjoint survivant également bénéficiaire d'une pension de survie dans un autre régime (sauf « indépendant »)
- 4) octroi d'une pension de retraite lorsque l'intéressé est déjà bénéficiaire d'une pension de survie de salarié
- 5) pension de survie accordée dans le cadre des règlements de l'Union Européenne
- 6) pension de survie accordée dans le cadre d'une convention bilatérale

Seules les notifications correspondant aux cas 3 et 5 mentionnent le montant effectivement payable de la pension de survie. Après modification, toutes les notifications devraient contenir cette information.

De son côté, l'ONP peut également octroyer une pension de survie du chef de la carrière du second époux. L'ONP constate que la somme des pensions de survie du chef du deuxième mari (SNCB + ONP) est plus avantageux que la somme des pensions de survie à charge du premier époux (ONP + INASTI + France). Le 29 juin, l'ONP octroie cette pension de survie et informe la SNCB de son montant. La SNCB se doit de porter ce montant en déduction du supplément minimum garanti qu'elle peut octroyer.

C'est à ce moment que la loi de Murphy commence à jouer. Tout ce qui peut aller de travers, va de travers.

L'ONP avait notamment perdu de vue que la pension de survie française du 1<sup>er</sup> époux continuait d'être payée étant donné que la règle de cumul qui vient d'être évoquée ne s'y applique pas. Par dessus le marché, la plaignante ne peut pas renoncer à sa pension française.

En raison des règles de cumul belges, le montant de la pension française doit être déduit du montant de la pension de travailleur salarié belge. Elle doit également être déduite du supplément minimum garanti auprès de la SNCB, en même temps que la pension de travailleur salarié, elle-même correctement réduite.

L'ONP doit donc prendre une nouvelle décision qui réduit son droit. Voilà où en est le dossier en avril 2002, au terme de ces pérégrinations.

En date de 22 avril 2002, cette nouvelle décision est *par erreur* transmise aux services de paiement de Bruxelles en vue d'examiner la récupération des montants payés indûment. Une décision rectificative qui réduit le droit octroyé n'a cependant effet qu'à partir du premier jour du mois qui suit la notification. Il ne peut donc pas y avoir de récupération. Le Collège demande qu'en application de l'article 21, § 3 du Règlement général, aucun montant ne soit récupéré.

Finalement, l'ONP prend une nouvelle décision, valant pour le futur, en date du 24 juillet 2002. Aucune récupération n'a lieu.

Entre-temps, la SNCB ne dispose toujours pas des données nécessaires pour prendre une décision définitive. En fin de compte, suite à notre énième interrogation, l'ONP transmet les informations complètes et correctes à la SNCB.

Le 11 juin 2002, la SNCB notifie sa décision à la plaignante. Tous les arriérés depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2001 lui sont payés en juillet 2002.

### *Conclusion*

Le Collège ne peut ici que constater que l'administration a failli à sa mission. Le manque de communication interne et de coordination (ONP) et les erreurs de communication

externe (ONP-SNCB) qui en ont découlé, ont conduit à ce que chacun des services de pension ne prenne une décision définitive *qu'au terme de 18 mois*.

La SNCB octroie un supplément minimum de pension de 109,80 euros par mois et paie des arriérés à concurrence de 1.800 euros.

Aucun intérêt ne peut être octroyé dans le cadre de la Charte de l'assuré social. En effet, quand 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, aucun intérêt n'est dû lorsque des avances sont payées<sup>11</sup>.

### **Négligence de l'ONP avec comme conséquence le refus d'une pension de survie de conjoint divorcé par la commune de Saint-Gilles – Charte de l'assuré social**

Dossier 5061

#### *Les faits*

La plaignante est divorcée, et bénéficie d'une pension personnelle de travailleur salarié. Au décès de son ex-époux, membre de la police de Saint-Gilles, elle introduit, via son administration communale (qui n'est pas celle de Saint-Gilles), une demande auprès de l'ONP en vue d'obtenir une pension de conjoint divorcé.

L'ONP déclare la demande recevable mais non fondée.

Lorsque, un an plus tard, elle introduit, directement auprès de la commune de Saint-Gilles, une demande en vue d'obtenir une pension de conjoint divorcé, la commune la lui refuse parce que la demande est introduite tardivement.

#### *Commentaires*

Tout d'abord, le Collège a dû constater que cette plainte visait une autorité locale qui gère elle-même ses pensions. En vertu de l'article 3 de l'arrêté royal du 27 avril 1997 instaurant un Service de médiation pour les Pensions, le Service de médiation doit respecter l'autonomie dont jouissent certaines institutions et parastataux des Communautés et des Régions, ainsi que des autorités provinciales et locales. Le Service de médiation n'est donc pas compétent pour instruire des plaintes portant sur les pensions légales qu'une de ces autorités octroierait elle-même.

Le Collège était donc tenu de limiter son instruction à la vérification du respect par l'ONP de toutes les dispositions légales et réglementaires lors de l'examen de la demande de pension.

<sup>11</sup> Article 20 de la loi du 11 avril 1995 visant à instituer la « Charte » de l'assuré social

Etant donné que l'activité de l'ex-époux, en raison de laquelle elle avait introduit sa demande, ne tombait pas sous le coup de l'arrêté royal n° 50 du 24 octobre 1967 relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs salariés, l'ONP déclara la demande recevable mais non-fondée.

L'ex-époux était policier auprès de l'administration communale de Saint-Gilles. Or le corps des fonctionnaires auquel il appartenait, fait l'objet d'une réglementation particulière. Le conjoint divorcé a droit à une pension de survie de conjoint divorcé s'il introduit une demande à cet effet dans l'année qui suit le décès de l'ex-conjoint. Cette demande doit en principe être introduite auprès du service compétent, in casu il s'agit de l'administration communale de Saint-Gilles qui gère ses propres pensions. La plaignante introduisit sa demande à temps ... mais auprès de l'ONP.

Le Collège constate que l'ONP n'a ni transmis de copie de sa décision, ni de la demande à l'administration communale de Saint-Gilles. L'article 9 de la loi du 11 avril 1995 visant à instaurer la « Charte » de l'assuré social précise cependant que l'institution incompétente doit transmettre sans délai, la demande auprès de l'institution compétente.

A la demande du Collège, l'ONP transmet la demande le 24 décembre 2002. Sur la base de ce transfert, l'administration communale de Saint-Gilles octroie une pension de survie de conjoint divorcé à partir du 1er octobre 2001.

### *Conclusion*

Suite à l'intervention indirecte du Collège, l'administration communale a octroyé la pension de survie de conjoint divorcé avec effet rétroactif conformément aux dispositions de la Charte de l'assuré social.

L'article 9 de la Charte dispose en effet :

« (...) 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.

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 (...).

## Limitation de la carrière à l'unité – Pension de retraite à charge de l'ONP et de l'OSSOM

Dossier 5104

### *Les faits*

Le plaignant bénéficie d'une pension à charge de l'OSSOM pour les années d'occupation à l'étranger durant lesquelles son employeur et lui-même ont payé des cotisations. Il bénéficie également d'une pension de travailleur salarié établie au taux d'isolé.

Le plaignant s'adresse au Service de médiation parce qu'il est convaincu du fait que le montant des pensions payées par l'OSSOM et l'ONP est trop peu élevé.

### *Commentaires*

Le régime de pension de l'OSSOM est un régime de capitalisation dans lequel la pension est constituée par les versements (cotisations) effectuées durant la carrière.

Le montant de la pension dépend des éléments suivants :

- ◆ l'âge de l'assuré au moment où les cotisations sont payées (plus jeune on est, plus élevée sera la pension) ;
- ◆ la durée de la période durant laquelle des cotisations ont été payées (plus longtemps on cotise, plus élevée sera la pension) ;
- ◆ le montant des cotisations (plus elles seront élevées, plus la pension elle-même sera élevée) ;
- ◆ l'âge du départ en pension (plus on est âgé, plus la pension sera importante).

L'employeur a versé les cotisations pour la période courant du 1er mai 1984 au 30 novembre 1999. De son côté, le plaignant a payé des cotisations personnelles complémentaires pour la période du 1<sup>er</sup> avril 1993 au 30 novembre 1999, date de fin de sa carrière. Du fait que les cotisations personnelles ne furent versées que pour une période limitée, et que cette période se situait à la fin de sa carrière, l'avantage en matière de pension est plutôt minime.

En ce qui concerne la carrière dont l'ONP a tenu compte pour le calcul de la pension, celle-ci a dû être limitée en application de l'article 10 bis de l'arrêté royal n° 50 du 24 octobre 1967 relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs salariés. Cet article prévoit que le total des fractions de carrière dans les différents régimes ne peut dépasser l'unité (principe de l'unité de carrière).

Etant donné que le plaignant justifie une carrière de 15 ans et 7 mois à l'OSSOM et une carrière de 33 années en qualité de travailleur salarié, le total des fractions de carrière est supérieur à

45/45èmes. Dès lors, l'ONP limite la fraction de carrière de travailleur salarié à 30/45èmes. L'Office laisse tomber les années les moins intéressantes.

L'octroi d'une pension au taux d'isolé découle du fait que l'épouse du plaignant bénéficie de pensions personnelles (ONP et OSSOM) et que la somme des pensions octroyées à chacun des conjoints est supérieure au montant de la pension au taux de ménage qui pourrait lui être octroyée.

### *Conclusion*

Tant l'ONP que l'OSSOM ont établi la pension conformément aux dispositions légales.

Le Collège émet toutefois un doute quant au fait que la pension de travailleur salarié doive être limitée en application du principe de l'unité de carrière. Auprès de l'OSSOM, la pension du plaignant a été constituée par le biais de paiements volontaires de cotisations. A l'égard des expatriés qui soit, ont fait le choix de ne pas s'assurer, soit se sont volontairement assurés auprès d'une compagnie d'assurance privée, ce principe ne peut jouer.

Déjà dans le Rapport annuel 1999, le Collège avait abordé cette problématique. Sans aller jusqu'à une recommandation, le Collège souhaitait attirer l'attention sur cette situation qui semble toutefois revêtir l'apparence d'une discrimination. Le Collège constate par ailleurs que cette situation reste encore toujours inchangée.

### *Recommandation*

Bien que l'OSSOM soit une institution belge de sécurité sociale, l'affiliation et la constitution de la pension ont lieu depuis longtemps déjà sur une base purement volontaire, comme dans le cas du plaignant.

L'application du principe de l'unité de carrière en cas de cumul d'une pension de travailleur salarié et/ou de travailleur indépendant avec une pension à charge de l'OSSOM, constituée sur la base de paiements *volontaires*, paraît injustifiée et discriminatoire par rapport aux expatriés qui ne se constituent pas de pension étrangère, et ne s'assurent pas ou encore ne contractent pas une assurance volontaire dans le secteur privé.

Le Collège recommande dès lors d'abroger le principe de l'unité de carrière 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.

## **Augmentation du montant de certaines pensions dans le secteur public, à concurrence d'1/5<sup>ème</sup> et de 20 % maximum – Conséquences pour le principe de l'unité de carrière – Différence d'application entre l'ONP et l'INASTI**

Dossier 3433

### *Les faits*

Le plaignant bénéficie d'une pension du secteur public pour ses services accomplis auprès de la police communale. La carrière prise en compte comporte 34 ans et 1 mois. Le montant de la pension est augmenté d'1/5<sup>ème</sup>.

L'INASTI considère que, de la sorte, la pension complète est déjà atteinte après 37 années et 6 mois et fixe la fraction de carrière dans le secteur public à 34,08/37,50èmes. Traduit en 45èmes, ceci donne 40,89/45èmes.

Du fait que le plaignant justifie également d'une carrière de 9 ans en qualité de travailleur salarié et de 1,25 an en qualité de travailleur indépendant, l'INASTI doit appliquer le principe de l'unité de carrière. Ceci implique que la somme des fractions de carrière ne peut dépasser l'unité. Dans le calcul de l'INASTI, c'est bien le cas :  $40,89/45 + 9/45 + 1,25/45 = 51,14/45$ èmes. En conséquence, l'INASTI refuse la pension de travailleur indépendant.

L'ONP a par contre appliqué l'unité de carrière sur la base d'une fraction de carrière dans le secteur public de 34,08/45èmes, de sorte qu'aucune réduction ne doit être appliquée dans le régime des travailleurs salariés.

Si l'ONP avait appliqué la même fraction que l'INASTI, le total des fractions se serait élevé à  $40,89/45 + 9/45 = 49,89/45$ èmes et la carrière de travailleur salarié aurait dû être réduite de 4/45èmes.

### *Commentaires*

Conformément à certaines dispositions de la loi communale<sup>12</sup> et des lois coordonnées sur les pensions militaires<sup>13</sup>, le montant de la pension, qui est en principe calculé entre autres sur la base du traitement quinquennal moyen pris en compte à raison d'1/60<sup>ème</sup> par année de services admissibles, est augmenté :

- ◆ d'un cinquième pour les membres de la police ou du corps des pompiers ;
- ◆ d'un pourcentage déterminé (maximum 20 %) qui varie selon de grade et l'ancienneté de grade pour les militaires et les gendarmes.

<sup>12</sup> Article 156 de l'arrêté royal du 24 juin 1988 portant codification de la loi communale sous l'intitulé « Nouvelle loi communale »

<sup>13</sup> Article 58 de l'arrêté royal n°16020 du 11 août 1923 approuvant le texte des lois coordonnées sur les pensions militaires

Pour l'application du principe de l'unité de carrière, tant l'ONP que l'INASTI doivent tenir compte de la carrière dans le secteur public.

Cette fraction « (...) exprime le rapport entre la durée des périodes, le pourcentage ou tout autre critère à l'exclusion du montant, pris en considération pour la fixation de la pension accordée et le maximum de la durée, du pourcentage ou de tout autre critère sur base duquel une pension complète peut être accordée. »<sup>14</sup>

L'INASTI et l'ONP appliquent ce texte de manière différente. Pour l'ONP, il ne peut être tenu compte de l'augmentation du montant de la pension pour la détermination de la fraction de carrière dans le secteur public, du fait que le texte exclut le montant de la pension au titre de critère. Sur ce point, l'ONP s'appuie sur une jurisprudence constante.

De son côté, l'INASTI prend bien en compte l'augmentation en arguant du fait que « le maximum de la durée, du pourcentage ou de tout autre critère, sur base duquel une pension complète peut être accordée » est bien plus vite atteint. Par le biais d'une augmentation de 20 %, une pension complète est déjà accordée après 37 ans et 6 mois, au lieu de 45 ans.

La jurisprudence confirme la pratique de l'INASTI.

A l'origine, l'ONP procédait de la même manière. L'Office a toutefois adapté sa méthode de travail à une jurisprudence constante des Cours et Tribunaux du Travail dans des affaires introduites contre l'ONP.

Au premier abord, il peut être étonnant que chaque service de pension puisse s'appuyer sur une jurisprudence constante qui confirme leur position respective. Une explication à cette situation pourrait être cherchée dans le fait qu'il s'agit bien *du même principe* et d'un *texte identique*, mais pas *d'un seul texte*.

Le texte pour les travailleurs salariés se retrouve dans l'arrêté royal n° 50, celui des travailleurs indépendants dans l'arrêté royal n° 72. A cela s'ajoute le fait que devant les juridictions du travail, les juges traitent généralement des affaires qui ne portent que sur un seul de ces deux régimes.

### *Conclusion*

La sécurité juridique n'est pas servie par le fait que, pour une même matière et sur la base de textes identiques, l'ONP et l'INASTI adoptent des positions différentes.

En conséquence, le Collège a demandé aux deux services de pension de rechercher, de commun accord, une interprétation identique. Compte tenu de la jurisprudence, il s'agissait là d'un pari. C'est la raison pour laquelle le Collège a en outre insisté auprès du Ministre des Affaires sociales et des Pensions afin de prendre une initiative en la matière.

<sup>14</sup> pour l'ONP, il s'agit de l'article 10bis de l'arrêté royal n° 50 du 24 octobre 1967 relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs salariés

pour l'INASTI, il s'agit de l'article 19 de l'arrêté royal n° 72 du 10 novembre 1967 relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs indépendants

La loi du 30 mars 2001 relative aux pensions du personnel des services de police et de leurs ayants-droit apporte une solution pour le personnel de la police fédérale et locale (précédemment la police et la gendarmerie). A partir du 1<sup>er</sup> avril 2001, chaque année d'activité de service en qualité d'agent de police ou d'agent auxiliaire de la police dans le cadre opérationnel est calculé à concurrence d'1/50<sup>ème</sup>.

Pour l'avenir, une solution a été trouvée pour le personnel du corps de police communal et du corps opérationnel des pompiers.

Le projet de loi, déjà voté mais pas encore publié, apportant diverses modifications à la législation relative aux pensions du secteur public prévoit que sont pris à concurrence d'1/50<sup>ème</sup> par année de service, les services qui ont été prestés comme membre du corps de police communale ayant la qualité de fonctionnaire de police compétent pour l'exercice des missions de police judiciaire ou administrative ou comme agent auxiliaire de police ou comme membre du corps opérationnel d'un service d'incendie qui participe directement à la lutte contre le feu.

### **Transfert de cotisations du secteur public vers le secteur privé – Refus de la pension de travailleur salarié en application du principe de l'unité de carrière – Erreur matérielle – Rectification avec effet rétroactif**

Dossier 4364

#### *Les faits*

Le plaignant bénéficie depuis le 1<sup>er</sup> novembre 1987 d'une pension du secteur public pour une carrière complète dans l'enseignement.

Il a également eu une deuxième carrière en tant qu'enseignant en fonction accessoire du 1<sup>er</sup> janvier 1954 au 1<sup>er</sup> juillet 1979 mais ne satisfait pas aux conditions pour bénéficier d'une pension du secteur public pour celle-ci. En 1990, l'ONP lui a refusé la pension de retraite pour cette activité en application du principe de l'unité de carrière. Pour la période de 1954 à 1967 y compris, il reçoit bien une rente de vieillesse non indexée de 4.836 BEF par an.

#### *Commentaires*

Lorsqu'un fonctionnaire perd ses droits à pension dans le secteur public, il est supposé avoir été assujéti pour cette période au régime de pension des travailleurs salariés.

Dans ce cas, le service qui gère la pension du secteur public doit payer des cotisations à l'ONP<sup>15</sup>.

En pratique, l'ONP n'attend pas que le paiement effectif ait eu lieu pour prendre une décision de pension. Un accord de principe de l'AP pour payer suffit.

<sup>15</sup> Loi du 5 août 1968 établissant certaines relations entre les régimes de pension du secteur public et ceux du secteur privé, articles 4 et 8

Le 10 mars 1989, donc encore avant la date de prise de cours de la pension dans le régime des travailleurs salariés (1<sup>er</sup> février 1990), l'AP délivre cet accord de principe pour la période du 1<sup>er</sup> janvier 1954 au 1<sup>er</sup> juillet 1979. Les cotisations sont versées le 11 octobre 1989.

Lors de l'enregistrement des cotisations versées, suite à un dysfonctionnement, ce ne sont tout d'abord que les cotisations de 1969 à 1979 qui sont enregistrées, ce qui correspond à une fraction de carrière de 11/45èmes.

Dérogeant à la pratique en vigueur, l'ONP fonde sa décision de pension non pas sur le contenu de l'accord de principe de l'AP mais sur les montants enregistrés. Ceci débouche sur un refus de la pension en application du principe de l'unité de carrière<sup>16</sup>.

En l'occurrence, l'application de ce principe implique que la somme des fractions de carrière dans le secteur public et dans le régime des travailleurs salariés ne peut dépasser l'unité. La fraction de carrière dans le régime des travailleurs salariés doit être réduite, si nécessaire. La carrière de travailleur salarié peut cependant être réduite de 15 ans au maximum. En ne prenant en compte que des cotisations enregistrées, les calculs de l'ONP ont abouti au résultat suivant. L'unité est dépassée de 11/45 ( $45/45 + 11/45 = 56/45$ ). 11 étant inférieur à 15, toutes les années dans le régime des travailleurs salariés sont abandonnées.

Les cotisations versées par l'AP alimentaient non seulement le régime de répartition, mais servait pour partie également au régime de capitalisation, qui a été maintenu pour les employés, en parallèle au régime de répartition, jusqu'au 31 décembre 1967. Sur la base de ces versements de capitalisation pour la période allant du 1<sup>er</sup> janvier 1954 au 31 décembre 1967, l'ONP octroie une rente de vieillesse.

A l'occasion de l'octroi de la rente de vieillesse, les services d'attribution auraient pu constater que la carrière s'étalait également sur la période d'avant 1969 et, de ce fait, auraient pu revoir leur décision, ce qui n'a toutefois pas eu lieu. Etant donné que la pension était refusée, la rente de vieillesse ne pouvait être indexée.

Après examen du dossier, le Collège a proposé à l'ONP d'octroyer une pension de retraite de 11/45èmes à partir du 1<sup>er</sup> janvier 1990. En effet, le transfert de cotisations couvrirait bien 26 années dont 15 au maximum pouvaient être abandonnées dans le régime des travailleurs salariés.

L'ONP prit une nouvelle décision mais rejeta les années 1954 à 1957 du calcul de la pension parce que, selon lui, les conditions d'octroi n'étaient pas satisfaites.

<sup>16</sup> Arrêté royal n°50 du 24 octobre 1967 relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs salariés, article 10bis

A la suite d'une nouvelle intervention du Collège, l'ONP a finalement pris une nouvelle décision rectificative corrigée dans laquelle une pension de retraite de travailleur salarié était octroyée sur la base des 11 années les plus favorables (11/45èmes).

En ce qui concerne la période de 1954 à 1957, une occupation habituelle et en ordre principal était retenue pour l'année 1954, et pour chacune des années de 1955 à 1957 une occupation de 312 jours de 4 heures minimum par jour avait pu être prouvée. Les années de 1954 à 1957 y compris étaient intégralement ajoutées à la carrière.

### *Conclusion*

La pension a été octroyée à partir du 1er janvier 1990. En lieu et place de la rente de vieillesse non-indexée, c'est la rente de vieillesse indexée qui est payée. Cette rente n'est en réalité seulement indexée qu'avec le paiement effectif d'une pension de retraite de travailleur salarié.

Au 1<sup>er</sup> novembre 2002, la pension de retraite s'élève à 1.839,12 euros (74.190 BEF) bruts par an et la rente à 408,12 euros (16.463 BEF) bruts par an. A partir de cette date, l'intéressé perçoit un montant mensuel brut de pension de 187,27 euros (7.554 BEF). Pour la période courant du 1<sup>er</sup> janvier 1990 jusqu'au mois d'octobre 2002 y compris, l'intéressé a perçu un montant brut d'arriérés s'élevant à 26.527,85 euros (1.070.131 BEF).

## **Estimation de pension par le Service Info-Pensions – Non-respect des délais légaux**

Dossiers 3879 et 4223

### *Les faits*

Plus de quatre mois après l'introduction de leur demande, les plaignants qui ont chacun une carrière mixte de travailleur salarié et de travailleur indépendant, n'ont toujours pas obtenu d'estimation de leur pension.

### *Commentaires*

Le service Info-Pensions résulte d'un accord de collaboration entre l'ONP, l'INASTI et l'AP ; il a été instauré par arrêté royal<sup>17</sup>.

Le Service Info-Pensions établit une estimation du montant de la pension de retraite, en tenant compte des règles de cumul applicables aux avantages des différents régimes<sup>18</sup>. En pratique, cela signifie que les estimations portant sur des carrières mixtes doivent être effectuées dans un ordre déterminé. Tout d'abord, il convient de procéder à l'estimation de la pension du secteur public, ensuite à celle du régime des travailleurs salariés et enfin à celle du régime des travailleurs indépendants.

<sup>17</sup> Arrêté royal du 25 avril 1997 instaurant un « Service Info-Pensions »

<sup>18</sup> Arrêté royal du 12 décembre 1997 portant exécution de l'article 4, alinéa 3 de l'arrêté royal du 25 avril 1997 instaurant un « Service Info-Pensions »

En outre, l'estimation doit être fournie, en principe, dans les trente jours calendrier à compter de la date de la réception de la demande. Il existe toutefois une exception à ce principe. Lorsque les renseignements contenus dans la demande ne sont pas suffisants, le délai ne commence à courir qu'à partir du moment où le Service Info-Pensions a obtenu les renseignements manquants.

Dans le premier dossier, l'estimation de la pension dans le régime des travailleurs salariés n'est effectuée qu'après deux mois et demi. L'estimation de la pension dans le régime des travailleurs indépendants, quant à elle, ne pouvait encore toujours pas avoir lieu. En effet, en raison d'un cas de force majeure, la Caisse d'assurances sociales ne pouvait transmettre les données de carrière au Service Info-Pensions.

A la demande du Collège, le Service Info-Pensions a immédiatement transmis le résultat de l'estimation dans le régime des travailleurs salariés. Le plaignant a finalement obtenu l'estimation définitive après sept mois.

Dans le deuxième dossier, l'estimation de la pension dans le régime des travailleurs salariés n'est transmise à l'INASTI qu'après un mois, donc après le délai prévu pour fournir l'estimation, afin de tenir compte des règles de cumul (unité de carrière) dans le régime des travailleurs indépendants. En raison de problèmes informatiques, l'affaire n'est définitivement réglée qu'au terme de six mois d'attente.

### *Conclusion*

Dans aucun de ces deux dossiers, le Service Info-Pensions n'a informé les futurs pensionnés des raisons du retard ou du délai de traitement probable nécessaire. De tels dépassements des délais prescrits légalement n'attestent pas d'une bonne administration.

Si le Service Info-Pensions prend la peine d'avertir les intéressés dans l'accusé de réception du fait que le délai de traitement global sera plus long en cas de carrière mixte, cela ne signifie pas pour autant que cet avertissement dispense le Service Info-Pensions du suivi correct du dossier. En outre, le délai légal de trente jours calendrier se doit d'être également honoré même en cas de carrière mixte.

Etant donné que le Service Info-Pensions résulte d'un accord de collaboration entre services de pensions, il ne peut invoquer l'exception – selon laquelle le délai ne commence à courir qu'à partir de la réception des renseignements manquants – lorsqu'un des services de pensions ne réagit pas dans les temps.

Dans le cadre de cet examen, le Collège a constaté qu'en pratique, il n'est souvent pas possible de respecter le délai de trente jours calendrier dans le cas de carrière mixte. Bien qu'aucune sanction ne soit prévue en cas de dépassement des délais, le Collège propose de fixer, par arrêté royal, un

délai plus long pour les carrières mixtes. De la sorte, le citoyen évite de caresser des espoirs qui pourraient être déçus.

### **Garantie de revenus aux personnes âgées – Revenus immunisés – Allocation de remplacement de revenus – Allocation d'intégration**

Dossier 3657

#### *Les faits*

L'Office national des Pensions a refusé la Garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA) du fait que les ressources du plaignant sont trop importantes.

#### *Commentaires*

La GRAPA<sup>19</sup> remplace le revenu garanti aux personnes âgées depuis le 1<sup>er</sup> juin 2001.

Tout comme le revenu garanti, la Garantie de revenus aux personnes âgées est un régime d'aide sociale, en d'autres mots il s'agit d'une prestation qui est octroyée sans que des cotisations aient dû être payées.

La GRAPA ne peut être octroyée qu'après enquête sur les ressources. Lors de cette enquête, sont prises en considération toutes les ressources et les pensions, quelle qu'en soit la nature ou l'origine, dont disposent l'intéressé et/ou les personnes avec qui il partage la même résidence principale, à l'exception de certains revenus qui sont énumérés dans la loi.

Le montant total des ressources et des pensions est, après déduction des immunisations prévues par le Roi, divisé par le nombre de personnes qui partagent la même résidence principale. Le résultat de ce calcul est porté en déduction du montant de la GRAPA.

Lors de notre enquête, il apparaît que c'est à tort que l'ONP a pris en compte un montant de 91.572 BEF à titre de ressources.

Ce montant concerne l'« allocation de remplacement de revenus » et l'« allocation d'intégration » dont bénéficie l'épouse.

Conformément à l'article 19 de l'arrêté royal du 23 mai 2001, ces revenus sont complètement exonérés et ne peuvent donc être repris dans le calcul des ressources.

#### *Conclusion*

L'ONP a réouvert le dossier et réexaminé les droits à la GRAPA.

<sup>19</sup> Loi du 22 mars 2001 instaurant la garantie de revenus aux personnes âgées et arrêté royal du 23 mai 2001 portant règlement général en matière de garantie de revenus aux personnes âgées

Dans la loi portant création de la GRAPA, aucune polyvalence n'a été créée à propos du simple fait que la même résidence principale est partagée. Ceci signifie que lorsqu'un ensemble de personnes partagent la même résidence principale et que celles-ci satisfont aux conditions d'âge pour bénéficier de la GRAPA, *la demande de l'un d'entre eux, ne provoquera pas l'examen d'office du droit pour les autres occupants.*

Le Collège a signifié au plaignant que son épouse avait tout intérêt à introduire le plus rapidement possible une demande en vue d'obtenir la GRAPA. Cette demande prendra effet au 1<sup>er</sup> jour du mois qui suit la demande.

### **Garantie de revenus aux personnes âgées – Prise en compte des cohabitants – Cas particulier des enfants mineurs ou majeurs avec allocations familiales**

Dossier n° 4407

#### *Les faits*

Le plaignant bénéficie depuis février 2002 d'une pension de retraite de travailleur salarié au taux de ménage. Il perçoit un montant de 759,31 euro par mois.

Son ménage est composé de son épouse et de quatre enfants, dont deux mineurs pour lesquels il perçoit des allocations familiales, tous inscrits à la même adresse. La GRAPA lui est refusée en raison d'un excédent de ressources.

#### *Commentaires*

La GRAPA ne peut être accordée qu'après une enquête sur les ressources et les pensions.

Pour la fixation des ressources, l'ONP a pris en compte, conformément à la législation, les ressources de ses deux enfants majeurs, constituées de revenus professionnels et d'allocations sociales<sup>20</sup>.

Le total obtenu à titre de pensions comme à titre de ressources a été divisé par quatre conformément à une note de service. Celle-ci prévoit en effet que le total des pensions et des ressources doit être divisé par le nombre de personnes qui partagent la même résidence principale que le demandeur, *à l'exclusion des enfants mineurs ou majeurs pour lesquels des allocations familiales sont payées*<sup>21</sup>.

Compte tenu des immunisations prévues, le montant global dépasse celui du montant de base de la GRAPA au 1<sup>er</sup> février 2002 (4.775,40 euros). En conséquence, l'ONP refuse l'octroi de cet avantage.

<sup>20</sup> Loi du 22 mars 2001 instituant la garantie de revenus aux personnes âgées, article 7, § 2

<sup>21</sup> Note de service 2001/9 du 13 juin 2001 relative à la Garantie de revenus aux personnes âgées, p. 10

Or, l'article 7, § 2, de la loi du 22 mars 2001 instituant la garantie de revenus aux personnes âgées stipule ce qui suit :

*« Le montant total des ressources et des pensions visées au § 1er est, après déduction des immunisations visées aux articles 8 à 10 et 12, divisé par le nombre de personnes qui partagent la même résidence principale, y compris l'intéressé (...) ».*

Cet article est clair et ne prévoit aucune exclusion. Celle prévue à l'article 6, § 2, al. 2, de la loi ne vaut que pour déterminer s'il y a lieu d'octroyer le taux de base ou le taux majoré de la GRAPA<sup>22</sup>.

Dans le cas du plaignant, le Collège était d'avis qu'il fallait diviser l'ensemble des pensions et des ressources par 6 et non par 4.

### *Conclusion*

Le Collège a invité l'ONP à revoir les droits de l'intéressé à la GRAPA et, le cas échéant, à modifier les instructions écrites en vigueur dans les services de l'Office ainsi que les programmes informatiques.

Sur notre insistance, l'ONP a procédé à une nouvelle analyse de la réglementation.

Finalement, l'ONP a retenu notre point de vue. Il accepte de revoir le droit à la GRAPA du plaignant. Au lieu d'un refus, ce dernier recevra selon notre estimation un montant annuel de GRAPA de 1.091 euros, ce qui revient à 90,91 euros par mois.

En outre, l'ONP a adapté ses programmes informatiques de calcul et modifié la note de service en matière de GRAPA.

Désormais, l'Office appliquera les dispositions prévues à l'article 7, § 2, de la loi du 22 mars 2001, à savoir la division des ressources et des pensions par le nombre de personnes qui partagent la même résidence principale, y compris les enfants mineurs ou majeurs avec allocations familiales. Toutefois, l'Office continuera d'exclure les "cohabitants" des personnes qui sont hébergées dans une maison de repos, une maison de repos et de soins ou une maison de soins psychiatriques.

Malheureusement, pour ce qui est des dossiers des personnes qui se trouveraient dans la même situation que le plaignant, mais pour lesquels l'ONP aurait déjà statué antérieurement, l'ONP se trouve dans l'impossibilité matérielle de les détecter.

<sup>22</sup> Le texte de ce paragraphe est le suivant:

« Le coefficient 1,50 s'applique au montant visé au § 1er pour le bénéficiaire qui ne partage pas sa résidence principale avec une ou plusieurs autres personnes et qui satisfait aux conditions d'âge prévues aux articles 3 et 17.

Nonobstant l'inscription dans les registres de la population à la même adresse que le demandeur, les personnes suivantes ne sont pas censées partager la même résidence principale que le demandeur :

1° les enfants mineurs;

2° les enfants majeurs pour lesquels des allocations familiales sont perçues;

3° les personnes accueillies dans la même maison de repos ou la même maison de repos et de soins, ou la même maison de soins psychiatriques que le demandeur. (...) »

Cependant, une décision rectificative sera prise d'office et *ab initio*, pour autant qu'un élément soit porté à la connaissance de l'Office (lettre, demande en révision, réexamen d'office pour une autre raison, ...).

Faisons maintenant, sur la base d'un exemple, la comparaison entre l'application stricte de la loi et la méthode de calcul de l'ONP dans un autre cas de figure.

Un pensionné, veuf, cohabite avec deux enfants majeurs poursuivant des études et pour lesquels il perçoit des allocations familiales. Sa pension s'élève à 12.500 euros par an et il n'a pas d'autres ressources.

Conformément à l'article 6, §2, de la loi, il a droit au taux majoré de la GRAPA, c'est-à-dire le taux de base multiplié par 1,5. Au 1<sup>er</sup> janvier 2003, le montant majoré de la GRAPA est de 7.163,10 euros par an.

Le revenu de pension bénéficie d'une immunisation de 10 % et est ensuite divisé par 3. Cela donne :

$$\begin{aligned} 12.500 - 1.250 &= 11.250 \text{ euros} \\ 11.250 / 3 &= 3.750 \text{ euros} \end{aligned}$$

Le demandeur obtiendra 3.413 euros par an à titre de GRAPA (7.163 – 3.750).

L'application de la note de service aboutirait à un refus de la GRAPA :

$$\begin{aligned} 12.500 - 1.250 &= 11.250 \text{ euros} \\ 11.250 / 1 &= 11.250 \text{ euros} \\ 7.163 - 11.250 &= 0 \end{aligned}$$

### *Recommandation*

Le Chapitre IV de la loi du 22 mars 2001 instituant la garantie de revenus aux personnes âgées, intitulé *Du mode de calcul*, comprend deux sections. La première traite du montant de la garantie de revenus (article 6), la deuxième de l'incidence des ressources et des pensions (articles 7 à 14 inclus).

L'article 6, § 1, fixe « le montant de base » de la GRAPA allouable à la personne qui partage la même résidence principale avec une ou plusieurs autres personnes.

L'article 6, § 2, alinéa 1<sup>er</sup>, fixe le « montant majoré » de la GRAPA (montant de base x 1,50) allouable à la personne qui ne partage pas sa résidence principale avec une ou plusieurs autres personnes.

L'alinéa 2 du même paragraphe énumère les personnes qui, bien qu'inscrites dans les registres de la population à la même adresse que le demandeur, ne sont pas censées partager la même résidence que celui-ci.

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

Du fait que cette présomption légale figure à l'alinéa 2 du § 6, qui lui-même fait partie de la Section 1, *Du montant de la garantie de revenus*, elle ne peut valoir que pour déterminer s'il y a lieu d'octroyer le taux de base ou le taux majoré de la GRAPA.

Dans la Section 2, *De l'incidence des ressources et des pensions*, les règles de base pour la prise en compte des ressources (§ 1) et pour le calcul (§ 2) sont reprises à l'article 7.

Toutes les ressources et les pensions, quelle qu'en soit la nature ou l'origine, dont disposent l'intéressé et/ou les personnes avec qui il partage la même résidence principale, sont prises en considération pour le calcul de la GRAPA, sauf les exceptions prévues par la Roi (par exemple, les allocations familiales).

Toutefois, lorsque l'intéressé a droit au « montant majoré », seules les ressources et les pensions dont il dispose personnellement sont prises en compte.

Le montant total des ressources et pensions ainsi obtenu est divisé par le nombre de personnes qui partagent la même résidence, y compris l'intéressé, après déduction des immunisations prévues.

Le résultat de ce calcul est, après déduction d'une immunisation générale, porté en déduction du « montant de base » ou du « montant majoré », selon le cas.

Dans le cas des personnes accueillies dans une maison de repos, une maison de repos et de soins ou une maison de soins psychiatriques, l'application stricte de la loi aboutit 99 fois sur 100 à un octroi de la GRAPA, même si l'intéressé a des ressources très importantes.

En effet, d'une part, on ne peut prendre en compte que les ressources et les pensions dont l'intéressé dispose personnellement (article 7, § 1<sup>er</sup>, alinéa 2) et d'autre part, on est tenu de diviser ces montants par le nombre de personnes accueillies dans la même maison de repos, de repos et de soins ou de soins psychiatriques (article 7, § 2, alinéa 1<sup>er</sup>).

Le Collège est d'avis qu'il s'agit là d'un effet non voulu par le législateur, qui aboutit à une inégalité de traitement, disproportionnée en regard du but poursuivi, entre les personnes qui sont accueillies dans une telle maison et les autres, au détriment de la dernière catégorie.

Dès lors, le Collège recommande une modification du texte de l'article 7, § 2, de la loi du 22 mars 2001, par laquelle il serait spécifié que pour les personnes accueillies dans la même maison de repos, de repos et de soins ou de soins psychiatriques, il n'y a pas lieu de diviser les ressources et les pensions par le nombre de personnes qui partagent la même résidence.

### **Problèmes pour atteindre les services centraux de l'ONP par téléphone**

Dossier 4372

#### *Les faits*

Parce qu'il ne parvient pas à atteindre l'ONP par téléphone, le plaignant demande au Service de médiation pour les pensions de lui envoyer sa fiche fiscale 2001.

#### *Commentaires*

Il arrive régulièrement que des pensionnés téléphonent ou écrivent au Service de médiation pour signifier le fait qu'à certains moments, l'ONP n'est pas accessible par téléphone.

Parfois, c'est pour cette simple raison qu'ils adressent leurs questions au Service de médiation.

Dans de telles requêtes, il y a toujours une plainte sous-jacente (« Je ne parviens pas à contacter le service de pension »). C'est sous cet angle que le Collège aborde ces requêtes et demande à l'ONP de fournir les informations directement au plaignant.

Sur un plan plus général, le Collège a insisté pour qu'une solution structurelle soit apportée au problème.

#### *Conclusion*

L'ONP s'efforce d'améliorer l'accessibilité téléphonique de ses services. En janvier 2002, l'Office a démarré la formation de 5 membres du personnel destinés à renforcer le pool téléphonique. Cette formation s'est terminée en septembre 2002 ce qui permet dorénavant de renforcer les équipes aux moments critiques d'affluence.

## **Problèmes pour atteindre un bureau régional de l'ONP par téléphone**

Dossiers 4782 et 5201

### *Les faits*

Chacun des plaignants se plaint du fait qu'il est très difficile de contacter par téléphone le bureau régional de Hasselt.

### *Commentaires*

Dans un premier temps, nous avons recherché une solution individuelle pour les plaignants. A notre demande, le bureau régional a lui-même pris contact avec les plaignants.

La suite de l'examen du Collège a montré que le bureau de Hasselt manquait d'effectif. L'ONP a fait le choix de donner priorité au traitement des dossiers parce que, selon cet Office, un retard dans le traitement des dossiers provoque un plus grand nombre d'interventions écrites et téléphoniques. Le fait d'y répondre conduit lui-même à un nouveau ralentissement dans le traitement des dossiers.

### *Conclusion*

En principe, la fixation de priorités face à une situation qui le requiert constitue un acte de bonne administration. Cela n'empêche pas, selon le Collège, que le service doive être assumé d'une manière générale, et que des problèmes internes ne devraient pas avoir d'incidence, ou alors de manière fort limitée, sur la qualité de ce service.

L'ONP affirme qu'une amélioration de la situation à Hasselt est envisageable au début 2003 :

- ◆ fin 2002, l'ONP a reçu l'autorisation d'engager du personnel supplémentaire pour ses bureaux néerlandophones. Pour le bureau de Hasselt, ceci correspond à un élargissement du cadre à concurrence de 10 % ;
- ◆ une solution est recherchée afin d'étendre les fonctionnalités du central téléphonique par une fonction de rappel ;
- ◆ le comité de gestion de l'ONP a marqué son accord, en décembre 2002, à l'achat d'un immeuble pour le bureau de Hasselt dans lequel la qualité de l'accueil pourra être optimisée.

## **Cumul d'une pension de survie avec une prime d'encouragement à l'interruption de carrière - Position divergente**

Dossier 2850

Voir la section consacrée à l'Administration des Pensions

**Pension au taux de ménage – Diminution de la pension au taux de ménage ou passage à une pension (moindre) au taux d'isolé, suite à l'octroi d'une pension de vieillesse hollandaise au conjoint le plus jeune – Arrêt Engelbrecht de la Cour de Justice de Luxembourg – Différence de traitement entre travailleurs salariés et travailleurs indépendants**

Dossier 4295

Voir la section consacrée à l'Institut national d'assurances sociales pour travailleurs indépendants  
**Décision de pension prise dans le cadre des Règlements européens – Négligence – Décisions provisoires tardives – Avances insuffisantes – Limitation de la pension sur la base des revenus professionnels au lieu de la pension minimum lors de la prise d'une décision provisoire dans le régime des travailleurs indépendants**

Dossier 4610

Voir la section consacrée à l'Institut national d'assurances sociales pour travailleurs indépendants

**Transfert de cotisations dans le cadre de la loi du 5 août 1968 – Transmission d'informations à l'ONP en vue d'établir l'estimation de pension – Procédure plus rapide**

Dossier 4880

Voir la section consacrée à l'Administration des Pensions

*Suivi donné aux propositions et suggestions formulées dans les Rapports annuels 2001, 2000 et 1999*

**Discussion du Rapport annuel 2001 avec l'ONP**

Le 29 août 2002, nous avons discuté avec l'ONP de la partie du Rapport annuel 2001 consacrée à cet Office (services d'attribution et services de paiement).

La discussion a débouché sur les résultats suivants.

En ce qui concerne le Cadastre des pensions, l'ONP nous a confirmé que le transfert des données du Cadastre qui sont nécessaires au calcul des retenues sur les pensions, en particulier de la cotisation de solidarité, aura dorénavant lieu au moins une fois par trimestre.

En matière de Garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA), l'ONP marque son accord pour examiner dans chaque dossier la possibilité de payer des avances, pour autant qu'il n'y ait pas de risque de créer un indu.

**Travailleurs frontaliers et saisonniers – Droit interne – Qualité du service en baisse – RA 2000, pp. 67-70**

Dans le Rapport annuel 2000, nous avons dû faire le constat d'une régression dans la qualité des services prestés à l'occasion de la mise en oeuvre de mesures qui tendaient en principe à une meilleure efficacité, tout en évitant autant que possible des paiements indus dans le cas des travailleurs saisonniers et frontaliers qui ouvrent un droit à pension en Belgique.

Nous avons proposé à l'ONP de tenir un fichier reprenant ces pensions, comme il le faisait auparavant. Par le biais d'un tel système de suivi, qui est encore toujours appliqué par l'INASTI, les mesures nécessaires pourraient être prises par l'ONP afin de procéder à temps à l'examen du droit à la pension étrangère.

Entre-temps, l'ONP nous a fait savoir que le traitement des dossiers des pensionnés qui vivent en Belgique et à l'égard desquels s'applique un accord international qui prévoit le transfert de la demande vers le pays qui octroie un avantage en matière de pensions, s'effectue de nouveau d'office, et cela en tenant compte de la mise en route en temps utile de l'examen du dossier par les services étrangers.

L'intervention du pensionné pour obtenir la pension étrangère qui lui revient est dès lors réduite à la transmission des informations dont l'organisme étranger a besoin pour l'examen de la pension.

**Le rôle des administrations communales dans l'introduction d'une demande de pension – RA 1999, pp. 57 – 58 et RA 2001, pp. 42 – 45**

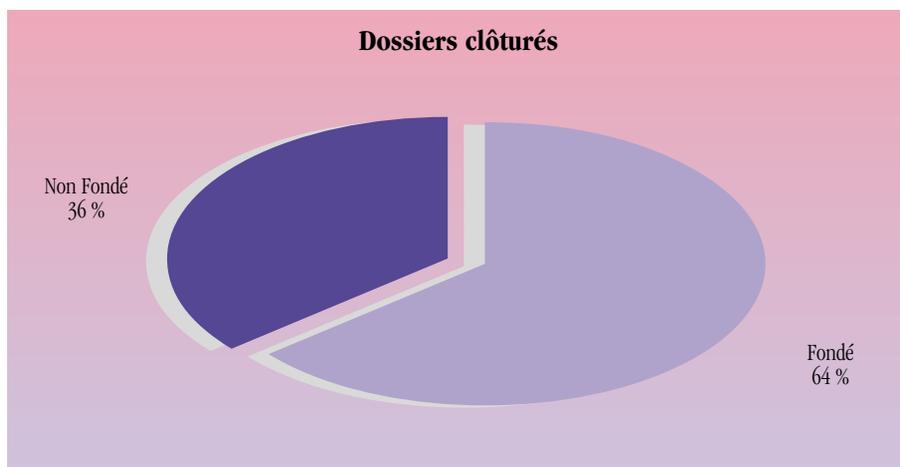
Dans nos rapports annuels 1999 et 2001, nous avons constaté dans plusieurs dossiers que certaines administrations communales refusaient des demandes de pensions et se substituaient ainsi au rôle des administrations compétentes. De la sorte, certaines demandes sont introduites avec retard et provoquent un dommage irréparable dans le chef de certains pensionnés.

Par la mise en place de l'octroi d'office des pensions à l'âge de la pension (pour une explication détaillée voir plus loin pp. 188-191), ces problèmes sont maintenant résolus.

## *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 section est consacrée aux services de paiement.

### *Résultat final des dossiers clôturés*



### *Dossiers marquants*

#### **Radiation d'office – Conséquences sur le paiement des pensions**

Dossier n° 3791

##### *Les faits*

En août 2001, l'ONP est informé par la Banque-Carrefour de la Sécurité Sociale du fait que l'administration communale a radié d'office l'intéressé du registre de la population.

L'ONP adresse un courrier au pensionné en lui demandant de fournir une attestation d'une administration communale stipulant qu'il est à nouveau inscrit dans une commune, faute de quoi, les paiements de sa pension seront suspendus.

En raison d'un litige l'opposant à l'administration communale au sujet de sa résidence

principale, l'intéressé ne peut fournir l'attestation demandée et sa pension est effectivement suspendue à la fin du mois d'octobre 2001.

En attendant la décision finale sur l'inscription, qui doit être prise, après enquête, par le Ministère de l'Intérieur<sup>23</sup>, l'ONP s'engage toutefois à payer chaque mois la pension du plaignant. Malgré cette promesse et les différentes démarches et visites de l'intéressé à l'ONP, la pension reste impayée pendant 3 mois, soit entre novembre 2001 et janvier 2002.

### *Commentaires*

Lorsque l'ONP est confronté à une situation où un pensionné se retrouve radié d'office, il prend contact avec lui (ou éventuellement avec sa banque) afin d'obtenir une attestation confirmant sa demande de réinscription. S'il ne donne aucune suite à cette demande, la pratique administrative en vigueur consiste à suspendre le paiement de la pension jusqu'à la réinscription effective dans les registres de la population d'une commune.

Le Collège des médiateurs a contesté cette façon de faire en arguant notamment du fait que le paiement de la pension ne devait pas *obligatoirement* se faire à l'adresse où le pensionné est inscrit dans les registres de la population<sup>24</sup>.

Selon notre analyse, en subordonnant le paiement de la pension à la preuve officielle que le pensionné est inscrit dans les registres de population, l'ONP ajoute une condition de paiement à la réglementation. En outre, l'ONP étant généralement dans l'ignorance des raisons qui sont à la base de la situation administrative non conforme du pensionné<sup>25</sup>, priver celui-ci de son revenu de pension risque d'aggraver encore sa précarité (le « radié » n'est plus inscrit nulle part et ne peut donc, en principe, demander une aide du CPAS).

Suite à la discussion qui s'ensuit et après analyse juridique du problème, l'Office a pris en compte nos arguments et a accepté de modifier sa pratique.

### *Conclusion*

Suite à l'intervention du Collège, un paiement régularisant la situation de l'intéressé pour la période du 1<sup>er</sup> novembre 2001 au 28 février 2002 a été effectué à la mi-février 2002. Le montant payé s'élevait à près de 2.600 euros.

La situation administrative de l'intéressé ne s'est définitivement régularisée qu'en septembre 2002, mois au cours duquel il s'est réinscrit dans une commune belge. Ainsi, si l'ONP avait maintenu dans le cas d'espèce sa pratique administrative antérieure, le plaignant aurait été privé de sa pension pendant près d'un an.

<sup>23</sup> Loi du 19 juillet 1991 relative aux registres de la population et aux cartes d'identité et modifiant la loi du 8 août 1983 organisant un registre national des personnes physiques, article 8, § 1<sup>er</sup>

<sup>24</sup> L'article 66 bis de l'arrêté royal du 21 décembre 1967 portant règlement général du régime de pension de retraite et de survie des travailleurs salariés dispose que l'envoi des pièces à l'intéressé et l'exécution des paiements se font à la résidence principale, mais qu'il peut être dérogé à cette obligation « sur demande écrite » de l'intéressé, adressée à l'ONP

<sup>25</sup> Il y a lieu ici de souligner que lorsqu'un individu est rayé d'office des registres, il n'y a là qu'une mesure administrative, sans effet sur le droit civil

La nouvelle pratique de l'ONP dans les cas similaires est désormais la suivante.

Lorsque l'ONP recevra communication des personnes radiées d'office et pour autant qu'il s'agisse d'une pension *payable partout dans le monde*, une enquête sera effectuée afin de déterminer l'adresse à laquelle réside effectivement le pensionné *sans procéder pour autant à l'arrêt des paiements*.

En cas d'absence de réaction de la part du pensionné, les paiements se feront à l'aide d'une *assignation postale* même si un versement sur compte bancaire avait été demandé précédemment par le pensionné.

S'il ne s'agit pas d'un avantage payable partout dans le monde (soit pour une raison de nationalité soit en raison de la nature du paiement, une GRAPA par exemple), le paiement se fera immédiatement au moyen d'une assignation postale.

Ce n'est qu'en cas de retour de l'assignation postale que les paiements seront suspendus, si cela s'avère nécessaire.

Le paiement sur un compte bancaire ne sera repris que lorsque l'intéressé aura apporté la preuve de sa réinscription dans une commune belge.

Par cette nouvelle procédure, l'ONP garantit donc un paiement mensuel de la pension le plus longtemps possible et ne pénalise plus le pensionné radié d'office par la suspension du paiement de sa pension.

### **Suspension d'une pension et octroi d'une autre pension – Défaut de coordination interne – Sept mois sans pension**

Dossier 4009

#### *Les faits*

La plaignante bénéficiait d'une pension de conjoint séparé de fait. L'ONP lui payait la moitié de la pension au taux de ménage de son époux.

Le divorce qui s'ensuivit eut deux conséquences. La pension de conjoint séparé de fait n'était plus due à partir d'août 2001. Dès ce moment, l'intéressée ouvrait donc un droit à une pension de conjoint divorcé.

L'ONP continua de lui payer la pension de conjoint séparé de fait, encore pour les mois d'août et

de septembre 2001. L'Office en suspend toutefois le paiement à partir d'octobre, sans en avertir l'intéressée. A partir de ce moment, le CPAS octroie des avances sur pension.

Fin mars 2002, avant même que ne soit prise la décision de pension de conjoint divorcé, l'ONP envoie la décision de récupération des montants payés indûment en août et septembre 2001.

Ce n'est qu'au début du mois d'avril 2002, que l'ONP envoie la nouvelle décision de pension. Le paiement des arriérés, diminué des montants payés indûment pour août et septembre 2001 ainsi que des avances du CPAS, a lieu encore plus tard.

### *Commentaires*

La manière dont l'ONP a traité ce dossier ne manque pas de susciter des questions. La suspension (correcte) du paiement a lieu sans que l'intéressé n'en soit averti, les montants indus sont récupérés avant qu'une décision n'ait été prise sur les nouveaux droits, et la nouvelle décision elle-même est prise beaucoup trop tard.

Interrogé à ce propos, l'ONP nous fait part du fait qu'il s'agit en l'occurrence d'un malheureux concours de circonstances. En principe, l'Office avertit toujours le pensionné de la suspension d'un avantage, et, dans la mesure du possible, procède à l'apurement de la dette sur d'éventuels montants d'arriérés.

### *Conclusion*

La plaignante est victime de négligences de la part de l'ONP. Elle doit recourir au CPAS pour subvenir à ses besoins pour la période courant du mois d'octobre 2001 au mois d'avril 2002, alors que son nouveau droit à partir de la date de la suspension s'élève finalement à quelques 6 euros de plus par mois (530,27 euros au lieu de 524,70 euros par mois).

Dans ce dossier, la coordination interne entre les services d'attribution et les services de paiement laissa pour le moins à désirer. L'ONP examine dès lors la possibilité de traiter de manière plus efficace ce type de dossier dans lequel un avantage dû au pensionné doit être suspendu et à qui, simultanément, un autre avantage doit être octroyé.

## **Séparation de fait – Mesures conservatoires prises par les Services de paiement de l'ONP – Défaut d'information**

Dossier 3672

### *Les faits*

L'intéressée bénéficie, depuis le 1<sup>er</sup> août 1994, d'une pension de retraite de travailleur indépendant.

Cette prestation lui a été accordée au taux de ménage, étant donné qu'à l'époque son mari était sans revenus.

En avril 2001, l'époux introduit une demande de pension de retraite personnelle. Ses droits font l'objet d'un examen par les services d'attribution de l'ONP et de l'INASTI.

Pendant que cet examen se poursuit, les Services de paiement de l'ONP sont avisés d'une *séparation de fait* survenue au sein du ménage, sans que la date de celle-ci ne soit connue. Dans le but de ne pas procéder, le cas échéant, à des paiements indus, ces services décident de liquider provisoirement la moitié de la pension au taux de ménage à la titulaire du droit. Cette mesure conservatoire, qui prend effet au 1<sup>er</sup> novembre 2001, est portée à la connaissance des services de l'INASTI.

Toutefois, aucun courrier n'est adressé à la plaignante, ni par l'ONP ni par l'INASTI, aux fins de lui annoncer la réduction provisoire de son droit et de lui en expliquer les raisons.

Dans la pratique, les paiements de la pension sont interrompus pendant deux mois (novembre et décembre 2001). Ce n'est que dans le courant du mois de janvier 2002 que l'intéressée perçoit un montant de 316,32 euros, couvrant la période du 1<sup>er</sup> novembre 2001 au 31 janvier 2002.

En février 2002, la plaignante touche une mensualité de 105,44 euros, mais le mois suivant, les paiements sont à nouveau interrompus.

C'est en effet en mars 2002 que l'INASTI prend la décision définitive en ce qui concerne les deux conjoints. Elle consiste en l'octroi à chacun d'une pension au taux d'isolé, le cumul des prestations personnelles s'avérant plus avantageux que le taux de ménage. La double décision sort ses effets au 1<sup>er</sup> mai 2001 (soit à la date de prise de cours de la pension du mari).

La situation pécuniaire des époux est finalement régularisée dans la deuxième quinzaine du mois d'avril 2002.

### *Commentaires*

Dans le cas d'espèce, il faut constater que l'intéressée n'a reçu aucune information sur sa situation de pension entre novembre 2001 et mars 2002, et qu'en outre, elle a dû faire face pendant ce laps de temps à deux interruptions de paiement consécutives. Jusqu'en avril 2002, elle doit se débrouiller avec des revenus mensuels ramenés à un peu plus de 100 euros par mois.

Sur un plan général, nous avons interrogé l'ONP afin de savoir quelles sont les instructions prévues en matière d'information du pensionné, lorsque les Services de paiement sont amenés à prendre une mesure provisoire de limitation du droit à pension.

L'ONP a reconnu que dans le cas présent, aucune information écrite n'a été envoyée à l'intéressée. Néanmoins, l'Office affirme avoir fourni aux époux des informations orales sur leur situation de pension lors de plusieurs contacts téléphoniques. Mais il y a lieu de souligner que tous ces contacts, sauf un, ont apparemment eu lieu à l'initiative des intéressés.

### *Conclusion*

L'ONP nous a précisé qu'actuellement, le pensionné est toujours informé lorsqu'une situation particulière telle que séparation, divorce ou mariage, modifie le droit à la pension ou entraîne une suspension partielle ou totale des paiements.

Des instructions ont été données aux services concernés afin qu'une lettre informative soit envoyée systématiquement au pensionné avant l'envoi du dossier dans les services de calcul ou lors de l'arrêt des paiements.

Ces mesures visant à améliorer l'information des pensionnés ont été introduites graduellement pendant l'année 2002.

Une lacune dans l'information des pensionnés a donc progressivement été comblée au cours des derniers mois et l'envoi, aujourd'hui systématique, de lettres d'informations aux personnes subissant une modification provisoire de leur droit à pension est une réalité.

Cette avancée témoigne d'une volonté de mieux coordonner les actions des divers services de l'ONP (attribution et paiement, services centraux et régionaux, ...). C'est une amélioration non négligeable pour le retraité, qui a le droit de savoir, à tout moment, ce qui se passe dans son dossier.

### **Séparation temporaire des conjoints pour raison de santé – Régularisation de la situation en matière de paiement**

Dossier n° 4633

#### *Les faits*

Les plaignants sont bénéficiaires d'une pension de travailleur salarié payée au taux de ménage. Ils résident ensemble au Maroc. En août 2000, le mari vient en Belgique pour se faire soigner, son épouse restant seule au Maroc.

L'intéressé se présente à l'ONP et demande la suspension des paiements de sa pension, en attendant que sa situation se régularise (autorisation de séjour, inscription à la commune, ouverture d'un compte bancaire, ...). Il demande également, de manière expresse, que la part de

pension revenant à son épouse soit tenue en suspens. Après dix mois de démarches diverses, l'intéressé obtient enfin les documents nécessaires.

En septembre 2001, l'ONP verse au mari une somme d'arriérés, représentant la moitié de la pension de retraite au taux de ménage et de l'allocation de chauffage. L'autre moitié de la pension, revenant en principe à l'épouse, reste bloquée. Les paiements mensuels de la part du mari sont assurés à partir de l'échéance d'octobre 2001.

Vers la fin du mois de mars 2002, la femme rejoint son mari en Belgique. Toutefois, il faut encore attendre jusqu'à la mi-juin 2002 avant que l'inscription de l'intéressée (et de ses deux enfants) dans les registres de population soit officiellement enregistrée. Une composition de ménage est délivrée par la commune début juillet. Sur la base de ce document, l'ONP reprend le paiement de la pension au taux de ménage à partir de l'échéance d'août 2002.

Toutefois, malgré les demandes insistantes des intéressés, les arriérés tenus en suspens par l'ONP depuis septembre 2000 restent impayés.

#### *Commentaires*

En cas de séparation (volontaire ou involontaire) d'un couple bénéficiant d'une pension au taux de ménage, l'ONP prend d'office une décision provisoire, consistant dans la plupart des cas à payer à chacun des conjoints la moitié de la pension. La décision définitive est prise ultérieurement, en fonction des éléments propres du dossier.

Dans le cas présent, seule la part de pension revenant au mari a été payée. Ceci s'explique par le fait que lors d'une visite à l'ONP, en juillet 2001, le couple a émis le souhait que la part de l'épouse soit provisoirement tenue en suspens, tant que celle-ci n'en avait pas demandé explicitement le paiement.

En avril 2002, les époux se sont représentés à l'ONP pour signaler la reprise de la vie commune. Cette démarche équivalait à une demande de régularisation du taux de ménage depuis la suspension des paiements et il n'y avait dès lors plus de raison objective pour différer davantage le paiement des arriérés, d'autant plus que tous les éléments du dossier confirmaient que la séparation momentanée du ménage avait eu un caractère involontaire (raisons de santé). Néanmoins, seul le paiement du taux de ménage a été repris à partir de l'échéance d'août 2002.

#### *Conclusion*

Suite à l'intervention du Collège, l'ONP a procédé, début octobre 2002, au versement sur le compte des intéressés d'un montant global de plus de 15.000 euros, représentant les arriérés dus pour la période de septembre 2000 à fin juillet 2002.

En conclusion, il faut constater que si les mesures adoptées dans un premier temps par l'ONP étaient adéquates, par la suite, la réticence à régler définitivement la situation n'était pas justifiée.

### **Païement de la pension du mois du décès au conjoint survivant – Cohabiter n'est pas vivre ensemble**

Dossier 2317

#### *Les faits*

L'époux de la plaignante décède. Il était inscrit au registre de la population de la commune dans laquelle se trouvait la maison de repos et de soins où il séjournait. La plaignante, quant à elle, avait conservé l'adresse de sa maison. L'ONP refuse de payer la pension de retraite du mois du décès à la veuve.

#### *Commentaires*

Déjà dans le rapport 2000, nous avons discuté le dossier d'un conjoint survivant qui ne parvenait pas à obtenir la pension du mois du décès du fait que son époux résidait dans une maison de repos où il était également domicilié.

Jusqu'alors l'ONP avait continué de payer la pension de retraite comme s'il n'y avait pas de séparation de fait. Au moment du décès, l'ONP apprend cependant que chaque conjoint était inscrit dans le registre de la population à des adresses différentes. Il refusait dès lors de payer la pension du mois du décès au conjoint survivant.

Finalement, en vertu de l'équité et du fait d'une possible interprétation divergente, l'ONP a malgré tout payé la pension au conjoint survivant.

Lors de l'examen de ce nouveau cas, l'ONP nous communique d'entrée de jeu ce qui suit : « (Traduction libre) Etant donné que, depuis le 10 février 1998, chacun des conjoints est inscrit à une adresse différente dans le registre de la population, il s'en est suivi une situation de séparation de fait. Dans de tels cas, la pension du mois du décès, qui n'a pas encore été payée, ne peut être payée au conjoint survivant. La pension du mois de décès est, en effet, uniquement payable au conjoint survivant qui cohabite au moment du décès. »

Le Collège ne peut agréer cette manière de procéder.

L'article 72 de l'arrêté royal du 21 décembre 1967 portant règlement général du régime de pension de retraite et de survie des travailleurs salariés prescrit que « en cas de décès du bénéficiaire d'une prestation à charge du régime de pension des travailleurs salariés, les arrérages échus et non payés sont versés d'office au conjoint avec lequel le bénéficiaire vivait au moment du décès. »

Nulle part, dans cet article, il n'est question de séparation de fait, ni de ce que la pension du mois du décès n'est payable qu'au conjoint *cohabitant*.

En outre, nulle part, dans la législation en matière de pension, n'est donnée une définition du concept de « vivre avec », au contraire du concept de séparation de fait qui est clairement décrit à l'article 74 de l'arrêté royal du 21 décembre 1967 portant règlement général du régime de pension de retraite et de survie des travailleurs salariés. Une séparation de fait est la situation qui naît lorsque les conjoints ont des résidences principales distinctes. L'article 74 précise expressément que cette définition ne vaut que pour l'application de ce même article.

Le simple fait que le législateur utilise des mots différents dans les articles 72 et 74, et qu'il juge utile de préciser, pour l'application de l'article 74, ce que recouvre le concept de séparation de fait, implique que le concept de « vivre avec » revêt une autre signification.

Si la notion de « vivre avec » avait eu la même signification que celle qui est donnée à la cohabitation dans la définition de la séparation de fait, le législateur n'aurait pas eu besoin de revenir à une autre terminologie. Il n'aurait pas en plus dû prévoir une définition spécifique et restrictive pour la notion de séparation de fait.

Dans ce cas-ci, il apparaît à l'évidence, selon le Collège, que les conjoints formaient un ménage. Leurs pensions étaient versées sur un compte commun.

### *Conclusion*

Au terme d'une longue et laborieuse médiation, l'ONP a finalement adopté la position du Collège et adapté sa manière de travailler en ce qui concerne le paiement de la pension de retraite du mois du décès du conjoint qui se trouvait inscrit à une autre adresse.

Dorénavant, dans ce genre de cas, la pension du mois du décès ne sera, tout d'abord, pas mise en paiement. Toutefois lorsque le conjoint qui ne serait pas inscrit à la même adresse se manifesterait et réclamerait en raison du fait que l'inscription à une autre adresse est due à des problèmes de santé de l'autre conjoint, le montant mensuel sera payé moyennant une courte enquête de l'ONP. Celle-ci tendra principalement à vérifier que l'adresse d'un des conjoints est bien celle d'une maison de repos et de soins.

A la lumière de l'examen des plaintes qui parviennent au Service de médiation, il ressort qu'un grand nombre de maisons de repos et de soins refusent d'accueillir une personne quand elle ne s'y fait pas domicilier. Du fait de la nouvelle méthode de travail de l'ONP, les pensionnés qui cèdent sous la pression, ne seront dorénavant plus les victimes de ce procédé illégal.

## Avances sur la pension de survie pour le conjoint survivant – Différence de traitement entre pensionnés

Dossier n° 4500

### *Les faits*

La plaignante est veuve depuis le mois d'avril 2002. Son mari bénéficiait déjà d'une pension de retraite de travailleur salarié, au taux d'isolé, et d'une pension de retraite de l'OSSOM, tandis qu'elle-même percevait uniquement une petite pension à charge de l'OSSOM (de l'ordre de 50 euros par mois).

L'ONP a examiné *d'office* le droit à la pension de survie de travailleur salarié, comme prévu par la réglementation<sup>26</sup>, mais n'a pas accordé *d'avances* sur ce droit, ce dont se plaint l'intéressée.

En attendant la notification de la décision en matière de pension de survie par l'ONP, qui est intervenue début août 2002, et sa mise en paiement, en septembre 2002, l'intéressée a vécu pendant 5 mois avec des revenus mensuels de plus ou moins 800 euros, alors qu'elle avait droit en définitive à un total d'environ 1.000 euros.

### *Commentaires*

Dans le Rapport Annuel 2001 du Collège des médiateurs, l'attention a déjà été attirée sur certaines différences de traitement entre pensionnés, lorsqu'il s'agit d'octroyer des avances sur la pension de survie en faveur du conjoint survivant<sup>27</sup>. A notre demande, l'ONP a renoncé à une pratique qui consistait à refuser systématiquement de payer des avances au conjoint survivant si celui-ci résidait à l'étranger.

Dans le cas présent, la situation concerne deux conjoints pensionnés, résidant en Belgique, dont l'un est titulaire d'une prestation qui ne relève pas du régime des travailleurs salariés ou indépendants.

En effet, actuellement, l'ONP limite l'octroi d'avances sur la pension de survie aux cas de figure suivants :

1. Lorsque le titulaire décédé est bénéficiaire d'une pension au taux de ménage ;
2. Lorsque le titulaire décédé et son conjoint sont tous deux bénéficiaires d'une pension de retraite de travailleur salarié ou de travailleur indépendant.

En revanche, si le conjoint du bénéficiaire décédé est titulaire d'une autre prestation (pension OSSOM, pension des services publics, pension étrangère, ...), il n'y a pas paiement d'avances.

<sup>26</sup> Arrêté royal du 21 décembre 1967 portant règlement général du régime de pension de retraite et de survie des travailleurs salariés, article 10, § 4

<sup>27</sup> Service de médiation Pensions, Rapport Annuel 2001, p. 83-84

Or, dans les cas où l'ONP dispose de données fiables et récentes concernant ces autres prestations, cette position de principe nous paraît aller à l'encontre tant de la lettre que de l'esprit de la loi. Interrogé sur la possibilité de modification de la pratique en vigueur, l'ONP a répondu qu'il n'envisageait pas un changement d'attitude à ce sujet.

Pour justifier son refus, l'Office invoque essentiellement des obstacles d'ordre technique.

L'ONP ne stocke pas les données du Cadastre des Pensions pour les titulaires qui ne bénéficient d'aucune pension à l'Office. De ce fait il estime qu'il ne dispose pas de suffisamment d'éléments probants pour consentir une avance qui soit à la fois aussi proche que possible du montant définitif et sans risque de paiement indu.

### *Conclusion*

Le Collège n'admet que dans une certaine mesure les arguments avancés par l'ONP. Il reste convaincu que par une gestion améliorée des données du Cadastre des Pensions, les difficultés techniques actuelles pourraient être surmontées, rendant ainsi possible un meilleur service aux pensionnés. Il compte donc poursuivre les discussions à ce sujet avec l'Office.

## **Liquidation des capitaux de rente de vieillesse – Problèmes informatiques**

Dossiers 4830 et 3962

### *Les faits*

Les plaignants ont tous deux reçu une décision d'octroi d'un capital de rente de vieillesse. Toutefois, plusieurs mois se sont écoulés depuis la notification et aucun paiement n'est en vue.

L'ONP, questionné à ce sujet, informe les plaignants que des problèmes informatiques ont retardé l'exécution des décisions prises à leur égard.

### *Commentaires*

Les rentes octroyées à partir du 1<sup>er</sup> janvier 1997 ne sont liquidées qu'à condition que la pension soit payée effectivement. Celles prenant cours à dater du 1<sup>er</sup> janvier 2001 sont payées exclusivement sous la forme d'une valeur capitalisée. Cependant, la réglementation en matière de pensions ne fixe pas le délai dans lequel le paiement de ce capital doit être effectué par l'ONP.

Nous sommes d'avis que de toute façon, le paiement doit avoir lieu dans un délai raisonnable. La Charte de l'assuré social dispose que le paiement de prestations sociales doit être effectué dans un délai de 4 mois à dater de la notification de la décision et au plus tôt à la date de prise de cours de celle-ci.

Si pour certains il n'est pas clair que la Charte s'applique aussi aux capitaux de rente, nous estimons que par analogie, le paiement du capital d'une rente de vieillesse dans les 4 mois à dater de la décision ou de la prise de cours de la pension de retraite de travailleur salarié constitue un délai raisonnablement acceptable.

### *Conclusion*

Finalement, dans les deux cas concernés, le paiement du capital a eu lieu après intervention du Collège des médiateurs. Dans le premier dossier, la régularisation a eu lieu endéans le délai de 4 mois à dater de la prise de cours de la pension, tandis que dans l'autre dossier, le bénéficiaire a dû attendre plus de 5 mois à partir de la notification pour enfin toucher son dû.

## **Interruption et retard en matière de paiement**

Dossier 4313

### *Les faits*

Le plaignant s'adresse au Collège le 30 mai 2002 parce que le montant de sa mensualité ne lui a toujours pas été versé.

### *Commentaires*

Le plaignant est pensionné dans le régime des travailleurs indépendants et bénéficie d'une pension de 654,99 euros par mois qui lui est normalement payée vers le 15 du mois. Cette pension constitue l'unique revenu du ménage.

Sans raison apparente et sans que l'intéressé n'en ait été informé, sa pension est payée deux semaines plus tard qu'à la date normale.

Dossier 3773

### *Les faits*

En date du 30 janvier 2002, le montant de la pension du mois de janvier n'a toujours pas été payé au plaignant, et ceci sans aucun avertissement. Sa banque refusait d'effectuer différents paiements du fait que le solde de son compte était insuffisant.

### *Commentaires*

Le 7 septembre 2001, l'ONP envoie au plaignant une décision par laquelle le montant de sa pension sera diminué pour le futur. Aucune récupération n'a lieu du fait qu'il s'agit d'une erreur administrative.

En janvier 2002, le paiement de la pension est suspendu afin d'exécuter cette décision. Ce n'est qu'en date du 14 février 2002, que la pension est versée.

Le 21 février 2002, les arriérés sont payés. Toutefois ceux-ci sont erronés, l'indexation du mois de février 2002 n'a pas eu lieu, la rente de vieillesse n'est pas payée. Au mois de mars 2002, le même scénario se reproduit, un montant est versé sans tenir compte de l'indexation de février ni de la rente de vieillesse. Ce n'est qu'à partir d'avril 2002 que le montant correct de pension est payé.

Une décision de septembre 2001 n'est exécutée qu'en janvier 2002. En outre, il ressort clairement que le pensionné n'a pas été informé de la suspension du paiement de sa pension en janvier 2002 et qu'il n'a pu, dès lors, s'en prémunir.

Dossier 3966

#### *Les faits*

L'ONP informe le plaignant du fait que le montant de sa pension du mois de février 2002 sera payé ultérieurement en attendant la décision relative à sa pension française.

#### *Commentaires*

L'ONP a en effet suspendu la pension de 727,54 euros. Selon l'Office, il y avait une dette de 8,65 euros.

Finalement, il est apparu que la différence entre le montant qui lui était payé jusqu'alors et le montant auquel il pouvait prétendre à partir du 1<sup>er</sup> février s'élevait seulement à 2,23 euros. Les pensions des mois de février et mars sont payées ensemble le 27 mars 2002, avec un retard qui ne se justifie pas raisonnablement.

#### *Conclusion générale*

Dans chacun des rapports annuels précédents, nous avons déjà abordé la problématique de l'interruption et du retard dans les paiements. Chaque année, l'importance de la continuité des paiements est rappelée à l'ONP. A chaque fois, l'Office avance la mise en place prochaine de nouvelles applications informatiques. Finalement, nous avons dû constater que le projet de refonte des programmes a été abandonné dans le courant de l'année 2002.

Il n'empêche que cette année nous avons moins souvent été confrontés à des plaintes portant sur un retard ou sur une interruption de paiements, ce qui semble indiquer que d'autres efforts structurels ont été livrés.

Le fait est que pour l'instant, lors du *premier octroi* d'une pension, l'ONP émet un mandat

électronique à destination des services de paiement quasi au même moment qu'il envoie la décision à l'intéressé. Cette manière de procéder représente déjà en soi un certain gain de temps par rapport à l'ancien mandat manuel. Dans certains cas, cette procédure permet de rattraper le retard encouru dans l'examen du droit en raccourcissant le délai de paiement. Le pensionné obtient la première mensualité de sa pension endéans les délais prévus par la Charte de l'assuré social.

Toutefois, le Collège continue de constater qu'il y a encore toujours des cas où une *modification des droits* à pension provoque une interruption injustifiée des paiements.

### **Correction d'une erreur dans le paiement de l'allocation de chauffage – Application incorrecte des délais de prescription au préjudice du pensionné**

Dossier 3972

#### *Les faits*

Depuis mai 1986, la plaignante a droit à une allocation de chauffage de 13.337 BEF par an à l'indice de l'époque. Celle-ci est payée en même temps que la pension de survie. En 2002, la plaignante apprend par hasard que l'allocation n'est plus payée depuis 1988.

A sa demande, l'ONP lui paye les arriérés, mais ceux-ci ne couvrent que les cinq dernières années (soit un montant net de 1.890,98 euros).

#### *Commentaires*

Etant donné que la plaignante bénéficie d'une pension de survie sur la base de l'occupation de son époux dans les mines de charbon et que celui-ci satisfaisait aux conditions supplémentaires (minimum 20 ans d'activité habituelle et en ordre principal dans les mines de charbon), elle peut également bénéficier de l'allocation de chauffage.

Initialement, l'allocation de chauffage lui a été payée. A la suite d'une erreur de l'ONP, cette allocation ne lui est plus payée depuis 1988.

Lors de la correction de cette erreur en 2002, l'ONP applique, conformément à sa pratique constante, la prescription quinquennale. A cette fin, elle s'appuie sur les articles 2277 et 2227 du Code Civil<sup>28</sup>.

Le Collège est cependant d'avis que l'article 21bis, § 1, 1<sup>er</sup> alinéa de l'arrêté royal du 21 décembre 1967 portant règlement général du régime de pension de retraite et de survie des travailleurs salariés rend cette application impossible. Cet article est formulé comme suit : « Lorsqu'il est

<sup>28</sup> Article 2277 C. civ. : Les arrérages de rentes perpétuelles et viagères; ceux des pensions alimentaires; les loyers des maisons, et le prix de ferme des biens ruraux; les intérêts des sommes prêtées, et généralement tout ce qui est payable par année, ou à des termes périodiques plus courts; se prescrivent par cinq ans.

Article 2227 C. civ.: L'Etat, les établissements publics et les communes sont soumis aux mêmes prescriptions que les particuliers, et peuvent également les opposer.

constaté que la décision ou son exécution est entachée d'une irrégularité ou d'une erreur matérielle, l'Office national des Pensions prend une nouvelle décision et corrige l'irrégularité ou l'erreur. La nouvelle décision produit ses effets à la date de prise de cours de la première décision. »

### *Conclusion*

En ce qui concerne l'application de la prescription quinquennale lors de la correction d'une erreur de paiement, nous ne sommes pas d'accord avec la position de l'ONP et nous discutons déjà depuis presque deux années avec l'Office, sans résultat positif.

Dans notre rapport annuel 2001, nous avons présenté la recommandation officielle qui a été faite à l'ONP à l'occasion d'un dossier analogue<sup>29</sup>. Le Collège a décidé d'émettre une recommandation identique (voir Partie III, p. 177) dans ce dossier en vue d'obtenir le paiement de tous les montants d'arriérés.

Entre-temps, les articles 187, 188 et 189 de la loi-programme du 24 décembre 2002 ont introduit un délai de prescription uniforme de 10 ans pour la correction d'erreurs dans le paiement au préjudice du pensionné. Au moment de rédiger ce rapport, la date d'entrée en vigueur doit encore en être fixée par arrêté royal.

En introduisant ces dispositions, le Législateur et le Gouvernement ont donné suite à la recommandation générale 2001/5 du Collège (voir Partie III, p.183)

Dès que ces nouvelles dispositions seront entrées en vigueur, la plaignante pourra récupérer un montant d'arriérés plus important.

## **Précompte professionnel – Notion d'isolé et notion de personne à charge – Application automatique du barème I (isolé) injustifiée**

Dossiers 4494 et 4892

### *Les faits*

L'objet et l'instruction de ces dossiers présentant de fortes ressemblances, nous n'aborderons, dans un souci de clarté, que le dossier 4892.

Le plaignant bénéficie de deux pensions de retraite : une pension auprès de Belgacom et une pension de travailleur salarié. Cette dernière est payée au taux de ménage.

A partir de juillet 2002, son épouse bénéficie d'une pension de retraite personnelle d'un montant de 64 euros par mois. A partir de cette même date, l'ONP ramène la pension du plaignant au

<sup>29</sup> Rapport annuel 2001, Rectification d'une faute commise dans le paiement des pensions – Application injustifiée des délais de prescription au désavantage du pensionné, pp. 75, 76 et 77

montant prévu pour un isolé, étant donné qu'il est plus avantageux pour le ménage de percevoir deux pensions au taux d'isolé, en lieu et place de la pension au taux de ménage octroyée initialement.

Parallèlement, l'ONP recalcule le précompte professionnel sur la base du barème I, pour isolé, alors qu'auparavant il appliquait le barème II, pour ménage. Le nouveau pourcentage de précompte professionnel s'élève à 17,2 % et doit donc également être appliqué par Belgacom qui s'acquitte du plus gros montant de pension (1.432,21 euros bruts par mois).

Auparavant, le plaignant payait au total 54,80 euros de précompte professionnel par mois. Depuis le mois de juillet 2002, ce montant s'élève à 243,14 euros par mois alors que le montant brut de ses pensions a été diminué.

#### *Commentaires*

Pour les pensionnés qui bénéficient d'une pension de retraite à charge de Belgacom et d'une pension de l'ONP, le pourcentage de précompte professionnel qui doit être prélevé mensuellement, est fixé par l'ONP. Celui-ci en détermine le pourcentage sur la base de l'ensemble des pensions de l'intéressé et en informe Belgacom. Le système a fait l'objet d'une description détaillée dans notre précédent rapport annuel<sup>30</sup>.

L'ONP applique tout d'abord automatiquement le barème de précompte I (pour isolé) lorsque la pension est octroyée au taux d'isolé, et le barème II (pour ménage) en cas d'octroi d'une pension au taux de ménage.

En principe, le service d'attribution joint à la notification de la première décision un formulaire afin de permettre au pensionné de déclarer sa situation fiscale et familiale exacte auprès du service fiscal de l'ONP. Lors d'une révision de la pension, par exemple en cas de passage du taux de ménage au taux d'isolé, comme dans ce dossier, cette formalité n'a cependant pas eu lieu.

L'ONP justifie l'application automatique du barème I pour une pension au taux d'isolé comme suit :

- ◆ l'ONP n'est pas au courant de l'ensemble des revenus professionnels du conjoint ;
- ◆ s'il appliquait d'office le barème II, l'ONP ne pourrait savoir s'il rend service au pensionné ou si, au contraire, celui-ci ne devra pas par la suite payer une trop grande somme d'arriérés aux contributions ;
- ◆ dans les situations de ménage où chacun perçoit une pension personnelle, il y a encore beaucoup de demandes de la part des pensionnés afin de retenir un précompte ou un précompte plus élevé.

<sup>30</sup> Rapport annuel 2001, pp. 69-72, Précompte – Communication irrégulière via la BCSS – Fiabilité du Cadastre des pensions

Dans ce cas-ci, cette argumentation ne tient pas. En effet, étant donné que l'épouse bénéficie uniquement de pensions et que le montant total, 64 euros par mois, qui lui est payé n'est pas supérieur à 121,25 euros bruts imposables par mois (limite à partir du 1<sup>er</sup> avril 2002), elle peut encore, en matière de précompte professionnel, être considérée comme une personne à charge<sup>31</sup>. L'ONP peut donc appliquer sans problème le barème II.

### *Conclusion*

Finalement, le pourcentage de précompte professionnel est ramené de 17,2 % à 3,8 % ou de 243,14 euros à 53,72 euros par mois.

L'application automatique du barème I (isolé) ne se justifiait pas dans ce cas. L'ONP connaissait la situation fiscale du ménage. La seule modification qui soit intervenue dans cette situation est l'octroi à l'épouse d'une pension de 64 euros par mois, qui n'empêchait aucunement le maintien de l'application du barème II.

Nous avons demandé à l'ONP que dans de telles situations, il y ait *au moins*, envoi aux pensionnés d'un formulaire fiscal afin de leur rappeler qu'ils peuvent informer l'administration de leur situation fiscale s'ils souhaitent l'application du barème le plus avantageux.

Nous sommes cependant d'avis que lorsque l'ONP dispose de toutes les données relatives aux pensions de chacun des conjoints *et* d'une première déclaration relative à la situation fiscale du ménage, il peut immédiatement appliquer le pourcentage correct de précompte professionnel. Il ne fait pas preuve d'une gestion consciencieuse en n'y procédant que sur la base d'une demande écrite.

## **Avantages payés annuellement en décembre – Modifications intervenues au cours de l'année dans le droit ou en matière de retenues sociales – Défaut d'information**

Dossier n° 4831

### *Les faits*

Le plaignant est titulaire d'une pension de retraite de travailleur salarié à charge de l'ONP. Compte tenu de son faible montant (25,99 euros par mois), l'ONP est tenu de la payer annuellement, en décembre<sup>32</sup>.

L'intéressé se plaint du fait que l'Office ne lui communique aucune information sur le calcul des retenues sociales prélevées sur sa pension payée annuellement, fin 2001. Il a écrit deux fois à l'ONP sans obtenir de réponse.

<sup>31</sup> Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2003, ce montant s'élève à 126,25 euros par mois

<sup>32</sup> Arrêté royal du 7 mai 1992 modifiant l'arrêté royal du 18 avril 1983 portant fixation des modalités de paiement de certains avantages payés par l'Office national des pensions. Depuis le 1<sup>er</sup> février 2002, le montant minimum payable mensuellement est de 30,21 euros

### *Commentaires*

Compte tenu de la mission d'information qui lui incombe, l'ONP doit veiller à avertir et à informer en temps utile les pensionnés des modifications qui interviennent dans le calcul de leur pension.

Dans la pratique, lors de chaque modification trimestrielle enregistrée dans le Cadastre des pensions, l'ONP nous confirme qu'un courrier automatisé est envoyé aux pensionnés concernés. Compte tenu de l'envoi massif que cela représente, aucun double n'est conservé dans les dossiers individuels.

Toutefois, l'ONP n'informe pas systématiquement, dans le courant de l'année, les pensionnés qui font l'objet d'un paiement annuel, d'autres modifications (par exemple, lors d'une adaptation légale ou réglementaire, d'une indexation ou du paiement du pécule de vacances).

Ceci peut se comprendre facilement dans la mesure où ces informations ne font sentir leur effet concret qu'au moment du paiement du montant annuel de la pension, c'est-à-dire en décembre.

En revanche, il ne nous semble pas justifié qu'aucun relevé récapitulatif ne soit envoyé lors du paiement effectif.

### *Conclusion*

Nous avons demandé, et obtenu, de la part de l'ONP que celui-ci adresse au plaignant un relevé récapitulatif afférent à l'année 2001, reprenant les modifications intervenues dans le prélèvement des cotisations (AMI, solidarité).

Sur un plan plus général, nous avons également demandé à l'Office de prendre des mesures afin que les pensionnés dont la pension est payée annuellement soient mis au courant de la ventilation du montant qui leur est payé, de son évolution mois par mois et du calcul des différentes retenues dont elle fait l'objet.

En réponse à notre demande, l'ONP nous a fait savoir que le Centre de traitement informatique (C.T.I.) examinait la possibilité d'adresser aux bénéficiaires de pension payable annuellement, un décompte récapitulatif qui reprendrait, pour l'année écoulée, le détail de l'évolution du droit mois par mois.

Nous continuons de suivre cette problématique et nous y reviendrons dans notre prochain rapport d'activité.

## **Cumul d'une activité professionnelle et d'une pension – Revenus – Comptabilisation du pécule de vacances – Usage modifié – Défaut d'information au pensionné**

Dossier 3990

### *Les faits*

La plaignante se plaint du fait que l'ONP va prendre en compte le pécule qui lui est payé en 2002, avec les revenus de l'année 2001 lors de la vérification du respect des plafonds de cumul.

### *Commentaires*

Le pécule de vacances est payé durant l'année qui suit celle à laquelle il se rapporte.

Afin de déterminer le total des revenus résultant d'une activité professionnelle pour une année déterminée, l'ONP prenait en compte, jusqu'en 2000, le pécule de vacances durant l'année de son paiement. A partir de 2001, le pécule de vacances est pris en compte pour les revenus de l'année à laquelle *il se rapporte*.

Ceci signifie qu'à partir de l'année 2001, le pécule de vacances qui est payé en 2002 est pris en compte pour déterminer le total des revenus professionnels qui se rapportent à l'année 2001.

Suite à une remarque de la Cour des Comptes, l'AP applique cette méthode de comptabilisation, depuis quelques années déjà, aux pensionnés du secteur public.

Afin d'éviter que des pensionnés qui bénéficieraient de pensions de différents secteurs ne soient confrontés à une comptabilisation différente du pécule de vacances, l'ONP a décidé d'appliquer la même méthode de calcul que celle utilisée dans le secteur public.

Cette nouvelle interprétation d'un texte existant est cependant adoptée sans que les pensionnés n'en soient informés.

C'est pourquoi, tout d'abord, le Collège a demandé à l'ONP de n'appliquer cette nouvelle méthode de calcul qu'à partir des revenus de l'année 2002. Le Collège est en effet d'avis qu'une modification des « règles du jeu », sur la base d'une interprétation et sans en avertir au préalable les acteurs, traduit une « mal-administration ». Pour certains pensionnés qui n'ont pu s'y préparer, ce changement peut provoquer la suspension et la récupération de la pension pour une année entière.

*Conclusion*

L'ONP n'a pas réagi favorablement à la demande du Collège de postposer d'une année la mise en application de la nouvelle méthode de travail. Il a promis que, dans tous les cas, la bonne foi du pensionné serait acceptée lorsque le dépassement du plafond résulterait exclusivement de ce nouveau calcul.

Entre-temps et à la demande du Collège, l'ONP a informé, par une lettre, les pensionnés qui exerçaient déjà une activité professionnelle. Ce courrier les avertit du fait que le pécule de vacances payé en 2003 sera pris en compte pour l'établissement des revenus de l'année 2002. Le contrôle sur les revenus aura lieu en mai/juin 2003, de sorte que le montant du pécule soit connu au moment du contrôle. L'ONP adaptera ses brochures dans le même sens.

Finalement, la nouvelle interprétation n'a eu aucune conséquence préjudiciable pour la plaignante.

**Revenu garanti aux personnes âgées – Calcul erroné – Négligence aux conséquences regrettables**

Dossier 3788

*Les faits*

La plaignante divorce en mai 2000. Jusqu' alors elle bénéficiait, au titre de conjoint séparé de fait, de la moitié de la pension au taux de ménage de son époux, soit 4.147,98 euros par an.

Suite au divorce, l'ONP et l'INASTI doivent revoir d'office ses droits à pension. A partir du 1<sup>er</sup> juin 2000, elle n'a plus droit qu'à une pension de retraite personnelle et une pension de conjoint divorcé, chacune dans le régime des travailleurs indépendants. Leur montant annuel s'élève au total à 3.210,82 euros. L'ONP doit donc examiner d'office ses droits au revenu garanti aux personnes âgées.

Ce n'est qu'en octobre 2001, soit plus d'un an et trois mois plus tard, que l'ONP prend une décision par laquelle le revenu garanti aux personnes âgées lui est refusé. L'ONP commet toutefois une erreur et tient compte de sommes placées d'un montant de 111.552,08 euros alors qu'en réalité il ne s'agissait que de 12.394,68 euros.

Fin janvier 2002, l'ONP corrige sa décision. Il en résulte un octroi de 211,43 euros par an à partir du 1<sup>er</sup> juin 2000.

Suite à l'augmentation du revenu garanti au 1<sup>er</sup> juillet 2000, l'ONP lui octroie à partir de cette date 337,80 euros.

### *Commentaires*

Nous avons dû constater que la décision rectificative était également erronée. Dans la nouvelle décision, l'ONP tient compte d'une pension de conjoint séparé de fait d'un montant de 4.042,65 euros au 1<sup>er</sup> juin 2000 et de 4.232,43 euros au 1<sup>er</sup> juillet 2000. En réalité, la plaignante ne recevait, depuis le divorce, que 3.210,82 euros par an.

### *Conclusion*

Suite à notre intervention, l'ONP a notifié une nouvelle décision le 28 mars 2002 soit presque deux ans après la date de prise de cours de la pension.

Un supplément de revenu garanti de 960,07 euros par an est octroyé à partir du 1<sup>er</sup> juin 2000. Et à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2000, le supplément est porté à 1.258,13 euros par an. Au 1<sup>er</sup> juin 2001, la garantie de revenus aux personnes âgées est entrée en vigueur. L'adaptation d'office à la nouvelle législation sur la base des ressources connues débouche sur un nouveau droit annuel d'un montant de 1.519,56 euros. En avril 2002, l'ONP lui paie des arriérés s'élevant à 1.791,41 euros.

Depuis le mois de mai 2002, la plaignante perçoit 417,27 euros par mois (pension + complément de GRAPA). Jusqu'alors, elle a dû vivre avec quelques 272,68 euros par mois.

Nous avons recommandé à la plaignante d'introduire une demande de révision de ses droits à la GRAPA. Cette nouvelle méthode de calcul pourrait être plus avantageuse que l'adaptation d'office qui a eu lieu au 1<sup>er</sup> juin 2001.

## **Revenu garanti aux personnes âgées – Indus consécutifs à des séjours à l'étranger**

Dossier n° 3458

### *Les faits*

Le plaignant, bénéficiaire d'un revenu garanti aux personnes âgées, a séjourné à l'étranger pendant plusieurs mois au cours de l'année 2001. L'ONP a donc suspendu les paiements de cet avantage. Rentré en Belgique dans le courant du mois de septembre 2001, l'intéressé sollicite le paiement du revenu garanti pour l'année 2001.

L'ONP reprend les paiements du revenu garanti à partir de l'échéance de janvier 2002, mais refuse le paiement de cette prestation *pour toute l'année 2001*. Ce refus de paiement est communiqué oralement au plaignant, mais ne fait pas l'objet d'une décision officielle, avec droit de recours.

### Commentaires

Dans un premier temps, le Collège demande à l'ONP d'avertir officiellement l'intéressé de la suspension du paiement du Revenu garanti pour l'année 2001. L'ONP fait le nécessaire et précise qu'à l'avenir, toute suspension de cette prestation fera l'objet d'une notification écrite aux intéressés.

Nous prenons acte de ce progrès dans l'information du pensionné, tout en émettant certaines réserves sur la forme de cette notification : en effet, celle-ci se présente comme une simple lettre et de plus, les voies et délais de recours ne sont pas indiqués. Nous demandons à l'ONP d'améliorer la forme des notifications sur ces aspects.

Dans un second temps, nous examinons la motivation de la décision de suspension du revenu garanti.

La lettre adressée au plaignant mentionne que « *toute personne bénéficiant d'un revenu garanti et qui séjourne plus de 183 jours à l'étranger par an ne peut être considérée comme ayant sa résidence principale en Belgique et ne peut donc prétendre au revenu garanti pour toute l'année* ».

Le Collège constate que ce postulat ne trouve pas de fondement dans la législation.

Si l'on se réfère aux textes légaux, on y trouve notamment les éléments suivants :

◆ La loi<sup>33</sup> :

- 1) le bénéficiaire du revenu garanti doit avoir sa résidence réelle en Belgique ;
- 2) le Roi détermine ce qu'il faut entendre par résidence réelle pour l'application de la présente loi.

◆ Le règlement<sup>34</sup> :

- 1) le bénéficiaire qui y a sa résidence principale et qui y séjourne en permanence et effectivement est considéré comme ayant sa résidence réelle en Belgique ;
- 2) le séjour à l'étranger pendant moins de 90 jours, consécutifs ou non, par année civile est assimilé à un séjour permanent et effectif en Belgique ;
- 3) le bénéficiaire qui quitte le Royaume est obligé d'en aviser le Ministre en indiquant la durée de son séjour à l'étranger ;
- 4) la sanction prévue par les textes, en cas de séjour à l'étranger dépassant 89 jours, est la suspension du revenu garanti « pour chaque mois calendrier au cours duquel le bénéficiaire ne séjourne pas de façon ininterrompue en Belgique ».

<sup>33</sup> Loi du 1er avril 1969 instaurant un revenu garanti aux personnes âgées, article 1er, § 2

<sup>34</sup> Arrêté royal du 29 avril 1969 portant règlement général en matière de revenu garanti aux personnes âgées, article 63

La réglementation ne prévoit pas d'autre condition ou d'autre sanction. Dès lors, l'ONP est tenu de s'y conformer strictement et ne peut pas y ajouter une condition ou une sanction.

### *Conclusion*

L'ONP se range à nos arguments et admet que la pratique administrative consistant à supprimer le paiement du revenu garanti pour *toute* l'année lorsque le séjour à l'étranger dépasse 183 jours par an n'a pas de base légale.

En ce qui concerne la situation du plaignant, l'ONP accepte de revoir sa situation pour les années 1999, 2000 et 2001, au cours desquelles l'intéressé a fréquemment séjourné à l'étranger.

Un solde d'arriérés de 1.525,84 euros lui est versé en septembre 2002, représentant les mensualités du revenu garanti dues pour les périodes au cours desquelles il a résidé de façon ininterrompue sur le territoire belge.

Au terme de l'enquête, le Collège conclut à une mauvaise administration dans le chef de l'ONP en la matière.

D'une part, l'Office a interprété unilatéralement la législation, en y ajoutant une règle supplémentaire qui n'avait aucun fondement légal. En ne s'en tenant pas strictement aux textes existants, l'ONP a développé une pratique administrative erronée et pénalisante financièrement pour les personnes concernées.

D'autre part, les décisions administratives prises en vertu de cette pratique n'étaient ni officiellement notifiées aux bénéficiaires ni motivées, ce qui est contraire aux dispositions de la Charte de l'assuré social et au devoir de motivation en général. Cette manière de procéder avait notamment pour conséquence que les personnes lésées n'étaient pas informées des possibilités de contester ces décisions devant le Tribunal du Travail.

Dorénavant, tout indu en matière de revenu garanti/GRAPA, consécutif à un séjour non autorisé à l'étranger, sera notifié par la Direction Recouvrement de l'ONP.

Cette notification, adressée par envoi recommandé, respectera les formes prescrites et signalera les possibilités de recours.

**Pécule de vacances – Cumul entre prestations à charge de l’ONP et de l’OSSOM**

Dossiers 3011 et 4551

Voir la section consacrée à l’Office de Sécurité Sociale d’Outre-Mer, Belgacom, la Société Nationale des Chemins de Fer Belges, les Caisses d’assurances sociales pour travailleurs indépendants

**Récupération de montants de pension indûment perçus – Délai de prescription à appliquer**

Dossier 2573

Voir la section consacrée à l’Institut National d’Assurances Sociales pour Travailleurs Indépendants

## L'Administration des Pensions (AP)

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

#### Mise en pension d'office – Demande de suspension et recours en annulation portés devant le Conseil d'Etat – Refus d'octroyer une pension avant l'arrêt du Conseil d'Etat

Dossier 4459

##### Les faits

Par un arrêté royal datant de la fin février 2002, le plaignant est mis en pension pour cause de limite d'âge, à partir du 1<sup>er</sup> mai 2002. Ceci se passe en application de l'article 3 B, a) 1° de l'arrêté royal n° 16020 du 11 août 1923 approuvant le texte des lois coordonnées sur les pensions militaires<sup>35</sup>.

Il introduit une double requête, en suspension et en annulation, devant le Conseil d'Etat contre l'arrêté royal par lequel il est pensionné.

Environ quatre mois après l'arrêté royal de mise en pension, soit mi-juin, et comme il n'a toujours pas reçu de décision de pension – conformément à la Charte de l'assuré social, l'AP

<sup>35</sup> "Le Roi a la faculté de mettre à la pension les militaires au dessous du rang d'officier, y compris ceux de la gendarmerie :

1° qui comptent plus de 20 années de service actif ;

2° qui ont plus de 50 ans accomplis ;

3° qui font partie de l'aviation militaire et ont plus de 40 ans accomplis. »

dispose d'un délai de quatre mois pour prendre une décision –, il prend contact par téléphone avec l'AP. Cette dernière l'informe du fait qu'aucune pension ne lui sera octroyée avant que le Conseil d'Etat n'ait rendu un arrêt.

### *Commentaires*

Dans un premier temps, l'AP confirme au Collège qu'elle refuse d'octroyer une pension en raison des requêtes en suspension et en annulation introduites auprès du Conseil d'Etat contre l'exécution de l'arrêté royal qui pensionne d'office le plaignant à la date du 1<sup>er</sup> mai 2002. Voici comment l'AP argumente sa position.

« (Traduction libre) Bien que ce recours en soi ne provoque pas d'effet suspensif, il a quand même pour effet que l'arrêté attaqué de licenciement n'a pas un caractère définitif et cela, jusqu'à ce que le Conseil d'Etat rende son arrêt. Cela implique qu'actuellement il n'y a aucun fondement juridique définitif pour accorder une pension à l'intéressé. »

Cette position de principe, qui présente une lacune sur le plan de la cohérence interne – l'effet non suspensif d'un recours au Conseil d'Etat face au défaut de base juridique permettant dans cette situation l'octroi d'une pension – semble cependant dictée par les difficultés que provoquent une suspension et une annulation de l'arrêté. Cette situation est à juste titre, il faut le concéder, un véritable souci pour l'AP, gestionnaire des deniers publics.

C'est pour cette raison que l'AP refuse tout d'abord de payer des avances. Elle craint de ne pas pouvoir récupérer, ou alors que partiellement, les montants de pensions payés indûment en cas de suspension et d'annulation de l'arrêté royal. Selon elle, d'une part, il est impossible de compenser ces montants avec des arriérés de salaires, et d'autre part, dans cette hypothèse, c'est la prescription semestrielle<sup>36</sup> qui joue en cas de récupération directe auprès de l'intéressé.

Le Collège ne peut que constater que « l'Etat » confère à un même arrêté des effets contradictoires par le simple fait que l'intéressé a introduit une requête en suspension et en annulation auprès du Conseil d'Etat. Le Ministère de l'Intérieur estime que l'arrêté royal constitue une base juridique suffisante pour le licencier et ne pas lui payer plus longtemps son traitement, alors que l'AP décide qu'il n'y a pas de base juridique pour accorder une pension.

Le Collège est d'avis que l'AP, à l'instar du Ministère de l'Intérieur, doit respecter l'effet non suspensif du recours introduit auprès du Conseil d'Etat.

En agissant de la sorte dans ce dossier, l'AP provoque une distinction illicite entre pensionnés selon qu'ils aient, ou pas, introduit un recours au Conseil d'Etat. Pour le surplus, le pensionné est entravé de facto dans l'exercice de son droit de recours, puisque l'Etat le prive de tous moyens

<sup>36</sup> Loi du 24 décembre 1976 relative aux propositions budgétaires 1976-1977, article 59, § 1

financiers. Aucun traitement, ni aucune pension ne lui sont payés et ceci en contradiction avec l'arrêté royal par lequel l'intéressé a été pensionné d'office au 1<sup>er</sup> mai 2002.

### *Conclusion*

Dans ce dossier, le Collège et l'AP campent chacun sur ses positions pour ce qui touche au fond de l'affaire.

L'AP marque toutefois finalement son accord pour que, compte tenu de la situation du plaignant, des avances sur pension lui soient payées après qu'il se sera engagé à rembourser toutes les avances sur pension qui lui auraient été consenties à tort dans l'hypothèse où ses requêtes en suspension et en annulation aboutiraient favorablement.

Etant donné qu'une solution pratique, et acceptable pour le plaignant, a pu être trouvée, le Collège a clôturé le dossier.

## **Pension de survie de conjoint divorcé – Demande qui n'a pas été introduite dans l'année – Problème de preuve**

Dossier 4785

### *Les faits*

L'ex-époux de la plaignante est décédé le 15 septembre 2001. Le 17 octobre 2002, elle s'adresse au Collège car l'AP n'a pas encore répondu à sa lettre du 13 septembre 2002. Dans ce courrier, elle demandait des informations sur ses droits à une pension de survie de conjoint divorcé.

### *Commentaires*

L'AP a envoyé une réponse à la plaignante en date du 24 octobre 2002, c'est-à-dire dans les délais prévus par la Charte de l'assuré social. La Charte prévoit en effet que les institutions de sécurité sociale dispensent une réponse à une demande d'informations endéans les 45 jours.

Compte tenu du délai limité durant lequel une demande valable peut être introduite, l'AP considère qu'une demande d'information à propos de la pension de survie de conjoint divorcé équivaut à une demande de pension.

L'article 6 de la loi du 15 mai 1984 portant mesures d'harmonisation dans les régimes de pensions dispose que le conjoint divorcé est déchu de ses droits à pension s'il y a simultanément un conjoint divorcé et un conjoint survivant et que sa demande de pension n'est pas parvenue à l'Administration des Pensions dans l'année qui suit le jour du décès de son ex-conjoint.

L'ex-époux est décédé le 15 septembre 2001. Dès lors, la demande de pension aurait dû *parvenir* pour le 14 septembre 2002 à l'AP.

Ce qu'il faut entendre par la date de réception d'une lettre ou d'une demande de pension dans le cadre de la Charte de l'assuré social, est prévu par arrêté royal<sup>37</sup>.

Il ressort des éléments du dossier que la lettre datée du 13 septembre 2002 n'a été enregistrée que le 26 septembre 2002 par les services de l'AP. Compte tenu de l'écart entre ces deux dates et du fait que l'enveloppe affranchie n'a pas été conservée, l'AP a examiné s'il n'y avait pas eu de problème interne à cette époque lors de l'enregistrement du courrier réceptionné.

Cette enquête n'a révélé aucun indice de retard, de sorte que la lettre a été enregistrée le jour où elle est arrivée à l'AP.

Cette dernière a refusé la pension de survie de conjoint divorcé parce que la demande avait été introduite avec retard.

### *Conclusion*

La pratique administrative constante de l'AP de considérer qu'une demande d'informations à propos de la pension de survie de conjoint divorcé vaut demande de pension, atteste d'une bonne administration.

La législation pose cependant problème. La règle selon laquelle la demande doit *parvenir* à l'administration dans l'année qui suit le décès de l'ex-époux joue complètement en défaveur du demandeur.

Lorsqu'il envoie une simple lettre, c'est à lui qu'il incombe de prouver la date à laquelle cette lettre est arrivée, ce qui est impossible en pratique. De la sorte, il peut être la victime d'une négligence de la Poste ou de l'administration ou encore de la nouvelle réglementation de la Poste comme celle relative au timbre Prior.

En prenant la loi au pied de la lettre, sans mauvais jeu de mots, une lettre recommandée ne résout pas le problème puisque c'est le moment où elle *parvient* qui compte.

Bien que les envois recommandés s'inscrivent totalement à contre-courant de l'esprit du temps sur le plan (de l'exercice) des droits en matière de sécurité sociale, le Collège plaide pour une adaptation de la loi de sorte que la date d'un envoi recommandé soit prise en compte.

Peut-être même qu'en vertu du principe de sécurité juridique, il serait plus opportun de faire un choix entre un droit absolu, non extinguable dans le temps, ou une absence totale de droit ?

<sup>37</sup> Arrêté royal du 16 juillet 1998 portant exécution pour les régimes de pensions du secteur public de la loi du 11 avril 1995 visant à instituer la Charte de l'assuré social

## **Absence de décision définitive par manque d'éléments de la carrière – Réaction positive à l'intervention directe du Service de médiation pour les Pensions**

Dossier 4003

### *Les faits*

Le plaignant est veuf depuis 1991. A l'époque, il n'a pas demandé le bénéfice de la pension de survie du secteur public. En octobre 2001, il demande une estimation de la pension de survie à laquelle il aurait droit afin de décider en connaissance de cause s'il part, ou pas, en prépension. Mi-mars 2002, il n'a toujours pas pu obtenir d'estimation ni de décision.

### *Commentaires*

A la lumière des éléments du dossier, il apparaît que l'AP ne peut procéder à une estimation de la pension de survie parce qu'elle ne dispose pas des données utiles de la carrière de l'épouse décédée. L'AP a toutefois agi consciencieusement. Elle a demandé les informations manquantes au Ministère de la Communauté française et lui a rappelé régulièrement sa demande. Elle a également informé le plaignant des motifs du retard de l'estimation.

De l'article 3 de l'arrêté royal du 27 avril 1997 instaurant un Service de médiation pour les Pensions, il ressort que le Collège n'est compétent qu'à l'égard du traitement des plaintes portant sur le fonctionnement des services de pension ou sur l'établissement ou le paiement des pensions légales. La Communauté française échappe à ce champ de compétences.

Afin de sortir de l'impasse, le Collège contacte directement le Ministre de la Communauté française, le 22 avril 2002. Par retour de courrier, le Ministre informe le Collège de la suite positive qu'il réserve à la requête.

### *Conclusion*

L'intervention directe auprès du Ministre compétent de la Communauté française a permis une issue rapide pour le dossier. Déjà en date du 7 mai 2002, l'AP pouvait envoyer l'estimation de pension au plaignant.

Le Collège est en permanence préoccupé par le souci d'aider au mieux les plaignants. C'est pourquoi, dans nombre de dossiers de même nature, il décide de contacter directement l'administration (service du personnel, administration communale, ...) qui doit transmettre des informations à l'AP. Dans chacun de ces cas, cette intervention a été accueillie favorablement et a permis un aboutissement rapide du dossier.

## Difficultés pour le service de pension d'obtenir des données de carrière correctes – Compétence limitée du Service de médiation pour les Pensions

Dossier 3075

### *Les faits*

Le plaignant est pensionné au 1<sup>er</sup> septembre 1999 en qualité de vétérinaire. En octobre 2001, il ne perçoit encore toujours que des avances à valoir sur le montant définitif de sa pension.

### *Commentaires*

Avant d'entrer en service à l'Institut d'Expertise Vétérinaire (IEV), le plaignant a travaillé dans une administration communale. Sa nomination n'y couvrait pas un horaire à temps plein. Lors du calcul de l'ancienneté barémique à reconnaître, c'est à tort que l'Institut d'Expertise Vétérinaire avait considéré que son occupation auprès de la commune couvrait un horaire à temps plein.

Déjà dans les rapports précédents, nous avons souligné le fait que des fautes commises par l'employeur au bénéfice du travailleur ne peuvent exercer une influence sur le calcul de la pension.

Voilà la raison pour laquelle l'AP payait encore des avances. Elle rejetait du calcul l'occupation auprès de la commune jusqu'à ce que clarté soit faite à ce propos. Les prestations auprès de la commune ne peuvent en effet être prise en compte que pour autant qu'il soit satisfait à chacune des deux conditions suivantes.

Soit le *statut pécuniaire communal* dispose expressément que les prestations à temps partiel interviennent pour l'ancienneté barémique à reconnaître, soit ceci ressort d'une décision du conseil communal, approuvé par le gouverneur de la province avant la mutation à l'IEV. Si aucune de ces deux conditions n'est remplie, les services qui ont été prestés à la commune *ne peuvent pas* être valorisés dans l'ancienneté barémique.

L'AP ne parvenait pas à obtenir cette information de la part du dernier employeur, l'IEV. Ce dernier lui-même ne disposait pas de l'information et avait interrogé sans succès l'administration communale.

Dans les cas où le dossier est en situation de blocage, le Collège examine les possibilités de débrouiller l'écheveau et d'aboutir malgré tout à une solution.

Bien que la compétence du Collège soit limitée aux services de pensions, il fait malgré tout le choix d'encore inviter les services à l'égard desquels il n'est pas compétent à transmettre les informations nécessaires à l'administration.

C'est ainsi que dans ce dossier également, le Collège a demandé à l'administration communale de transmettre à l'IEV ou à l'AP une copie du statut du personnel. Presque immédiatement, l'administration communale a transmis l'information nécessaire au Collège. Ce dernier l'a lui-même transmise à l'AP qui a revu la pension.

### *Conclusion*

Le montant de la pension du plaignant fut augmenté, passant ainsi de 17.909,13 euros à 19.822,77 euros bruts par an. Il a perçu un montant total d'arriérés de 5.714,87 euros.

L'intervention indirecte du Collège auprès de services à l'égard desquels il n'est pas compétent, débouche généralement sur le déblocage du dossier. En qualité de médiateur entre le service de pension et le pensionné, le Collège est d'avis que tous les moyens, mûrement réfléchis, doivent être exploités afin d'aboutir à une solution tout en respectant les limites imposées à sa compétence ainsi que le principe d'autonomie des autorités locales, et celles des Communautés et des Régions.

## **Transfert de cotisations dans le cadre de la loi du 5 août 1968 – Transmission d'informations à l'ONP en vue d'établir l'estimation de pension – Procédure plus rapide**

Dossier 4880

### *Les faits*

La plaignante introduit, fin 1999, une demande d'estimation de sa future pension de retraite auprès du Service Info-Pensions. Elle souhaite, par ce biais, connaître l'intérêt financier qu'il y aurait pour chacun des conjoints de percevoir les pensions de retraite personnelles ou, au contraire, de renoncer à l'une ou à l'autre pension au profit d'une prestation au taux de ménage. Trois ans plus tard, elle attend toujours la réponse de ce service.

Cette absence de réponse est due au fait que ce dernier service est en attente des renseignements à fournir par l'Administration des Pensions.

En effet, la période allant du 1 septembre 1959 au 31 août 1964, au cours de laquelle l'intéressée avait effectué des prestations dans l'enseignement maternel ne pouvait être prise en compte dans le calcul de la pension de travailleur salarié aussi longtemps que l'Administration des Pensions n'avait pas donné son accord de principe au transfert des cotisations.

### *Commentaires*

En vertu de l'article 4 de la loi du 5 août 1968 établissant certaines relations entre les régimes de pension du secteur public et ceux du secteur privé, lorsqu'un agent des pouvoirs publics appelé à

bénéficiaire d'un régime de pension à charge du Trésor public perd ses droits à la pension de retraite, il est censé avoir été assujéti au régime de pension des travailleurs salariés pendant la durée des services rémunérés admissibles en matière de pension de retraite dans le régime auquel il a été soumis.

Pour ce faire, l'AP doit transférer à l'ONP les cotisations prévues par la réglementation et afférentes à la période d'activité concernée. En pratique, l'ONP ne doit pas attendre le transfert effectif, un accord de principe de la part de l'AP suffit pour déjà procéder à l'octroi.

Cependant, l'AP ne peut exécuter cette formalité que lorsqu'elle a, elle-même, reçu du département employeur les périodes exactes admissibles ainsi que les traitements perçus par l'intéressé.

Un problème pouvait se poser dans les cas où l'intéressé avait demandé l'estimation de ses futurs droits. En effet, l'AP ne communiquait pas au Service Info-Pensions les renseignements requis dès leur réception, mais seulement au moment du transfert effectif des cotisations dont le montant avait été approuvé par la Cour des Comptes.

Cette procédure n'était pas sans inconvénients, car l'AP était tributaire du délai pris par ce Haut Collège pour rendre sa décision et ne pouvait en aucun cas interférer dans cette prise de décision. En pratique, il s'est avéré que ce délai pouvait être assez long et retarder, ainsi, l'estimation de pension.

### *Conclusion*

Suite à notre intervention, l'AP nous a informés qu'elle acceptait de modifier son *modus operandi* et de transmettre les éléments constitutifs de la carrière en dehors de tout accord de la Cour des Comptes portant sur le montant du transfert des cotisations.

Dans le cas de la plaignante, le Service Info-Pensions a pu ainsi établir une estimation du montant de la pension dans le courant du mois de décembre 2002.

Sur un plan général, les instructions ont été données au service des Transferts de l'AP afin de fournir au Service Info-Pensions, *dès réception de ceux-ci et sans attendre le visa de la Cour des Comptes*, tous les éléments permettant d'établir une estimation de la future pension. Désormais, la durée nécessaire à la communication des données se trouve donc substantiellement raccourcie, au bénéfice des (futurs) pensionnés. La nouvelle procédure est d'application depuis le début de l'année 2003.

## Cumul – Déclaration préalable d'une activité professionnelle – Suspension du paiement de la pension durant un mois

Dossier 3808

### *Les faits*

Le plaignant est pensionné depuis 1991. A partir du 3 janvier 1995, il exerce un mandat politique. L'AP suspend sa pension pour le mois d'août 1998. Selon l'AP, cette suspension est la conséquence du défaut de déclaration obligatoire en cas de cumul d'une pension avec une activité professionnelle. Le plaignant argue du fait qu'il a bien procédé à cette déclaration.

### *Commentaires*

Le cumul d'une pension avec les revenus d'une activité professionnelle est réglé par la loi du 5 avril 1994<sup>38</sup>.

Les revenus doivent être limités à un certain montant et le pensionné doit avertir préalablement l'administration du cumul. La déclaration qui a lieu dans le mois qui suit le début de l'activité est considérée comme préalable. Le défaut de déclaration préalable fait l'objet de sanction.

La sanction est reprise à l'article 12, § 6 de la loi du 5 avril 1994.

« Au défaut de déclaration du bénéficiaire (...) dans le délai fixé, le paiement de la pension en cours est suspendu d'office pendant un mois et en cas de récidive pendant trois mois. »

Suite à une enquête sur les cumuls dans le courant de l'année 1998, l'AP décide le 7 juillet 1998 que la pension doit être suspendue pour le mois d'août 1998 parce que le plaignant n'a pas satisfait à l'obligation de déclaration préalable de son activité professionnelle.

Le plaignant discute à plusieurs reprises cette décision, sans le moindre résultat cependant.

Dans un premier temps, l'AP signale au Collège qu'il n'y a aucune trace d'une quelconque déclaration du plaignant dans le dossier. Toutefois au cours de notre instruction, le plaignant transmet la copie d'une lettre de l'AP, datée du 13 mars 1995, dans laquelle toutes les informations lui sont fournies à propos du cumul d'une activité professionnelle avec une pension. Dans cette lettre, l'AP évoque son courrier du 12 janvier 1995.

Sur cette base, l'AP effectue une nouvelle recherche. Les lettres manquantes sont retrouvées. Dans sa lettre du 12 janvier 1995, le plaignant a dûment déclaré qu'il exerçait un mandat politique depuis le 3 janvier 1995. La déclaration a été faite endéans le mois et donc, à temps.

<sup>38</sup> Loi du 5 avril 1994 régissant le cumul des pensions du secteur public avec les revenus provenant de l'exercice d'une activité professionnelle ou avec un revenu de remplacement

### Conclusion

Suite à l'intervention du Collège, une enquête approfondie a lieu. La déclaration qui faisait défaut est retrouvée. En date du 19 mars 2002, l'AP informe le plaignant du fait que sa pension pour le mois d'août 1998 lui sera immédiatement payée et lui présente ses excuses. Le plaignant perçoit 3.408,74 euros bruts d'arriérés.

### Recommandation

Dans les trois grands secteurs de pensions (secteur public, travailleurs salariés, travailleurs indépendants), la même réglementation prévaut grosso modo en matière d'activité professionnelle des pensionnés<sup>39</sup>.

Le pensionné peut exercer une activité professionnelle à deux conditions :

- ◆ l'exercice de l'activité doit être déclaré préalablement ;
- ◆ les revenus professionnelles ne peuvent dépasser certaines limites.

La déclaration de l'activité professionnelle est considérée comme préalable lorsqu'elle est effectuée dans les 30 jours suivant la date de la notification de la pension ou dans les 30 jours suivant le début de l'activité.

Cette déclaration vaut engagement de l'intéressé quant au fait que les revenus de l'activité seront limités aux plafonds fixés.

Si la déclaration exigée n'est pas introduite à temps, la réglementation prévoit des sanctions, et cela même si les plafonds de revenus fixés sont respectés.

Le Service de pension compétent suspendra d'office le paiement de la pension en cours *pendant un mois*. En cas de récidive, la pension doit être suspendue durant trois mois.

Pour autant que nous ayons pu le vérifier, la déclaration préalable, et la sanction qui y est liée en cas de non-respect de cette obligation, n'ont été introduites qu'afin de faciliter le contrôle de l'activité professionnelle et de le rendre plus efficace.

Pour autant qu'une telle sanction s'avérât nécessaire, elle semble disproportionnée par rapport à l'infraction, lorsque le pensionné respecte en réalité les limites prévues pour une activité professionnelle. Dans beaucoup de cas, la perte de pension est bien supérieure aux revenus de l'activité professionnelle, dans certains cas elle est même double ou triple.

<sup>39</sup> Pour le secteur public: la loi du 5 avril 1994 portant des dispositions sociales et diverses

    Pour les travailleurs salariés: l'arrêté royal du 21 décembre 1967 portant règlement général du régime de pension de retraite et de survie, articles 64 et 64bis

    Pour les travailleurs indépendants: l'arrêté royal du 22 décembre 1967 portant règlement général relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs indépendants, articles 107 et 107bis

Le Collège recommande de vérifier – et cela également à la lumière d'autres contrôles possibles et plus efficaces – s'il est encore justifié de maintenir la sanction pour défaut de déclaration préalable à l'égard des pensionnés qui respectent les limites prévues pour l'activité autorisée.

Il recommande également qu'en cas de maintien d'une sanction, celle-ci soit limitée pour des raisons d'équité à un douzième des revenus professionnels annuels.

### **Cumul d'une pension de survie avec une prime d'encouragement à l'interruption de carrière - Positions divergentes**

Dossier 2850

#### *Les faits*

La plaignante bénéficie d'une pension de survie dans le secteur public et dans le régime des travailleurs salariés. Elle renonce à l'allocation d'interruption mais continue bien de bénéficier d'une prime d'encouragement à l'interruption de carrière octroyée par la Communauté flamande. Selon l'ONP, cette prime d'encouragement, contrairement à l'allocation d'interruption de carrière, était cumulable avec une pension de survie du régime des travailleurs salariés. L'AP adopta une position contraire sur ce point.

#### *Commentaires*

Nous avons demandé à chacune des administrations de nous expliquer sa position.

L'AP arrête que, étant donné que la prime d'encouragement ne peut être octroyée qu'en cas d'interruption de carrière, complète ou à temps partiel, cette prime doit être considérée comme une allocation d'interruption de carrière ou une allocation octroyée en raison de la réduction des prestations comme mentionné aux articles 2, 3<sup>o</sup> et 13, § 1 de la loi du 5 avril 1994 régissant le cumul des pensions du secteur public avec des revenus provenant de l'exercice d'une activité professionnelle ou avec un revenu de remplacement.

Ceci signifie pour l'AP que la prime d'encouragement doit être considérée au même titre qu'un revenu de remplacement et qu'elle ne peut en conséquence être cumulée avec une pension de retraite ou de survie.

L'ONP n'adhère pas au raisonnement de l'AP.

L'article 25 de l'arrêté royal du 24 octobre 1967 qui fixe les conditions sous lesquelles une pension de retraite ou de survie est payable, doit être interprété strictement. Les primes d'encouragement n'y sont pas mentionnées. De la sorte, selon l'ONP, ces primes d'encouragement peuvent être cumulées sans limites avec une pension de retraite ou de survie du régime des travailleurs salariés.

Chacune des deux administrations campe sur sa position qu'elle motive aisément.

Des avis tellement opposés à propos d'une même question et au départ de textes presque identiques sont toutefois de nature à provoquer quelque confusion et, dès lors, être tout à fait inacceptables pour les pensionnés.

Conscient de notre rôle de médiateur et de « facilitateur de contacts », nous avons tenté de concilier les différents points de vue, ce qui constituerait la seule garantie que tous les pensionnés soient traités de la même manière.

Cependant, nous n'exerçons aucune compétence de nature contraignante. Nous ne pouvons qu'inviter les services de pensions à aligner leurs points de vue. Etant donné que les services de pensions maintenaient leur position, nous avons soumis cette question au Ministre des Affaires sociales et des Pensions.

Le Ministre a examiné l'affaire et a abouti à la conclusion que la prime d'encouragement octroyée par la Communauté flamande est bien une allocation d'interruption de carrière ou une allocation octroyée en raison de la réduction des prestations, conformément à l'article 2 de la loi du 5 avril 1994 et de l'article 25 de l'arrêté royal n° 50 du 24 octobre 1967 et qu'elle n'est, dès lors, pas cumulable avec une pension de retraite et de survie.

Il a donné ordre à l'AP et à l'ONP d'appliquer la loi et la réglementation en ce sens.

### *Conclusion*

Notre médiation n'a pas permis de régler favorablement le problème individuel de la plaignante. Si elle opte pour le paiement de sa pension de survie, elle devra procéder au remboursement de sa prime d'encouragement à la Communauté flamande.

Par contre, notre médiation a permis qu'une position unique soit adoptée en ce qui concerne la nature de la prime d'encouragement en cas d'interruption de carrière. De la sorte, le principe de sécurité juridique est garanti pour tous les pensionnés.

Entre-temps, en ce qui concerne les pensions du secteur public, la Chambre des Représentants a approuvé le projet de loi portant diverses modifications à la législation portant sur les pensions du secteur public. Au moment de l'impression de ce rapport annuel, cette loi n'a pas encore été publiée au Moniteur belge, mais devrait entrer en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2003 pour le régime de cumul qui vient d'être évoqué.

La loi complète ainsi l'article 2, 3° de la loi du 5 avril 1994 régissant le cumul des pensions du secteur public avec des revenus provenant de l'exercice d'une activité professionnelle ou avec un revenu de remplacement est complété comme suit :

« N'est toutefois pas considérée comme un revenu de remplacement, l'allocation accordée en cas d'interruption de carrière ou de réduction des prestations en vue d'assurer des soins palliatifs, pour congé parental ou pour l'assistance ou l'octroi de soins à un membre de son ménage ou à un membre de sa famille jusqu'au deuxième degré qui souffre d'une maladie grave. »

En d'autres mots, l'allocation accordée en cas d'interruption de carrière sera, dorénavant et *dans ces cas spécifiques*, entièrement cumulable avec la pension de survie dans le secteur public.

### **Cumul d'avantages payés par différentes institutions – Information erronée**

Dossier 3431

#### *Les faits*

Depuis janvier 1998, la plaignante se trouve en « congé préalable à la retraite » chez Belgacom. Cette forme de départ anticipé n'est pas une pension. Dans cette situation, elle perçoit un traitement réduit qui s'élève à 11.472,51 euros par an.

En octobre 1999, son mari décède. A partir de novembre, l'AP lui octroie une pension de survie de 13.137,39 euros par an. L'Administration considère que le traitement de la plaignante est une pension et applique en conséquence les règles de cumul entre une pension de retraite et une pension de survie. Ce faisant, le montant en est ramené à 3.401,01 euros par an.

A partir de novembre 2001, la plaignante bénéficie de ses pensions de retraite personnelles, de Belgacom et de l'ONP.

#### *Commentaires*

En 1999, la plaignante déclara à l'ONP qu'elle bénéficiait d'une pension de Belgacom, ce que Belgacom confirma.

Suite à ces déclarations, l'AP considéra « l'avantage » payé par Belgacom comme une pension de retraite. En conséquence, seuls 3.401,01 euros par an de la pension de survie restaient payables.

Le Collège constata cependant que la plaignante se trouvait depuis le 1er janvier 1998 dans le régime du « congé préalable à la retraite ». De ce fait, son traitement s'élevait à 11.472,51 euros

pas an. En d'autres mots, elle n'était aucunement pensionnée et ce n'est pas d'une pension qu'elle bénéficia pour la période du 1er janvier 1998 au 31 octobre 2001. L'avantage dont elle bénéficiait, doit être assimilé aux revenus tirés d'une activité professionnelle.

Ceci signifie que l'AP n'a pas appliqué les bonnes règles de cumul pour cette période. Le cumul d'une pension de survie avec des revenus d'une activité professionnelle est réglé par d'autres dispositions que celles qui s'appliquent en cas de cumul d'une pension de retraite avec une pension de survie<sup>40</sup>.

En conséquence, l'AP a recalculé le montant payable de la pension de survie à partir de la date de prise de cours. Cette fois, l'AP applique bien les règles de cumul ad hoc.

La pension de survie est entièrement payable si les revenus d'une activité professionnelle ne dépassent pas 14.266,77 euros bruts pour l'année 1999, et 14.552,09 euros bruts par an pour les années 2000 et 2001. Si le cumul ne débute qu'en cours d'année, ces montants sont adaptés, proportionnellement au nombre de mois de cumul.

Durant la période courant du 1<sup>er</sup> octobre 1999 au 31 octobre 2001, la plaignante n'a pas dépassé ces montants. Dès lors, sa pension de survie aurait dû être payée entièrement, ce qui génère donc des arriérés.

A partir du 1<sup>er</sup> novembre 2001, la situation de cumul a changé. Depuis cette date, elle bénéficie de sa pension de retraite personnelle. Ceci signifie qu'à partir de cette date, ce sont les règles de cumul valables pour le cumul de pensions de retraite et de survie qui doivent être appliquées.

La somme des pensions de retraite et de survie ne peut être supérieure à 55 % du traitement maximum de l'échelle barémique attachée au dernier grade de l'agent défunt<sup>41</sup>.

La diminution de la pension de survie ne peut avoir pour effet que la somme des pensions soit inférieure à 14.873,61 euros par an.

La pension de survie de 13.137,39 euros est payable, à partir du 1<sup>er</sup> novembre 2001, à concurrence d'un montant de 7.264,30 euros par an.

Pension de retraite Belgacom :	7.421,68 euros
Pension de retraite de travailleur salarié :	187,63 euros
Pension de survie :	<u>7.264,30 euros</u>
Total :	14.873,61 euros

<sup>40</sup> Article 7 de la loi du 5 avril 1994 régissant le cumul des pensions du secteur public avec des revenus provenant de l'exercice d'une activité professionnelle ou avec un revenu de remplacement

<sup>41</sup> Article 40bis de la loi du 5 août 1978 de réformes économiques et budgétaires

Ceci signifie qu'il y a également des arriérés dus depuis le 1<sup>er</sup> novembre 2001. En effet, la pension de survie a été payée jusqu'à la fin du mois de février 2002 sur la base d'un montant annuel de 3.401,02 euros. Les arriérés sont également payés le 15 mars 2002.

Pour la bonne compréhension, nous ventilons dans le tableau ci-dessous les montants qui devaient être payés et les montants qui ont été payés.

Période	Pension de survie due	Payée
01/10/1999-31/10/2001	13.137,39 euros/an	3.401,02 euros/an
01/11/2001-28/02/2002	7.264,30 euros/an	3.401,02 euros/an

### *Conclusion*

La plaignante ayant fait une déclaration imprécise, dont le contenu fut confirmé par Belgacom, l'AP lui a payé trop peu de pension de survie pendant plus de deux ans.

Les arriérés ainsi créés ont été payés en mars 2002. Calculé à l'indice actuel, la plaignante a obtenu un montant total brut d'arriérés de 26.328,98 euros.

Le Collège est d'avis que l'AP aurait pu examiner le dossier de manière plus approfondie. La pension auprès de Belgacom n'est possible qu'à partir de l'âge de 60 ans, sauf si le pensionné l'est en raison de maladie. L'AP ne s'est pas renseignée à ce propos, ni auprès de la plaignante, ni auprès de Belgacom.

Le Collège attire ici l'attention sur l'importance de déclarations correctes, tant de la part des administrations que des intéressés. Dans ce cas-ci, le pensionné a bénéficié d'arriérés. Dans d'autres cas, l'inverse pourrait se produire et générer de lourdes dettes.

### **Cumul d'une pension du secteur public avec un revenu professionnel de travailleur salarié – Dépassement des limites autorisées – Affectation du pécule de vacances**

Dossier 4074

#### *Les faits*

En décembre 2001, l'AP fait savoir au plaignant que ses revenus de travailleur salarié ont dépassé de plus de 15 % la limite autorisée en ce qui concerne la période du 1 janvier 2000 au 31 décembre 2000. En conséquence, la pension de retraite est suspendue pour toute l'année 2000 et l'intéressé se retrouve redevable d'un montant de 728.720 BEF.

*Commentaires*

Après analyse du dossier, le Collège des médiateurs constate que pour évaluer le montant des revenus professionnels de l'intéressé pour l'année 2000, l'AP a additionné :

- les revenus annuels bruts ;
- le montant de la prime de fin d'année ;
- le montant du pécule de vacances afférent à l'activité exercée en 2000, mais liquidé en mai 2001.

La question qui se pose ici est de savoir s'il y a lieu de rattacher le montant du pécule de vacances aux périodes pendant lesquelles ont été prestés les services ouvrant le droit au pécule (c'est l'interprétation de l'administration) ou au contraire aux périodes au cours desquelles il a été effectivement payé (c'est l'interprétation du Collège).

De toute façon, le texte de la loi laisse une marge d'interprétation, en précisant que le pensionné est autorisé :

« (...) à exercer une activité professionnelle régie par la législation relative aux contrats de travail ou par un statut légal ou réglementaire analogue, pour autant que les revenus professionnels bruts ne dépassent pas 287.760 BEF (293.515 BEF pour l'année 2000) *par année civile* (...) »<sup>42</sup>.

Dans le cas présent, la réponse à cette question a d'importantes répercussions sur la situation du plaignant. En effet, si la seconde interprétation l'emportait, cela ramènerait le dépassement de la limite autorisée à 6,7 % et dès lors, le montant de la pension ne serait réduit que du même pourcentage. La dette de l'intéressé ne serait plus que de 48.824 BEF, soit un gain de 679.896 BEF.

Le contrôle des limites autorisées par l'administration en matière d'activité professionnelle exercée au-delà de la mise à la retraite n'est pas facile. Malgré la qualité et la quantité des informations qui sont dispensées en la matière au pensionné, il arrive régulièrement que, volontairement ou pas, l'estimation des revenus d'une année soit finalement dépassée en réalité, engendrant une réduction ou une suspension de la pension.

La prise en compte des montants des pécules de vacances dans les revenus professionnels de l'année qui précède leur paiement présente une difficulté supplémentaire et réelle qui peut ruiner les efforts du pensionné qui essaye de respecter les limites autorisées de revenus d'activité professionnelle.

<sup>42</sup> 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, article 4, § 1er, 1°

Par ailleurs, selon que l'activité est exercée en tant qu'employé ou en tant qu'ouvrier, l'interprétation de l'AP à propos de l'imputation du pécule de vacances peut générer une différence de traitement.

Voici un exemple concret :

Un fonctionnaire pensionné au 1<sup>er</sup> janvier 2001, débute une activité professionnelle autorisée à la même date.

S'il travaille en 2001 comme employé pendant 12 mois, il n'a pas droit à des congés. L'AP affectera le montant du double pécule de vacances payé en 2002 aux revenus de 2001. Si le montant payé équivaut à environ un mois de salaire, le total des revenus sera augmenté d'un mois.

Si le même pensionné travaille en 2001 comme ouvrier, l'AP affectera le total des pécules (simple et double) payés en 2002 aux revenus de 2001. Mais dans ce cas, le pensionné verra le montant total de ses revenus augmenté de 15,38 %, soit presque deux mois de salaire.

Même s'il faut admettre que le nombre de cas concernés reste marginal, nous pensons néanmoins qu'il serait équitable de traiter ouvriers et employés de façon identique.

En pratique, cela consisterait, pour les ouvriers, à ne prendre en considération, durant la première année de fonction, qu'une partie du pécule de vacances.

### *Conclusion*

En réponse à nos propositions, l'AP a précisé qu'il n'envisageait pas de changer son interprétation. Le Collège en prend acte mais continue d'étudier le problème dans l'optique d'une éventuelle recommandation générale ultérieure.

### **Déclaration d'une activité professionnelle – Pas d'accusé de réception – Décision en retard – Négligence**

Dossier 3886

#### *Les faits*

Le plaignant démarre une activité professionnelle tout en étant pensionné au 1<sup>er</sup> avril 2001. Comme le prescrit la législation, lui-même et son employeur déclarent cette activité dans le mois à l'AP.

A la mi-juillet, il rappelle sa déclaration aux services de l'AP parce que cette dernière n'y a toujours pas réagi. Il ne souhaite pas encourir de sanction. A nouveau, sa démarche reste sans réponse.

Finalement, l'AP l'informe début octobre que sa pension doit être réduite de 20 % pour l'année 2001 parce que les revenus de son activité professionnelle dépassent les limites autorisées.

Fin novembre, la dette lui est notifiée. Elle couvre la période du 1<sup>er</sup> janvier 2001 au 31 octobre 2001 et s'élève à 7.823,39 euros.

### *Commentaires*

Notre enquête montre que la récupération est correcte et que la prescription est correctement appliquée. Nous sommes toutefois convaincus que l'AP a fait preuve de négligence dans ce dossier. En effet, en réagissant à temps, elle aurait pu éviter que la dette ne soit aussi élevée. Elle n'a, en outre, fourni aucune explication au plaignant sur la raison du retard mis à prendre la décision.

Ces négligences sont par ailleurs contraires à l'esprit et à la lettre de la Charte de l'assuré social. Conformément à la Charte, l'AP devait prendre une décision dans les quatre mois de la réception de la déclaration et, si nécessaire, informer le plaignant des raisons pour lesquelles elle ne le pouvait.

### *Conclusion*

Dans le cadre de cet examen, nous avons demandé à l'AP d'envoyer un accusé de réception dès le moment où le pensionné introduit la déclaration d'une activité professionnelle. De la sorte, on évite de telles situations dans lesquelles, malgré une déclaration rentrée dans les temps et même des rappels, l'intéressé reste dans l'incertitude en ce qui concerne la bonne réception de sa déclaration et les conséquences qui en découlent.

Arguant d'un ensemble de considérations pratiques, notamment les moyens limités, l'AP n'a pas voulu agréer notre suggestion, ce que nous regrettons vivement.

## Calcul de la période de service militaire dans la pension à charge du Trésor public – La notion de « nombre de jours qui ne forment pas un mois civil complet » – Adaptation attendue de la loi

Dossiers 4737 – 4956 – et autres

### *Les faits*

Seul un dossier est ici commenté. Toutefois le mode de calcul et son impact sur la pension valent pour tous les intéressés.

Dans le calcul de sa pension, l'AP ne tient compte que de 11 mois de service militaire, alors qu'au moment où il l'accomplissait pendant 12 mois, l'intéressé s'était acquitté complètement de ses obligations militaires, comme mentionné dans son Livret militaire.

### *Commentaires*

Des éléments du dossier, il apparaît que la pension a été fixée sur la base des éléments de carrière suivants.

Carrière : 1<sup>er</sup> septembre 1965 au 31 août 2002, soit au total 444 mois.

Service militaire : 22 août 1961 au 24 août 1961 et 1<sup>er</sup> mars 1962 au 25 février 1963, soit 11 mois et 28 jours.

Au total, 455 mois et 28 jours entrent en ligne de compte.

La durée de toutes les périodes valables est additionnée. La partie qui ne représente par un mois complet, est perdue pour le calcul de la pension<sup>43</sup>.

Nulle part la législation ne précise ce qu'il faut entendre par *mois complet* (28, 29, 30 ou 31 jours). De ce fait, l'AP a dû faire un choix. Toutes les périodes sont prises en compte sur la base du nombre de jours prestés par rapport au total du nombre de jours du mois durant lequel ces journées ont été prestées. Le calcul est appliqué de manière identique pour tous les calculs de pensions dans tous les secteurs.

Concrètement, voici comment le calcul est effectué :

- ◆ la date de début et de fin d'une période valable est traduite en une valeur numérique ;
- ◆ la durée de la période est obtenue par la soustraction de ces deux valeurs numériques ;

<sup>43</sup> Loi du 21 juillet 1844, article 12: "Les pensions seront liquidées d'après la durée réelle des services; les jours qui, dans le total, ne formeront pas un mois, seront négligés, il en sera de même des fractions de franc. »

- ◆ si une période ne couvre pas un mois complet, la fraction du mois est obtenue en divisant la durée de la période par le nombre de jours du mois (28, 29, 30 ou 31) ;
- ◆ la durée de toutes les périodes valables est additionnée ;
- ◆ on laisse tomber les décimales au niveau du total.

Appliqué à cette pension, voici le résultat obtenu :

◆ service militaire	22/08/1961 au 24/08/1961	
	3/31	0,0968
◆ service militaire	01/03/1962 au 25/02/1963	
	11 m. et 25/28	11,8929
◆ enseignement	01/09/1965 au 31/08/2002	
	444 m.	444,0000
Total		455,9897

Finalement, ce sont 455 mois qui sont pris en compte pour le calcul de la pension.

Ce calcul est non seulement appliqué pour la période du service militaire mais également pour toutes les périodes qui ne constituent pas un mois complet.

### *Conclusion*

L'AP a procédé au calcul de ces pensions sur la base des dispositions légales en vigueur actuellement. Elle prend en compte le service militaire sur la base des données extraites de la matricule. Les jours prestés sont repris dans le calcul de la pension. Le fait qu'il soit mentionné dans le Livret militaire que l'intéressé a satisfait à toutes ses obligations en matière de milice ne lie pas l'Administration quant à la période à prendre en compte.

Le Collège est bien conscient du fait que d'autres options sont envisageables pour déterminer ce qu'il faut entendre par mois complet. Toutefois l'interprétation à laquelle procède l'AP offre, selon le Collège, les plus grandes garanties d'un traitement identique pour tous les pensionnés.

Entre-temps une loi a été votée qui modifie, entre autres, l'article 12 de la loi du 21 juillet 1844. Le nouveau texte est formulé ainsi : « Les services et périodes admissibles pour le calcul de la pension de retraite qui ne forment pas un mois civil complet sont pris en compte à raison de leur durée exprimée en mois avec deux décimales. »

La modification entre en vigueur le 6<sup>ème</sup> mois qui suit sa publication au Moniteur belge et n'a effet que pour le futur. Cette nouvelle disposition ne change rien à la prise en compte des périodes de service militaire mais limite l'incidence d'un mois incomplet sur le montant définitif de la pension.

## **Calcul particulier de la pension de secteur public par rapport à la rente pour accident du travail – Octroi d'un minimum garanti de pension – Charte de l'assuré social – Intérêts de plein droit**

Dossier 3156

### *Les faits*

Le plaignant bénéficie depuis 1985 d'une rente d'accident du travail. Le 1<sup>er</sup> mai 1989, il est pensionné pour cause d'incapacité physique.

Il n'est pas d'accord sur le fait que sa pension ne soit pas calculée selon les dispositions prévues en cas de mise à la pension suite à un accident du travail. Il conteste également le fait que l'AP ne lui octroie un minimum garanti de pension qu'à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2000.

### *Commentaires*

La loi du 21 juillet 1844 sur les pensions civiles et ecclésiastiques dispose en son article 9 que si la mise à la retraite résulte d'un accident du travail, la pension sera réglée à raison du quart du dernier traitement augmenté d'un soixantième pour chaque année de service au-delà de cinq.

La loi du 3 juillet 1967 concernant la prévention ou la réparation des dommages résultant des accidents du travail, des accidents survenus sur le chemin du travail et des maladies professionnelles dans le secteur public régit les rentes pour accident du travail.

L'article 5 de cette loi dispose que la rente d'incapacité de travail peut être cumulée avec la rémunération et avec la pension de retraite allouées en vertu des dispositions légales et réglementaires propres aux pouvoirs publics. Toutefois, si la victime demande l'application de la présente loi, sa pension ne peut être établie selon le mode de calcul privilégié prévu en faveur des victimes des accidents du travail.

Etant donné que le plaignant bénéficie depuis 1985 d'une rente pour accident du travail et que sa mise à la retraite est intervenue au 1<sup>er</sup> mai 1989, l'AP ne pouvait plus établir la pension en application de ce mode particulier de calcul.

Le plaignant argue du fait qu'au moment de partir en pension il a signé un document dans lequel il aurait fait part de son choix. Dans le dossier de pension, on ne trouve pas trace d'un tel document. Le dossier contient bien le formulaire d'usage utilisé pour une demande de pension, signé par l'intéressé.

Celui-ci ne pouvait d'ailleurs plus faire de choix au moment de prendre sa pension étant donné que cela faisait déjà quatre années qu'il bénéficiait d'une rente d'accident du travail, ce qui veut dire qu'il avait lui-même demandé l'application de la loi sur les accidents du travail.

L'intéressé se plaignait aussi du fait qu'on ne lui octroyait pas de minimum garanti de pension.

Au moment où il a été pensionné (1<sup>er</sup> mai 1989), l'octroi d'un minimum garanti de pension était réglé par la loi du 15 mai 1984 portant mesures d'harmonisation dans les régimes de pensions. Cette législation dispose qu'aucun minimum garanti de pension n'est octroyé au pensionné pour inaptitude physique, invalide à moins de 66 % si son épouse exerce une activité professionnelle ou bénéficie d'un revenu de remplacement.

A la lumière des éléments du dossier, il est apparu que l'épouse bénéficiait de tels revenus. En conséquence, l'AP ne pouvait octroyer de minimum garanti de pension en 1989.

A partir du 1<sup>er</sup> janvier 1993, le minimum garanti de pension est réglé par la loi du 26 juin 1992 portant des dispositions sociales et diverses. Le minimum y est octroyé d'office aux pensionnés qui bénéficient déjà d'un minimum. Les autres pensionnés doivent introduire une demande à cet effet.

La nouvelle loi précise qu'un supplément minimum garanti peut être accordé au pensionné si la pension, calculée sur la base de la carrière, s'élève à un montant inférieur au montant du minimum garanti de pension.

De ce supplément doivent être déduits tous les revenus propres ainsi que ceux du conjoint. Les revenus du conjoint peuvent donc avoir une incidence sur le supplément minimum garanti qui peut être octroyé. La déduction des revenus du conjoint ne peut avoir pour effet que la pension octroyée soit inférieure à 6.847,90 euros bruts par an.

Le supplément ne peut être octroyé pour les années civiles durant lesquelles le pensionné a perçu des revenus découlant d'une activité professionnelle qui s'élèvent à plus de 785,87 euros bruts par an (limite de rémunération prévue pour 2003).

Ce n'est qu'en septembre 1999 que le plaignant a demandé l'octroi du minimum garanti de pension. L'AP a examiné ses droits avec effet rétroactif jusqu'au 1<sup>er</sup> janvier 1993, date d'entrée en vigueur de la nouvelle législation sur le minimum garanti de pension.

La décision ne fut prise que deux ans plus tard, en septembre 2001. L'AP octroyait le minimum garanti de pension à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2000 étant donné que pour les années 1993 à 1999 les revenus propres du plaignant étaient supérieurs au montant du plafond au-delà duquel aucun octroi n'est possible.

Nous avons cependant constaté que sur l'avertissement-extrait de rôle à l'impôt des personnes physiques, exercice 1994, revenus 1993, qui se trouvait dans le dossier, aucun revenu résultant

d'une activité professionnelle n'était mentionné. Nous avons dès lors demandé à l'AP d'octroyer le minimum de pension également pour l'année 1993.

Pour les années 1994 à 1999, le plaignant n'avait pas de *revenus imposables* résultant d'une activité professionnelle mais bien des revenus bruts d'activité en qualité de travailleur indépendant évoluant entre 745 et 1.490 euros par an. Quoique le revenu net imposable de son activité de travailleur indépendant fût égal à *zéro*, aucun supplément minimum garanti ne pouvait lui être accordé parce que la législation, qui est d'ordre public, est sans équivoque. Le paiement du supplément doit être interrompu pour les années durant lesquelles le pensionné exerce une activité lucrative dont le revenu brut annuel s'élève à 795,98 euros ou plus.

### *Conclusion*

L'AP a appliqué les dispositions légales adéquates qui s'imposaient. Elle n'a cependant pris sa décision qu'en septembre 2001. Ce retard résultait de l'enquête sur les ressources de l'épouse. Ces revenus n'ont cependant pas d'incidence sur le montant du minimum garanti de base. L'AP aurait pu immédiatement octroyer le montant minimum, et l'augmenter ultérieurement si nécessaire.

C'est par erreur que le minimum de pension n'a pas été octroyé pour l'année 1993. A notre requête, cette erreur est corrigée. Le plaignant a obtenu 1.386,82 euros bruts d'arriérés pour cette année 1993.

En application de la Charte de l'assuré social, l'AP lui a payé 182,72 euros d'intérêts du fait que les délais pour prendre la décision et la mettre en paiement n'avaient pas été respectés.

### *Recommandation*

Le cumul d'un supplément minimum avec une activité est soumis à des règles strictes.

L'article 123 de la loi du 26 juin 1992 portant des dispositions sociales et diverses dispose :

« Le supplément ... cesse d'être payé durant les années civiles au cours desquelles le pensionné exerce une activité lucrative quelconque qui lui procure un revenu brut annuel égal ou supérieur à 24.510 francs ..»<sup>44</sup>

Il ressort clairement du texte qu'il ne doit pas nécessairement s'agir d'une activité professionnelle mais que *toute* activité lucrative est visée.

L'acception normale des termes « activité lucrative » consiste à désigner une activité qui *peut* générer des revenus imposables.

<sup>44</sup> A l'indice actuellement en vigueur, il s'agit d'un montant de 795,98 euros (32.109 Bfr.)

Il convient de remarquer qu'en ce qui concerne le supplément minimum garanti, au contraire des règles qui régissent l'activité autorisée des pensionnés, la loi tient compte du revenu brut, même pour une activité en qualité de travailleur indépendant.

Dans les règles relatives à l'activité autorisée pour les pensionnées qui ont été établies, la réglementation tient compte de la réalité économique. Pour une activité de travailleur indépendant, on tient compte du revenu net (imposable) qui est retenu par l'Administration des Contributions directes pour l'établissement de l'impôt relatif à l'année concernée. D'un autre côté, le plafond n'est fixé qu'à 80 % du plafond prévu pour une activité professionnelle de travailleur salarié et pour toute autre activité, mandat, charge ou office. Pour ces activités, on tient compte des revenus bruts.

La réglementation actuelle en matière de supplément minimum garanti ne tient pas compte de cette réalité économique, rend quasi-impossible, de ce fait, l'exercice d'une activité limitée en tant qu'indépendant et semble dès lors receler une discrimination.

C'est pourquoi le Collège recommande d'examiner si l'actuelle réglementation en matière de cumul d'une activité lucrative avec un supplément minimum garanti doit être maintenue.

Il semble plus équitable, pour une activité d'indépendant, de ne tenir compte que du revenu net (imposable) retenu par l'Administration des Contributions directes, et de comparer ce montant de revenu net avec un plafond rabaisé.

### **Affiliation de l'Office national de l'Emploi au régime de pension du secteur public – Subrogation – Conversion en rente fictive d'une rente anticipée ou d'une allocation en capital**

Dossier 4222

#### *Les faits*

Le plaignant a presque 88 ans. Il a été pensionné en août 1979 après une carrière complète à l'ONEM. Il bénéficie pour le moment d'une pension de 26.117,82 euros par an. Depuis sa prise de cours, sa pension est réduite d'un montant de 239,47 euros par an.

En avril 2002, il interroge l'AP à ce propos afin d'en connaître la raison. Celle-ci l'informe du fait que l'on ne parvient plus à mettre la main sur son dossier de pension et qu'il est, dès lors, difficile de lui donner avec certitude la raison pour laquelle sa pension est ainsi amputée.

#### *Commentaires*

A notre requête, l'AP procède à de nouvelles recherches et met finalement la main sur le dossier.

La pension a été octroyée en raison de services prestés entre le 5 juillet 1933 et le 31 juillet 1979 auprès de l'ONEM.

Par l'arrêté royal du 10 décembre 1973, l'ONEM s'est affilié, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 1974, au régime de pension du secteur public dans le cadre de la loi du 28 avril 1958 relative à la pension des membres du personnel de certains organismes d'intérêt public et de leurs ayants droit.

A partir du 1<sup>er</sup> janvier 1974, les membres du personnel de l'ONEM bénéficient donc d'une pension au même titre que les fonctionnaires de l'Etat. Auparavant, les travailleurs de l'ONEM disposaient de leur pension (système de répartition) et des rentes de vieillesse (système de capitalisation) constituées dans le régime des travailleurs salariés.

Lors du transfert de 1974, l'Etat a été subrogé aux droits des pensionnés dans le régime des travailleurs salariés, en ce compris à l'égard de la rente de vieillesse. En pratique, cela revenait au fait que la rente était payée à l'Etat au lieu d'être payée au pensionné.

Le plaignant bénéficiait cependant d'une rente anticipée depuis le 1<sup>er</sup> août 1970. En outre, il obtint également à cette date un capital de 37.789 BEF pour le rachat d'une partie de la rente.

Dès le départ en pension, en 1979, la rente anticipée est payée à l'Etat en raison de la subrogation. Ni le capital de 37.789 BEF, ni la rente déjà payée de 1970 à 1979 ne pouvaient encore faire l'objet de subrogation.

C'est ainsi que pour les personnes qui avaient déjà fait le choix, avant leur pension, d'un paiement anticipé de la rente et d'un paiement d'une partie de la rente traduite en capital, une réduction a été appliquée sur leur pension de l'Etat sous la forme d'une *rente fictive*. Sans cette réduction, ces pensionnés auraient perçu plus que leurs collègues qui n'auraient reçu ni capital, ni rente.

Dans ce cas-ci, la réduction à appliquer a été calculée sur la base de tables de mortalité établies en fonction de l'espérance de vie de l'époque et fixée à 9.660 BEF par an. Ce montant a été déduit de la pension, dès sa prise de cours, et reste inchangé. De la sorte, l'importance relative de cette réduction diminue à chaque augmentation de la pension (indexation ou péréquation).

### *Conclusion*

Nous concluons que le SCDF paie la pension sur une base correcte. Nous comprenons tout autant le sentiment de frustration du plaignant. Le montant nominal qui a été retenu sur sa pension jusqu'à ce jour est largement supérieur au montant nominal qu'il a un jour reçu. Certes, un tel raisonnement ne tient pas compte de la dévaluation de l'argent et du rendement éventuel du capital investi. En outre, le montant de la réduction a été calculé à l'époque sur la base de l'espérance moyenne de vie pour un homme de 65 ans dans les années 70, moyenne que l'intéressé a déjà dépassé depuis belle lurette.

*Suivi donné aux propositions et suggestions formulées dans les Rapports annuels 2001, 2000 et 1999*

**La Charte de l'assuré social – Validation de la date de demande – RA 1999, pp. 118 – 119**

Dans le Rapport annuel 1999, nous avons examiné le texte de la « Charte » de l'assuré social instaurée par la loi du 11 avril 1995, ainsi que ceux de ses arrêtés d'exécution pris dans les différents régimes de pensions. Notre examen a porté, en particulier, sur les arrêtés relatifs à la validation de la date de demande qui est introduite auprès d'un organisme de sécurité sociale qui n'est pas compétent en matière de pensions.

Nous avons constaté que, dans chaque secteur, les dispositions relatives à la date de validation de la date de la demande étaient différentes. De la comparaison des textes, il ressortait que l'arrêté d'exécution tel qu'il était prévu à l'époque dans le régime des travailleurs indépendants était le plus avantageux pour l'assuré social. Il y était prévu que la demande introduite par l'intéressé auprès d'un organisme de sécurité sociale non compétent et transmise à l'INASTI, était validée à la date à laquelle la demande avait été introduite auprès de l'organisme non compétent.

Nous étions aussi d'avis que l'uniformité d'exécution devait s'imposer, d'autant qu'il y a de plus en plus de personnes qui ont une carrière mixte.

Par le biais de l'arrêté royal du 11 mars 2002 portant exécution de certaines dispositions de la loi du 11 avril 1995 visant à instituer "la Charte" de l'assuré social, et modifiant l'arrêté royal du 8 avril 1976 établissant le régime des prestations familiales en faveur des travailleurs indépendants, de nouvelles dispositions sont notamment adoptées dans le régime des travailleurs salariés et dans celui de l'OSSOM, en matière de validation de la demande de pension qui est introduite auprès d'un organisme de sécurité sociale qui n'est pas compétent en matière de pensions.

Dorénavant, la même règle de validation de la date de demande que celle prévue dans le régime des travailleurs indépendants, vaut dans le régime des travailleurs salariés. Lorsque la demande est introduite auprès d'un organisme de sécurité sociale qui n'est pas compétent en matière de pension et qui transmet la demande à l'ONP, la date de réception de la demande auprès de l'organisme de sécurité sociale non compétent vaut comme date d'introduction de la demande auprès de l'ONP.

Dans le régime de l'OSSOM, des conditions sont posées à l'application de cette règle. Lorsqu'une demande de pension est introduite auprès d'un organisme de sécurité sociale, qu'il soit ou non

compétent en matière de pension, la demande est validée à la date à laquelle cet organisme a reçu la demande pour autant que les conditions d'octroi prévues dans les lois des 16 juin 1960 et 17 juillet 1963 soient remplies et que l'assuré social le requière.

Dans le régime du secteur public, rien n'est modifié. Conformément à l'arrêté d'exécution du secteur public, la demande est valable au moment où elle a été *enregistrée* par *l'organisme compétent*.

**Le maximum absolu dans le secteur public – Conséquence de la péréquation – Information dispensée au pensionné – RA 2000, pp. 109 - 111**

Dans le Rapport annuel 2000, nous avons constaté que si l'AP procédait à une notification de dette correcte sur le plan technique, celle-ci manquait de clarté pour le pensionné, notamment parce qu'elle ne mentionnait pas de date à laquelle le changement dans les paiements se produirait.

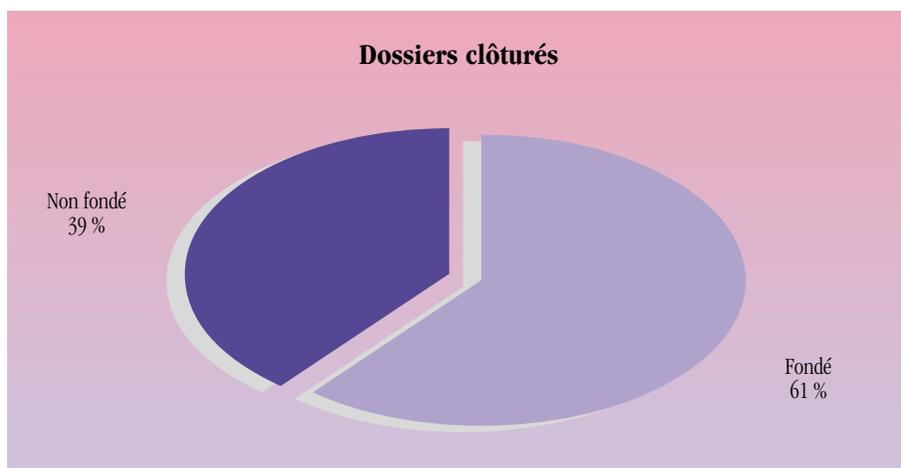
Nous avons proposé à l'AP de mentionner dans chaque notification de dette, la date de la première modification du montant de pension.

L'AP a établi une nouvelle note de service qui rencontre notre proposition. Dorénavant toutes les données relatives aux paiements et aux périodes auxquelles se rapportent les pensions payées indûment seront expressément mentionnées dans la notification de la dette.

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

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

### *Résultat final des dossiers clôturés*



### *Dossiers marquants*

**Pension au taux de ménage – Diminution de la pension au taux de ménage ou passage à une pension (moindre) au taux d'isolé, suite à l'octroi d'une pension de vieillesse hollandaise au conjoint le plus jeune – Arrêt Engelbrecht de la Cour de Justice de Luxembourg – Différence de traitement entre travailleurs salariés et travailleurs indépendants**

Dossier 4295

#### *Les faits*

Depuis l'octroi d'une pension de vieillesse hollandaise à son épouse, la pension de retraite belge de travailleur indépendant du plaignant a été réduite, ce qui fait chuter pour le ménage le total des revenus provenant de pensions. Malgré l'arrêt Engelbrecht de la Cour de Justice des Communautés européennes, il ne parvient pas à faire annuler cette réduction.

*Commentaires*

Aux Pays-Bas, « l'Algemene Ouderdomswet » (AOW), c'est-à-dire la loi régissant la pension de vieillesse personnelle, prévoit que chaque habitant est obligatoirement assuré de l'âge de 15 ans à celui de 65 ans, indépendamment du fait qu'il exerce une activité professionnelle et indépendamment de sa nationalité.

Tout assuré obligatoire obtient à l'âge de 65 ans une pension de vieillesse. Celui qui est marié obtient en outre une allocation, variant selon les ressources, si son conjoint a moins de 65 ans. Au moment où le conjoint le plus jeune atteint l'âge de 65 ans, le droit à l'allocation s'éteint. A ce moment, chaque conjoint a droit à sa pension de vieillesse personnelle.

Dès l'octroi par la Hollande de la pension personnelle au plus jeune conjoint, l'ONP et l'INASTI étaient tenus de recalculer les droits à pensions belges du pensionné qui bénéficiait d'une pension au taux de ménage<sup>45</sup>. Il convenait alors soit de diminuer la pension au taux de ménage du montant de la pension de vieillesse hollandaise du plus jeune conjoint, soit de ramener le montant de la pension au taux de ménage à celui de la pension au taux d'isolé.

Les deux calculs furent effectués et les résultats comparés. La nouvelle décision fut prise sur la base de la situation la plus favorable pour le ménage.

En réalité, du fait de la révision simultanée des droits à pensions belge et hollandais, il s'est avéré que, dans nombre de cas, la somme des pensions des époux était inférieure finalement au montant que le ménage percevait précédemment.

L'arrêt Engelbrecht de la Cour de Justice des Communautés européennes a apporté quelques modifications en cette matière<sup>46</sup>. Par cet arrêt, la Cour a décidé que dorénavant, à la suite de l'octroi d'une pension hollandaise au conjoint, la pension au taux de ménage ne peut plus dans tous les cas être réduite ou convertie en une pension au taux d'isolé. Lorsque l'octroi de la pension hollandaise ne provoque pas une augmentation du montant total des revenus du ménage, il est interdit d'appliquer ces règles belges.

Il convient de souligner, à ce stade, que la Cour ne s'est seulement exprimée qu'à propos de l'application de la législation belge relative aux *travailleurs salariés*.

Etant donné qu'une modification de la loi serait trop complexe, l'exécution de cet arrêt s'est traduite par une disposition administrative générale, une note de service de l'ONP<sup>47</sup>.

<sup>45</sup> Loi du 20 juillet 1990 instaurant un âge flexible de la retraite pour les travailleurs salariés et adaptant les pensions des travailleurs salariés à l'évolution du bien-être général, article 3, § 1, 1er alinéa, a) et § 8

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

Arrêté royal n° 72 du 10 novembre 1967 relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs indépendants, article 9, § 1

<sup>46</sup> Arrêt de la Cour de Justice de Luxembourg du 26 septembre 2000 dans l'affaire C – 262/97 entre l'Office national des Pensions et R. Engelbrecht

<sup>47</sup> Note de service n° 2002/15 du 22 février 2002 – Calcul de la pension de retraite en application du Règlement (C.E.E.) n° 1408/71 – Calcul à 60 ou 75 % – Pension de vieillesse néerlandaise d'un conjoint plus jeune

Par le biais de cette note de service, la pratique administrative de l'ONP est alignée sur l'arrêt. Si le montant de la pension de vieillesse du conjoint le plus jeune est plus petit ou égal au montant du supplément hollandais que le plus âgé des conjoints a obtenu, la pension du plus jeune conjoint reste cumulable avec la pension au taux de ménage.

Cette nouvelle méthode de calcul doit être appliquée aux pensions qui ont pris cours pour la première fois après le 31 décembre 1990<sup>48</sup>. Chaque fois que l'ONP lui-même constate que la réduction a été appliquée à tort, il prend d'office une nouvelle décision, avec effet à la date de la première décision.

L'ONP ne peut cependant pas aller à la recherche de tous les pensionnés qui se trouveraient dans cette situation. C'est pourquoi ceux-ci doivent en prendre eux-même l'initiative. Une nouvelle demande de pension ou une simple lettre suffisent pour obtenir une révision de leur dossier.

Etant donné que l'arrêt Engelbrecht ne portait que sur les pensions du régime des travailleurs salariés, rien ne changea dans un premier temps auprès de l'INASTI. A la lumière du dossier présentement commenté, le Collège a constaté cette différence de traitement entre pensionnés travailleurs salariés et pensionnés travailleurs indépendants.

Il a soumis la problématique à l'Institut et à la Commissaire du Gouvernement à la Sécurité sociale en les invitant à prendre les mesures qui s'imposent afin de lever cette discrimination.

### *Conclusion*

Après consultation, la Commissaire du Gouvernement à la Sécurité sociale et l'INASTI ont positivement réagi à la requête du Collège.

Ce résultat s'est traduit par une instruction technique de l'INASTI<sup>49</sup> qui aboutit à l'adoption de la même méthode de travail que celle de l'ONP.

De la sorte, la discrimination constatée entre travailleurs salariés et travailleurs indépendants est levée.

L'INASTI prend une nouvelle décision par laquelle la réduction appliquée sur la pension du plaignant est annulée.

Tous les autres pensionnés relevant du régime des travailleurs indépendants qui se trouvent dans une situation similaire peuvent obtenir la révision de leurs droits à pension. L'INASTI prendra une nouvelle décision à la simple demande de l'assuré social, qu'elle ait lieu par lettre, par contact

<sup>48</sup> L'arrêt rendu par la Cour ne concerne que les pensions au taux de ménage qui ont pris cours pour la première fois après le 31 décembre 1990

<sup>49</sup> Instruction technique 21-PEN-DIR/02/7 - Détermination des droits à la pension de retraite de travailleur indépendant du conjoint le plus âgé en cas d'octroi au conjoint plus jeune d'une pension de vieillesse hollandaise

téléphonique, sur place, à l'administration communale, ... ou à l'occasion de la révision du dossier, quelle qu'en soit la raison.

**Décision de pension prise dans le cadre des Règlements européens – Négligence – Décisions provisoires tardives – Avances insuffisantes – Limitation de la pension sur la base des revenus professionnels au lieu de la pension minimum lors de la prise d'une décision provisoire dans le régime des travailleurs indépendants**

Dossier 4610

*Les faits*

Le plaignant ouvre un droit à pension à partir du 1<sup>er</sup> mai 2002, tant dans le régime des travailleurs salariés que dans celui des travailleurs indépendants. Fin août, ses droits n'ont toujours pas été fixés de manière définitive.

Depuis le mois de mai, il perçoit une avance mensuelle sur sa pension de travailleur indépendant d'un montant de 294,12 euros, et depuis le mois de juillet, une avance de 57,54 euros sur sa pension de travailleur salarié.

*Commentaires*

Etant donné qu'il a travaillé aux Pays-Bas, son dossier de pension doit être traité dans le cadre de la réglementation européenne.

D'une manière générale, ceci peut provoquer un certain retard en comparaison des dossiers de pensions habituels. En effet, tant l'ONP que l'INASTI sont tenus d'échanger les données avec l'organe de pension hollandais et d'attendre la décision hollandaise avant de pouvoir prendre une décision définitive.

Par ailleurs, la réglementation européenne prévoit le paiement d'avances par le pays dans lequel habite le demandeur pour autant qu'il y ait créé des droits à pension.

Bien que la demande de pension ait déjà été introduite le 8 mai 2001, l'INASTI ne prend une décision provisoire que le 11 avril 2002.

La décision provisoire de l'ONP, quant à elle, se fait attendre plus longtemps encore. Ce n'est que le 30 mai 2002 que l'ONP expédie cette décision, c'est-à-dire un mois après la prise de cours de la pension.

Et il n'y a pas que les décisions provisoires qui soient prises aussi tardivement. Les contacts avec les Pays-Bas laissent également à désirer. Ce n'est qu'à la mi-janvier, soit plus de huit mois après la demande, que l'ONP informe l'organe de pension hollandais de la demande. Les données de carrière dans le régime des travailleurs salariés sont transmises en avril, et les données de la carrière de travailleur indépendant, fin juillet.

Il n'est dès lors pas étonnant que les Pays-Bas n'aient pas encore pris de décision au moment de la plainte (22 août).

En ce qui concerne les avances, seul le minimum *minimumorum* est payé. Du fait que l'épouse du plaignant bénéficiait d'une petite pension de travailleur indépendant (647,34 euros par an), les avances ne sont octroyées qu'au montant au taux d'isolé, en attendant le calcul de la situation la plus favorable pour le ménage.

En outre, lors du calcul des avances, l'INASTI n'a pas octroyé la pension minimum. Le plaignant satisfaisait pourtant aux conditions.

Dans les deux régimes, il pouvait lui être payé des avances d'un montant de 8.540 euros par an, et cela sans risque de créer un indu. Le montant des avances réellement payées, soit 4.220 euros par an, ne s'élevait même pas à la moitié de ce montant.

### *Conclusion*

Etant donné que l'épouse avait déjà renoncé le 8 août 2002 à sa pension personnelle au profit de la pension au taux de ménage, le Collège a demandé à l'INASTI de prendre une nouvelle décision provisoire.

Le Collège a proposé de prendre cette décision *sur la base de la pension au taux de ménage et en accordant la pension minimum*. Les avances de l'INASTI s'élèvent maintenant à 7.677,88 euros par an au lieu de 3.529,42 euros par an.

Le Collège a également demandé à l'organisme de pension hollandais (Sociale Verzekeringsbank – SVB, siège d'Utrecht) d'accélérer le traitement du dossier de pension à charge des Pays-Bas. La SVB a pris une décision en date du 25 novembre 2002 en matière de droits à pension de vieillesse hollandaise. Tant l'ONP que l'INASTI peuvent maintenant prendre une décision définitive.

En conclusion, le Collège souhaite encore émettre les commentaires suivants.

Conformément à ce qui est prescrit, l'INASTI a payé des avances. Celles-ci furent cependant limitées à un montant calculé sur la base des revenus professionnels nonobstant le fait que l'intéressé satisfaisait aux conditions de carrière nécessaires à l'obtention de la pension minimum.

Comme le Collège a pu le vérifier, il s'agit-là d'une pratique administrative constante de la part de l'INASTI en matière de paiement d'avances. Cette manière de faire ne nous semble pas justifiée dans tous les cas. Il en va ainsi des dossiers qui, comme dans ce cas-ci, doivent faire l'objet d'un examen dans le cadre des règlements européens ou d'accords bilatéraux et dans lesquels la décision définitive se fait parfois attendre longtemps. Le fait de ne pas octroyer la pension minimum peut avoir de graves conséquences financières pour certains pensionnés. En outre, le risque de payer des montants indus est quasi inexistant puisque le pensionné a toujours au moins droit à la pension nationale.

Le Collège est dès lors d'avis qu'il doit être possible, dès la première décision provisoire, d'octroyer des avances plus importantes sur la base de la pension minimum. Pour l'instant, les discussions sont toujours en cours à ce propos avec l'INASTI.

### **Unité de carrière – Une rente en qualité de mandataire auprès de la Compagnie intercommunale bruxelloise des eaux (CIBE) n'est pas une pension au sens de la loi**

Dossier 3837

#### *Les faits*

Le plaignant bénéficie depuis 1978 d'une pension de retraite de travailleur salarié et de travailleur indépendant. Suite à une mise à jour du Cadastre des pensions, il apparaît en août 2000 que la Compagnie intercommunale bruxelloise des eaux (CIBE) lui paie également une rente depuis 1989.

Sur la base de cette information, l'INASTI décide de diminuer la pension de travailleur indépendant de 499,46 euros à 352,03 euros bruts par mois. L'ONP paie le montant diminué à partir du 1<sup>er</sup> décembre 2001.

Suite à l'application de la prescription quinquennale, la nouvelle décision sort ses effets à partir du 1<sup>er</sup> septembre 1996. Il en résulte une dette de 9.953,62 euros que l'ONP récupère.

#### *Commentaires*

Par le biais du Cadastre des pensions, l'ONP constate que le plaignant bénéficie, outre de sa pension ONP et de celle de l'INASTI, d'un avantage auprès de la CIBE. L'ONP transmet ces données à l'INASTI et lui demande de vérifier si sa décision en matière de pension de travailleur indépendant est correcte. L'INASTI demande des informations complémentaires à la CIBE. Sur la base de la réponse de la CIBE, l'INASTI applique à tort le principe de l'unité de carrière. Ce principe prévoit que le total des fractions de carrière dans les différents régimes de pensions ne

peut dépasser l'unité. La fraction de carrière de travailleur indépendant est ramenée de 41/45èmes à 27,5/45èmes, accompagnée d'une réduction considérable du montant de la pension. La CIBE avait, dès le départ, clairement informé l'INASTI à propos de la nature de l'avantage qu'elle payait : une rente suite à des prestations occasionnelles du plaignant en qualité de mandataire, rémunérées par des jetons de présence.

### *Conclusion*

Après réflexion, l'INASTI reconnaît qu'il ne s'agit pas dans le cas d'espèce d'une pension ou d'un avantage y assimilé au sens de l'article 19 de l'arrêté royal n° 72 du 10 novembre 1967 relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs indépendants et que, dès lors, ces rentes ne peuvent être prises en compte pour la limitation de la carrière à l'unité.

L'INASTI prend une nouvelle décision le 26 juillet 2002. La dette de 9.953,62 euros est annulée. La pension est à nouveau payée sur la base du montant initial et les arriérés créés depuis le 1<sup>er</sup> décembre 2001, soit 2.628,28 euros, sont payés.

## **Changement sur le plan de la situation la plus avantageuse pour le ménage par le biais de l'augmentation de la pension minimum dans le régime des travailleurs indépendants – Pension au taux de ménage plus favorable**

Dossier 2901

### *Les faits*

Le plaignant bénéficie d'une pension de travailleur salarié et d'une pension de travailleur indépendant, calculées au taux d'isolé. Son épouse bénéficie d'une petite pension de retraite de travailleur salarié. Au total, ils bénéficient d'un montant de 428,41 euros par mois.

### *Commentaires*

Depuis le 1<sup>er</sup> février 1988, le plaignant bénéficiait d'une pension anticipée tant dans le régime des travailleurs salariés que dans celui des travailleurs indépendants, chacune payée au taux de ménage.

Du fait de son départ en pension à l'âge de 60 ans, ses deux pensions ont été définitivement réduites de 25 %. Dans le régime des travailleurs indépendants, il obtient la pension minimum au prorata de la fraction de sa carrière.

Au 1<sup>er</sup> janvier 1989 et au 1<sup>er</sup> janvier 1990, l'ONP a correctement adapté sa pension de retraite de travailleur indépendant aux nouveaux montants de la pension minimum.

Par la suite, l'ONP octroya à son épouse une pension personnelle de travailleur salarié à partir du 1<sup>er</sup> avril 1991.

L'ONP et l'INASTI recherchèrent ensemble quelle était la situation la plus favorable pour le ménage.

Etant donné que la somme des pensions personnelles de chaque conjoint était supérieure au montant de la pension du mari au taux de ménage, sa pension fut octroyée au taux d'isolé.

Normalement une telle comparaison entre le montant au taux de ménage et les montants aux taux d'isolé reste toujours valable pour le futur. Cependant la situation peut basculer du fait d'une augmentation de la pension minimum des travailleurs indépendants. En effet, en ce qui concerne les pensions minimums, le rapport entre une pension au taux de ménage et une pension au taux d'isolé est de 4 sur 3 pour les travailleurs indépendants, alors qu'il est de 5 sur 4 pour les autres pensions, y compris pour les pensions des travailleurs salariés.

Ce fut le cas pour le plaignant lors de l'augmentation de la pension minimum du 1<sup>er</sup> juillet 1993. Ni l'ONP, ni l'INASTI n'ont assuré le suivi de ce genre de situations.

#### *Conclusion*

Nous avons invité l'épouse du plaignant à renoncer à sa pension de retraite personnelle à partir du 1<sup>er</sup> juillet 1993.

L'INASTI et l'ONP ont pris chacun une décision rectificative et octroyé la pension au taux de ménage avec effet rétroactif au 1<sup>er</sup> juillet 1993.

Le montant des arriérés s'élève à 1.705,01 euros pour la période du 1<sup>er</sup> juillet 1993 au 31 juillet 2002. A partir du mois d'août 2002, le ménage touche 40 euros de plus par mois.

### **Récupération de montants de pension indûment perçus – Délai de prescription à appliquer**

Dossier 2573

#### *Les faits*

L'ONP réclame à la plaignante une dette de plus de 450.000 BEF, représentant la somme des montants indûment perçus par sa mère, décédée, à titre de pension de survie de travailleur indépendant.

*Commentaires*

Au 1<sup>er</sup> août 1981, la défunte avait été admise au bénéfice d'une pension de survie de travailleur salarié et de travailleur indépendant. Elle percevait par ailleurs une pension de survie à charge du Trésor public, mais cette dernière pension n'était pas connue des services de l'ONP ni de l'INASTI.

En octobre 1996 l'ONP est mis au courant de l'existence de cette pension des pouvoirs publics et en informe l'INASTI. Toutefois, aucune réaction de cet Institut n'est notée à ce moment. C'est seulement en avril 1998 qu'une demande d'information est adressée à l'Administration des Pensions (AP), qui répond à cette requête en mai 1998. Pourtant, il faut encore attendre jusqu'en février 2000 pour que la décision rectificative soit notifiée à la bénéficiaire.

La nouvelle décision, qui réduit fortement le montant accordé à titre de pension de survie de travailleur indépendant, prend effet au 1<sup>er</sup> décembre 1994.

En ce qui concerne le délai de prescription à appliquer à la récupération des montants indus, l'INASTI suggère à l'ONP le délai maximum de 5 ans. La notification de dette est adressée à la bénéficiaire le 15 mai 2000.

Vu la date de la décision (3 février 2000), l'ONP informe la pensionnée que les sommes perçues indûment avant le 3 février 1995 ne seront pas récupérées. Pour la période postérieure, la dette totale s'élève à 469.431 BEF.

Le montant mensuel de la pension payé par l'ONP est ramené à environ 13.500 BEF (au lieu de 21.700 BEF auparavant). Afin de réduire dans une mesure « raisonnable » la durée de la récupération, l'Office propose des retenues mensuelles de 8.000 BEF, soit près de 60 % du montant de la pension. L'intéressée, qui est âgée de plus de 90 ans, ne comprend pas la décision et écrit à l'ONP en demandant un réexamen de son dossier ou à tout le moins la renonciation à la récupération de la dette. Le 16 juin 2000, l'ONP informe l'intéressée que sa demande de renonciation sera soumise au Conseil pour le paiement des prestations. En attendant, la récupération ne sera pas entamée.

Après le décès de la bénéficiaire, en août 2000, l'ONP se retourne vers sa fille et héritière. La dette est renotifiée le 21 mars 2001 et le 6 avril 2001, la fille de la défunte demande à son tour la renonciation à la récupération.

En mai 2001, celle-ci demande l'intervention du Collège des médiateurs. Celle-ci a insisté pour l'essentiel à vérifier les bases légales des décisions de l'INASTI (octroi) et de l'ONP (recouvrement) et les procédures mises en œuvre par ces deux organismes.

La décision de l'INASTI, réduisant le montant de la pension de survie de travailleur indépendant, est correcte et conforme à la réglementation. On peut néanmoins s'étonner du délai qu'il a fallu avant que cette décision ne tombe : en février 2000, trois ans et demi s'étaient passés depuis la première information émanant de l'ONP et mentionnant l'existence de la pension à charge du Trésor public. Pendant ce temps, la dette de l'intéressée a dépassé les 300.000 BEF.

Si la décision n'est donc pas contestable sur le fond, il en va autrement du délai de prescription appliqué à la récupération de la dette.

Il faut rappeler que l'organisme *payeur* (ici, l'ONP) est seul compétent, d'une part, pour récupérer l'indu et, d'autre part, pour renoncer, soit d'initiative, soit à la demande du bénéficiaire, en tout ou en partie à la récupération.

Sur le document d'accompagnement de la décision du 3 février 2000, l'INASTI a proposé à l'ONP l'application de la prescription quinquennale. Même s'il ne s'agit que d'un avis, il est néanmoins évident que dans la pratique, l'ONP ne dispose pas du dossier de pension « indépendant » et qu'il doit donc faire confiance aux services d'attribution de l'INASTI.

Dans le régime de pension des travailleurs indépendants, les dispositions relatives à la récupération des sommes indues sont contenues dans l'article 36 de l'arrêté royal du 10 novembre 1967. Le § 2 de cet article prévoit que l'action en répétition de l'indu se prescrit par six mois. Lorsque le paiement indu trouve son origine dans l'octroi ou la majoration d'un avantage dans un autre régime de pension, la prescription est calculée à compter de la date de la décision octroyant ou majorant cet avantage.

A cette règle générale, il y a toutefois une exception. Le délai de prescription « normal » de 6 mois peut être porté à 5 ans dans les cas suivants :

- ◆ lorsque les sommes indues ont été obtenues par des manœuvres frauduleuses ou par des déclarations fausses ou sciemment incomplètes ;
- ◆ lorsque les sommes indues ont été obtenues par suite de l'abstention du débiteur de produire une déclaration prescrite par une disposition légale ou réglementaire ou résultant d'un engagement souscrit antérieurement.

Dans le cas présent, l'INASTI estimait que l'omission de déclarer la pension à charge du Trésor public justifiait le délai de récupération de cinq ans.

### *Conclusion*

Le Collège a procédé à un examen minutieux des pièces du dossier de pension et a constaté qu'à l'époque de l'octroi de la pension, en 1981, la pensionnée n'avait souscrit aucun engagement particulier à cet égard et qu'elle n'avait jamais été avertie d'une quelconque obligation de déclarer ses autres pensions. En conséquence, l'Institut a revu sa position et a invité l'ONP à appliquer le délai de prescription semestriel.

Après recalcul de l'indu en fonction de la nouvelle prescription, la dette ne s'élevait plus qu'à 62.866 BEF.

Le 24 juin 2002, après enquête sur sa situation sociale et matérielle, l'ONP informait officiellement la plaignante de la décision du Conseil pour le paiement des prestations de ne pas renoncer à la récupération de la dette. La récupération de celle-ci a été entamée en juillet 2002.

L'intervention du Collège des médiateurs a toutefois permis de réduire la dette initiale de 469.431 BEF à 62.866 BEF, soit une différence en faveur de l'intéressée de plus de 400.000 BEF.

L'étude de ce cas illustre le fait que la fixation, par les services de pensions, du délai de prescription à appliquer nécessite un examen minutieux de chaque situation particulière à partir des pièces présentes dans le dossier.

Avant d'autoriser l'application de la prescription quinquennale, il faut s'assurer que l'intéressé a bien commis l'une ou l'autre des infractions prévues par la réglementation : déclaration fautive ou sciemment incomplète, absence de déclaration. Dans cette dernière hypothèse, il est indispensable de vérifier que ladite déclaration est expressément prévue par une disposition légale ou que l'intéressé s'est explicitement engagé à la produire de sa propre initiative (par exemple, par le biais d'un « modèle 74 »). Si ces conditions ne sont pas remplies, seule la prescription semestrielle peut s'appliquer.

### **Pension inconditionnelle de retraite de travailleur indépendant – Cumul non autorisé avec la pension de retraite**

Dossier 2799

#### *Les faits*

Le plaignant atteint l'âge de la retraite (65 ans) en mai 1982. A ce moment, il ne sollicite pas l'octroi de la pension, car il continue d'exercer une activité de travailleur indépendant non limitée. En revanche, les caisses d'assurances sociales auprès desquelles il a cotisé lui paient chacune trimestriellement une pension inconditionnelle de retraite de travailleur indépendant.

Au 1<sup>er</sup> juin 1984, à l'occasion de la demande de pension du plaignant, l'INASTI reprend les obligations relatives au paiement de ces pensions inconditionnelles et donne ordre à l'ONP de liquider mensuellement à l'intéressé une unique pension de retraite inconditionnelle. Toutefois, une des deux caisses concernées continue, par erreur, le paiement de la pension inconditionnelle. Ce double paiement se poursuit jusqu'en septembre 1996.

L'intéressé ayant déclaré limiter les revenus de son activité aux montants maximums autorisés à partir du 1<sup>er</sup> janvier 1986, l'ONP et l'INASTI lui accordent la pension de retraite à cette date. L'octroi de la pension de travailleur indépendant entraîne la suppression du paiement de la pension inconditionnelle par l'ONP.

En septembre 1996, la caisse d'assurances sociales stoppe le paiement de la pension inconditionnelle et en informe le plaignant. Elle ne procède pas à la récupération des montants qui ont été payés indûment.

L'intéressé n'accepte pas cette décision, estimant que le paiement de la pension inconditionnelle est un droit acquis. Il proteste auprès de sa caisse et de l'INASTI. Il saisit même le Tribunal du Travail. N'obtenant pas satisfaction, il soumet son cas au Collège des médiateurs.

#### *Commentaires*

L'article 37 de l'arrêté royal n° 72 du 10 novembre 1967 relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs indépendants précise que la pension inconditionnelle comprend :

- ◆ Les rentes de retraite et de survie constituées, entre le 1er juillet 1956 et le 31 décembre 1975, dans le cadre des lois successives qui ont régi la pension de retraite et de survie des travailleurs indépendants ;
- ◆ Les rentes théoriques de retraite et de survie obtenues, entre le 1er janvier 1976 et le 31 décembre 1980, par les 3/4 pour un homme ou les 3/5 pour une femme, du produit de la cotisation due en application du Statut social et destinée au régime des prestations de retraite et de survie ;
- ◆ Les rentes théoriques de retraite et de survie obtenues, entre le 1er janvier 1981 et le 31 décembre 1983, en multipliant par 0,652265 pour un homme ou par 0,521813 pour une femme, la part de la cotisation due en application du statut social, destinée au régime des prestations de retraite et de survie.

Les rentes constituées, entre le 1er juillet 1956 et le 31 décembre 1972, par l'affectation d'un contrat d'assurance sur la vie à la constitution du fonds de pension sont également comprises dans la pension inconditionnelle.

Obtiennent la pension inconditionnelle, les travailleurs indépendants :

- ◆ qui ne peuvent prétendre à l'octroi d'une pension de retraite ou de survie ;
- ◆ qui ne peuvent prétendre au paiement de la pension de retraite ou de survie octroyée;
- ◆ pour qui le montant global des pensions de retraite et de survie auxquelles ils peuvent prétendre, est inférieur au montant de la pension inconditionnelle.

Celle-ci n'est pas liquidée dans les autres cas, mais la pension de retraite ou de survie ne subit pas de réduction.

En effet, avant la loi du 6 février 1976, qui a remplacé la rente par la pension inconditionnelle, la rente constituée entre le 1<sup>er</sup> juillet 1956 et le 31 décembre 1975 *était déduite de la pension* et donc payée à part. La pension était payable par douzième et la rente par quarts trimestriels ou annuellement. Ce système générait beaucoup d'incompréhension de la part du travailleur.

Après la loi du 6 février 1976, d'une part, la pension de retraite (ou de survie) complète, est payée, ne subissant plus aucune réduction en fonction de la pension inconditionnelle. D'autre part et en contrepartie, la pension inconditionnelle (comprenant les rentes effectivement constituées et les rentes théoriques) n'est plus payable dès qu'une pension de retraite ou de survie est payée. Ainsi, pour l'intéressé, le montant total perçu ne change pas.

Ce n'est donc que dans l'hypothèse (article 37, § 1er) où la pension de retraite (ou de survie) n'est pas payable pour l'une ou l'autre raison que la pension inconditionnelle est mise ou remise en paiement, et vice-versa.

En conclusion, la loi est bien claire : c'est soit la pension de retraite (ou de survie), soit la pension inconditionnelle.

### *Conclusion*

Dans le cas présent, la caisse d'assurances sociales de l'intéressé n'a pas respecté la loi, puisqu'elle a maintenu, à tort, le paiement de la pension inconditionnelle après la date de prise de cours de la pension de retraite.

En revanche, l'INASTI a correctement géré le dossier et a appliqué à la lettre le prescrit légal.

L'intéressé n'a subi aucun préjudice quant à ses droits de pension. En définitive, il a même obtenu plus que son droit, puisqu'il a perçu pendant 10 ans une rente de travailleur indépendant à laquelle il ne pouvait normalement plus prétendre.

## **Installation d'un nouveau programme informatique – Retards conséquents dans les décisions**

Dossier 4024

### *Les faits*

L'intéressée fait sa demande de pension en septembre 2001, afin de pouvoir en bénéficier à partir de janvier 2002. Elle a travaillé un an en qualité de travailleur salarié et 35 ans et neuf mois, soit 35,75 ans, en qualité de travailleur indépendant. Fin novembre 2001, elle reçoit la décision de l'ONP et la pension de travailleur salarié (33 euros par mois) est mise en paiement dès l'échéance de janvier 2002.

En revanche, elle n'a toujours pas de nouvelles de son dossier « indépendant ». Elle prend contact avec le Bureau régional de l'INASTI à la mi-janvier 2002. Ce dernier l'informe qu'en raison de problèmes techniques survenus à l'occasion de l'installation d'un nouveau système informatique et du passage à l'euro, la décision est retardée pour une durée indéterminée. Lors d'un nouveau contact, à la mi-février, elle obtient la même réponse.

En attendant, l'intéressée doit vivre avec 33 euros par mois.

### *Commentaires*

Fin janvier 2002, l'INASTI a mis en route un nouveau système informatique, destiné à apporter diverses améliorations dans la forme et le contenu des décisions adressées aux pensionnés et surtout, à assurer une gestion plus efficace et performante des dossiers de pension.

L'installation a toutefois débouché sur une longue période de flottement, pendant laquelle, par suite de problèmes de nature technique, les calculs et les décisions se sont retrouvés partiellement paralysés.

La situation s'est débloquée au fur et à mesure. Pour un nombre important de personnes, cette situation a entraîné un retard considérable dans la décision de pension et, par ricochet, dans la mise en paiement de la pension.

### *Conclusion*

Il faut reconnaître qu'il s'agit ici d'un problème ponctuel et que les chances sont minces qu'il se reproduise à l'avenir. Mais il reste toujours difficile à comprendre que l'INASTI n'ait pas pris de précautions et n'ait pas prévu de solutions de rechange, manuelles ou autres, afin d'assurer la continuité. Les pensionnés n'auraient pas dû subir de préjudice, même temporaire, à la suite de la mise en place de procédures plus performantes.

Dans le cas d'espèce, la plaignante a reçu *une décision provisoire* fin février 2002, qui a été exécutée par l'ONP dans le courant du mois d'avril. Au total, l'intéressée a été privée de sa pension d'indépendante pendant plus de 3 mois, ce qui est inacceptable. La décision définitive est tombée à la mi-juin 2002 : à la pension personnelle déjà accordée précédemment (environ 6.750 euros par an) et dont le montant a été confirmé, est venue s'ajouter une petite pension de conjoint divorcé (environ 350 euros par an). Les arriérés ont été payés courant juillet.

### **Augmentation du montant de certaines pensions dans le secteur public, à concurrence de 20 % maximum – Conséquences pour le principe de l'unité de carrière – Différence d'application entre l'ONP et l'INASTI**

Dossier 3433

Voir la section consacrée aux Services d'attribution de l'Office national des Pensions

### *Suivi donné aux propositions et suggestions formulées dans le rapport annuel 2001, 2000 et 1999*

### **Pas de droit personnel à pension pour le conjoint aidant – RA 2000, pp. 163 – 164**

Jusqu'à alors, les conjoints aidants d'un indépendant n'étaient pas assujettis au statut social des travailleurs indépendants.

Etant donné qu'aucune cotisation sociale n'était payée, aucun droit personnel à pension n'était constitué.

La Loi-Programme du 24 décembre 2002, Section 2 – Statut social et fiscal du conjoint aidant, introduit un statut personnel et complet pour le conjoint aidant d'un travailleur indépendant.

Cette introduction a lieu en deux phases.

Dans la première, du 1<sup>er</sup> janvier 2003 au 1<sup>er</sup> janvier 2006, les conjoints aidant *peuvent* s'affilier volontairement au statut social complet des travailleurs indépendants. Ils sont toutefois d'ores et déjà tenus de s'assurer contre les accidents du travail et l'invalidité.

A partir du 1<sup>er</sup> janvier 2006, les conjoints des travailleurs indépendants devront également cotiser pour les pensions, les allocations familiales et l'assurance maladie, sauf s'ils déclarent sur l'honneur ne pas participer à l'activité de l'indépendant.

Cette nouvelle réglementation est même étendue à l'aidant non marié d'un travailleur indépendant qui lui est lié par une déclaration de cohabitation légale.

**Augmentation des pensions minima et du Revenu garanti aux personnes âgées au 1<sup>er</sup> juillet 2000 – Carrières mixtes – RA 2001 pp. 136 – 137**

Les pensionnés ayant une carrière mixte de travailleur salarié et travailleur indépendant n'obtiennent bien souvent pas de pension minimum, au contraire des personnes qui justifient d'une carrière homogène que ce soit en qualité de travailleur salarié ou de travailleur indépendant.

Durant l'exercice précédent, nous avons attiré l'attention du Ministre des Pensions sur la situation particulière des pensionnés ayant une carrière mixte. Nous avons également évoqué cette problématique dans notre rapport annuel.

L'Arrêté royal du 14 février 2003 portant détermination du montant minimum garanti de pension pour travailleurs salariés apporte une importante correction à cette situation.

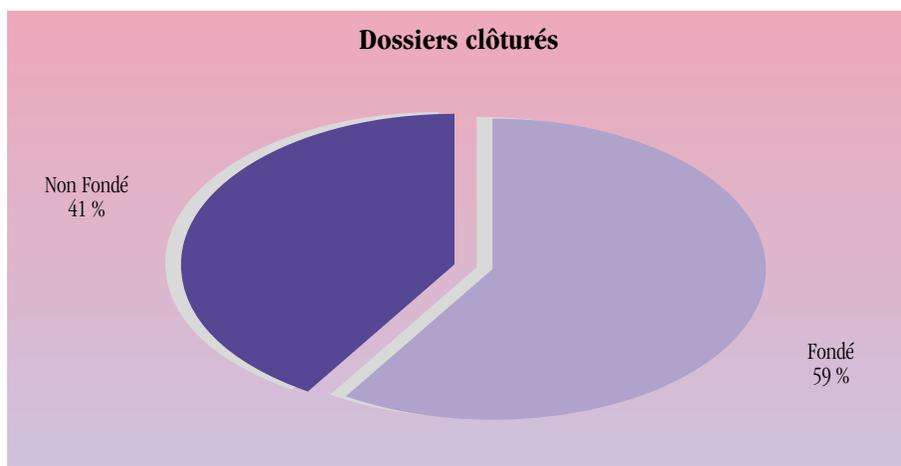
*La nouvelle réglementation, assez complexe sur le plan technique, correspond pour l'essentiel à ce qui suit. Pour ces pensionnés ayant une carrière mixte, la somme des pensions de travailleur indépendant et de travailleur salarié ne peut jamais être inférieure au montant de la pension minimum de travailleur indépendant multipliée par la fraction de carrière complète.*

*Cette nouvelle réglementation est appliquée d'office aux pensions qui ont pris cours avant le 1<sup>er</sup> avril 2003.*

## La Direction Pensions du Service Central des Dépenses Fixes (SCDF)

Ce service de pensions assure le paiement des pensions attribuées par l'Administration des Pensions.

### Résultat final des dossiers clôturés



### Dossiers marquants

#### Retard de paiement d'une pension à la suite de négligences administratives

Dossier 4264

##### Les faits

Le 22 mars 2002, le bureau de recettes de Tirmont envoie une « notification fiscale » au service des saisies de l'Administration des Pensions. Déjà le 26 mars 2002, la mainlevée de cette notification est envoyée. En d'autres mots, le 22 mars il est demandé à l'Administration des Pensions de saisir la pension et presque immédiatement après, cette même administration apprend que cette saisie n'est plus nécessaire.

Fin mai, la pension du mois d'avril 2002 n'est toujours pas payée.

##### Commentaires

Tout s'est déroulé normalement auprès de l'AP. Elle a transmis la notification fiscale au SCDF-Pensions. Etant donné que les pensions sur lesquelles est pratiquée une saisie sont payées

par le Comptable du contentieux, l'AP transmet directement au Comptable l'avis de mainlevée.

Le 2 avril 2002, le Comptable reçoit l'avis de mainlevée. Celui-ci n'est cependant pas classé dans le dossier. Huit jours plus tard, lorsque le Comptable reçoit la notification fiscale transmise par le SCDF, la saisie est enregistrée ce qui ne se serait pas passé si l'avis de mainlevée s'était trouvé dans le dossier. Une note aurait alors été envoyée au SCDF-Pensions pour procéder normalement au paiement de la pension.

Entretemps, la plaignante qui était payée sur un compte en banque par le SCDF, avait déménagé. Elle n'avait pas encore informé le SCDF de son changement d'adresse. En cas de paiement normal sur son compte en banque, ceci n'aurait posé aucun problème.

Cependant le Comptable effectue le paiement du montant non saisissable de la pension par le biais d'une assignation et non pas sur un compte bancaire. De cette manière, on évite que le pensionné ne perde également cette partie de sa pension par une éventuelle saisie qui grèverait son compte financier. L'assignation est envoyée à l'ancienne adresse puisque c'est bien cette adresse qui figurait dans les fichiers du SCDF.

Au début du mois de mai 2002, la plaignante prend contact avec le Comptable étant donné qu'elle n'avait toujours rien perçu de sa pension. Ce n'est qu'à partir de ce moment que le Comptable peut constater que le chèque a été envoyé à la mauvaise adresse. Comme le chèque original émis n'avait pas encore fait retour, et suite à l'intervention téléphonique du Service de Médiation pour les Pensions, le Comptable demande une enquête auprès de la Poste.

Le jour même, la Poste donne l'information qu'une vingtaine de chèques ont été perdus, dont celui de la plaignante. La Poste promet d'émettre elle-même un nouvel ordre de paiement. Suite à l'avis de mainlevée, le Comptable débloque la partie saisie de la pension et la verse sur le compte bancaire de l'intéressée.

### *Conclusion*

La pension est finalement payée à la mi-juin par l'émission d'un duplicata du chèque.

Le retard de paiement de la pension résultait d'un concours de circonstances : saisie sur la pension, avis de mainlevée, changement d'adresse et perte d'un chèque auprès de la Poste.

En décortiquant ce dossier, le Service de médiation pour les Pensions souhaite seulement souligner l'importance de chaque étape dans le traitement d'un dossier de pension. La simple erreur de classement d'un document peut entraîner de fâcheuses conséquences pour le pensionné.

Par ailleurs, le pensionné a tout intérêt à renseigner immédiatement tout changement d'adresse aux services de pensions. Ceci est clairement demandé au moment du départ en pension.

### **Message prêtant à confusion sur le document de paiement d'une rente pour accident du travail payable annuellement**

Dossier 5179

#### *Les faits*

En juin et décembre 2001, et par la suite en décembre 2002, le plaignant a reçu un chèque circulaire, établi sur l'ordre du Ministère des Finances – Pensions.

Il se demande si ces chèques lui sont bien destinés. Chacun de ces chèques mentionne en effet « arriérés de pensions », alors qu'il n'est pas pensionné. Même après plusieurs entretiens téléphoniques avec le SCDF, il n'obtient toujours aucune clarification de cette situation. Il ne parvient pas à joindre un service à même de lui fournir une explication.

Il décide d'encaisser l'argent et de le placer sur un compte de sorte à pouvoir rembourser les sommes dans l'hypothèse d'une récupération.

#### *Commentaires*

L'instruction fait apparaître qu'il s'agit d'une rente pour accident du travail, non indexable, qui conformément à la loi du 17 juin 1986, est payée annuellement dans le courant du mois de décembre parce que le pourcentage d'invalidité est inférieur à 16 %.

#### *Conclusion*

Le Collège invite le SCDF – Pensions à remplacer la mention « arriérés de pensions » par la mention « rente d'accident du travail » afin d'éviter toute confusion auprès des intéressés.

La SCDF a immédiatement pris les mesures nécessaires afin d'imprimer la mention correcte sur les documents de paiement dès le prochain paiement de rentes d'accident du travail, payables annuellement.

*Suivi donné aux propositions et suggestions formulées dans le rapport annuel 1999, 2000 et 2001*

**Date de paiement – RA 1999, pp. 132 – 133**

Dans le Rapport annuel 1999, nous avons constaté que les pensions payées par le Comptable du contentieux sont acquittées le deuxième jour du mois, tant pour les pensions payées par anticipation que pour celles payées à terme échu. En ce qui concerne les pensions payées anticipativement, ceci signifie que le paiement a lieu dans le délai prescrit. En cas de paiement à terme échu, la loi n'est donc pas respectée.

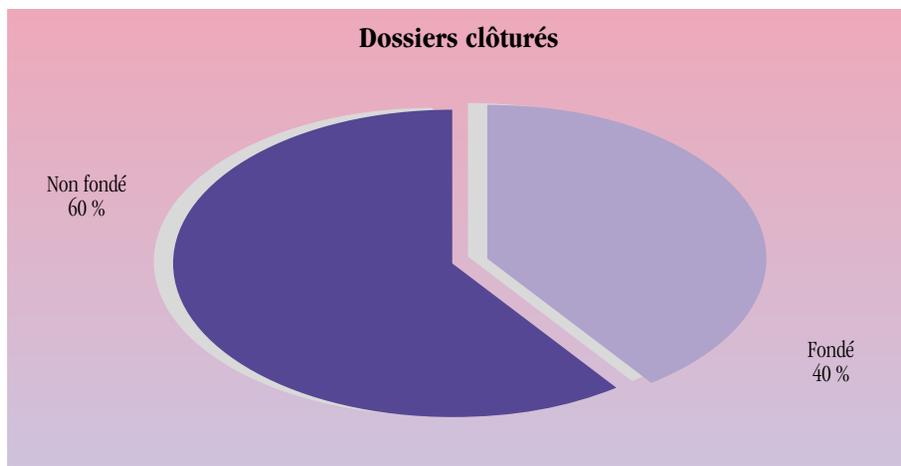
L'avis de paiement pour les pensions payées anticipativement mentionnait toujours la date du 1<sup>er</sup> jour du mois comme date de paiement.

A notre demande, le SCDF a adapté les avis de paiements. Lorsque la pension est payée par le Comptable du contentieux, cela apparaît dorénavant clairement indiqué sur l'avis de paiement.

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

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

### *Résultat final des dossiers clôturés*



### *Dossiers marquants*

#### **Pécule de vacances – Cumul entre prestations à charge de l'ONP et de l'OSSOM**

Dossiers 3011 et 4551

##### *Les faits*

Les plaignants sont tous deux bénéficiaires d'une pension à charge de l'ONP et d'une pension à charge de l'OSSOM. Chaque année, ils perçoivent, au mois de mai, un pécule de vacances payé par l'ONP. En revanche, aucun pécule ne leur est versé par l'OSSOM, ce qu'ils ne comprennent pas.

##### *Commentaires*

Dans le régime de pension de l'OSSOM, un pécule de vacances est attribué annuellement aux bénéficiaires d'une pension de retraite ou *de veuve*<sup>50</sup> accordée en vertu de la loi du 16 juin 1960<sup>51</sup>.

<sup>50</sup> Dans le régime de l'OSSOM, il n'existe toujours pas de pension de survie pour les hommes

<sup>51</sup> Article 3 octies de la loi du 16 juin 1960 plaçant sous la garantie de l'Etat belge des organismes gérant la sécurité sociale des employés du Congo belge et Ruanda-Urundi et portant garantie par l'Etat belge des prestations sociales assurées en faveur de ceux-ci

Les montants du pécule de vacances sont fixés sur la base des mêmes taux que ceux prévus en faveur des bénéficiaires d'une pension de travailleur salarié.

En 2002, les montants maximums (bruts) du pécule de vacances étaient les suivants :

- ◆ Pour le titulaire d'une pension au taux de ménage : 618,97 euros
- ◆ Pour le titulaire d'une pension au taux d'isolé : 495,17 euros

Dans les deux régimes, le montant du pécule de vacances est en outre limité au montant de la pension du mois de mai de l'année envisagée.

Toutefois, une disposition propre à la législation de la sécurité sociale d'Outre-Mer<sup>52</sup> prévoit que le pécule de vacances est attribué *sous déduction des avantages de même nature accordés dans le cadre d'un autre régime de sécurité sociale*.

Cela signifie que le pécule de vacances de l'OSSOM a un caractère résiduaire. Par conséquent, cet Office doit déduire du pécule de vacances qu'il accorde les pécules de vacances octroyés tant par le secteur public que par le secteur privé.

L'application de cette disposition a pour effet qu'aucun pécule de vacances ne peut être accordé à charge de l'OSSOM lorsqu'un pensionné a déjà bénéficié, par exemple de la part de l'ONP, du montant brut maximum du pécule.

Un principe similaire est appliqué en cas de cumul entre une pension de l'OSSOM et une pension à charge du secteur public ou entre une pension de l'ONP et une pension à charge du secteur public. Dans ce dernier cas, c'est le montant du pécule à charge du secteur public qui est diminué du montant payé par l'ONP.

Ce dernier organisme est donc le seul à ne pas devoir tenir compte des pécules payés par les autres services de pensions.

### *Conclusion*

Il est manifeste que l'intention du législateur était de fixer un montant maximum du pécule de vacances attribuable à un même bénéficiaire au cours de la même année et d'éviter que le paiement de pécules de vacances par deux ou plusieurs services de pension n'aboutisse à un dépassement de ce montant maximum.

Ce principe est appliqué de façon correcte par les services de pensions.

<sup>52</sup> Article 3 octies, § 3 de la loi du 16 juin 1960

Un effort dans l'information des pensionnés à ce sujet ne serait cependant pas superflu, car la règle semble mal connue ou mal comprise par le public concerné.

### **Conséquence de l'absence de personnel sur le fonctionnement du service – Priorité aux dossiers urgents**

Dossier 4672

#### *Les faits*

Dans l'entreprise dans laquelle il travaille actuellement, le plaignant dispose de la possibilité de bénéficier d'un départ anticipé. Il doit à cet effet prendre sa décision avant le 30 septembre 2002.

Toutefois il souhaite être d'abord complètement informé sur ses droits à pension et demande, fin juillet 2002, une estimation de sa pension dans ce régime auprès de l'OSSOM.

Début septembre, il n'a toujours rien reçu.

#### *Commentaires*

Le 3 septembre 2002, le plaignant interroge l'OSSOM pour connaître l'état d'avancement de son dossier.

L'OSSOM l'informe du fait que la pension a été calculée mais qu'elle doit encore faire l'objet d'une vérification. La personne chargée de la vérification est cependant absente durant tout le mois de septembre. Ce n'est donc qu'après – et donc trop tard pour lui – que le plaignant pourrait recevoir le calcul de sa pension.

Considérant la proximité de l'échéance, le Collège prend immédiatement contact par téléphone avec l'OSSOM.

De l'entretien téléphonique, il ressort que l'OSSOM a décidé de donner priorité aux dossiers urgents afin de limiter autant que possible l'impact de l'absence du membre du personnel. Il n'a pas été possible de vérifier si le plaignant avait suffisamment souligné le caractère urgent de sa requête. Il s'avère en tout cas que le dossier du plaignant n'a tout d'abord pas bénéficié du privilège de l'urgence.

L'intervention du Collège convainc l'OSSOM de l'urgence de la requête.

#### *Conclusion*

L'OSSOM a finalement transmis l'estimation en date du 17 septembre de sorte que le plaignant a pu prendre sa décision de départ anticipé en connaissance de cause.

Le Collège acquiesce au mode de fonctionnement de l'OSSOM qui consiste à privilégier les affaires urgentes en cas d'absence d'un membre du personnel. En soi l'établissement de telles priorités relève d'une bonne administration.

Toutefois, le Collège est d'avis que ce n'est pas au citoyen, en principe, de subir les désagréments ou les inconvénients liés aux restrictions qu'un service de pension subit dans l'exercice de ses missions.

# *Plaintes à caractère général et demandes d'informations*

Pour un nombre, resté important, de plaintes, le Collège continue de devoir décliner sa compétence. A l'instar des exercices précédents, parmi celles-ci ressortent deux catégories que nous analysons plus en détail cette année.

Il s'agit, d'une part, de plaintes à caractère général qui portent sur la politique, au sens large, menée en matière de pensions et aux choix de nature politique qui les accompagnent. D'autre part, il s'agit de pures demandes d'informations.

Ces demandes d'informations et ces plaintes ne sont pas traitées. En vertu de son obligation de renvoi, le Collège les transmet systématiquement à l'organisme ou au service le plus approprié.

## *Plaintes à caractère général*

Ce type de plaintes ne porte pas sur le fonctionnement ou 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 demandent au Collège d'intervenir pour modifier la législation incriminée. Le plus souvent, leur motivation sous-jacente trouve son origine dans l'insatisfaction relative au montant de leur pension ou dans le sentiment d'avoir été traité injustement par les services de pensions.

### *Contenu des plaintes*

◆ Les conditions d'octroi et de calcul de la pension dans le régime des travailleurs indépendants	32 %
◆ Les conditions d'octroi et de calcul de la pension dans le régime des travailleurs salariés	29 %
◆ Les modalités de paiement	18 %
◆ Les conditions d'octroi et de calcul de la pension dans le régime des fonctionnaires	11 %
◆ Les conditions d'octroi et de calcul de la Garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA)	10 %

### *Quelques exemples*

Les plaintes décrites ci-après sont des exemples-types de plaintes portant sur la politique en matière de pensions. Pour faciliter la compréhension de la problématique concernée, le sujet est à chaque fois complété d'un cas concret.

### ***Les conditions d'octroi et de calcul de la pension dans le régime des travailleurs indépendants***

#### **Réduction de la pension pour anticipation**

Le plaignant a une carrière mixte de 43 ans, dont 5 en qualité de travailleur salarié et 38 en tant que travailleur indépendant. Pour des raisons de santé, il a demandé sa pension à l'âge de 61 ans. Il manifeste son désaccord sur le fait que la pension de travailleur indépendant soit réduite de 20 %.

Selon lui sa pension ne devrait tout au plus être réduite que de 10 % du fait qu'il ne lui manque que 2 années pour atteindre une carrière complète de 45 ans.

#### *Commentaires*

Dans le régime de pensions des travailleurs indépendants, tout comme dans le régime de pensions des travailleurs salariés, s'applique la règle selon laquelle on peut partir en pension avant l'âge de la pension, et au plus tôt à partir de l'âge de 60 ans, pour autant qu'il soit satisfait à une condition de carrière. Dans ce cas, la pension dans le régime des travailleurs indépendants est encore toujours réduite de 5 % par année d'anticipation. Cette réduction a été supprimée dans le régime des travailleurs salariés depuis le 1<sup>er</sup> janvier 1991<sup>1</sup>.

Dans le rapport annuel 1999, nous avons déjà souligné cette approche différente dans les deux régimes de pensions. A l'époque, nous n'avons pas été jusqu'à considérer cette différence comme discriminatoire. D'une part en effet, les plaignants savent, au moment de leur départ en pension, quelles sont les conséquences de l'anticipation, et qu'ils les subiront à vie.

D'autre part, le régime de pension pour travailleurs salariés et celui des travailleurs indépendants sont deux régimes différents, faisant l'objet de modes de financement également différents. Cela n'empêche pas le Collège de rencontrer le sentiment d'injustice éprouvé par les pensionnés dont la pension a été diminuée pour anticipation.

Une petite amélioration pour les travailleurs indépendants a été introduite par la loi-programme du 24 décembre 2002. La réglementation élaborée supprime la réduction pour anticipation pour les pensions qui prennent cours au plus tôt et pour la première fois au 1<sup>er</sup> janvier 2003, *à la condition qu'une carrière complète de 45 ans soit prouvée.*

<sup>1</sup> Loi du 20 juillet 1990 instaurant un âge flexible de la retraite pour les travailleurs salariés et adaptant les pensions des travailleurs salariés à l'évolution du bien-être général

L'article 38 de la loi-programme<sup>2</sup> dispose :

« Dans l'article 3 de l'arrêté royal du 30 janvier 1997 relatif au régime de pension des travailleurs indépendants (...) est inséré un paragraphe 3ter, rédigé comme suit :

« § 3 ter. La réduction prévue au paragraphe 2 n'est pas applicable lorsque la pension prend cours pour la première fois au plus tôt le 1<sup>er</sup> janvier 2003 et que l'intéressé prouve une carrière professionnelle de 45 années civiles susceptibles d'ouvrir des droits à la pension en vertu d'un ou de plusieurs régimes légaux de pension belges ou étrangers, au sens du § 3.

Pour l'application de l'alinéa 1<sup>er</sup>, les années civiles susceptibles d'ouvrir des droits à la pension en vertu d'un régime étranger sont présumées être accomplies dans le cadre du régime des travailleurs salariés visé au § 3, alinéa 2, 2<sup>o</sup>.

Pour l'application de l'alinéa 1<sup>er</sup>, les années prestées simultanément dans différents régimes ne sont prises en considération qu'une seule fois. »

Il convient de préciser ici que cette nouvelle réglementation n'aura qu'un impact limité. Les travailleurs indépendants de la génération actuelle ne pouvaient s'affilier au statut social des travailleurs indépendants avant l'âge de 20 ans, que s'ils étaient émancipés. Il adviendra donc rarement qu'un travailleur indépendant puisse prouver une carrière de 45 années avant l'âge de 65 ans.

Cette mesure n'aura donc surtout effet qu'à l'égard des pensionnés qui ont une carrière mixte de travailleur salarié et de travailleur indépendant, et qui ont été travailleur salarié avant leurs 20 ans.

### **Le montant de la pension dans le régime des travailleurs indépendants**

Le plaignant a une carrière de travailleur indépendant. Il a demandé sa pension à l'âge de 60 ans. Le montant octroyé est inférieur au minimex. La carrière n'est pas complète (40/45èmes) et sa pension est réduite de 25 % étant donné qu'elle a pris cours 5 années avant l'âge de la pension fixé à 65 ans.

Il prétend que les montants de pensions octroyés devraient être les mêmes pour tout le monde et au moins atteindre le minimex.

<sup>2</sup> Loi-programme du 24 décembre 2002, Section 3, M.B. du 31 décembre 2002

### *Commentaires*

La sécurité sociale belge repose sur une combinaison d'assurance et de solidarité. Par le biais du paiement de cotisations sociales, l'on s'assure légalement contre un ensemble de risques sociaux. Les risques sociaux sont des événements qui empêchent une personne de conserver des revenus professionnels normaux : maladie, invalidité, vieillesse et chômage<sup>3</sup>.

Dans le régime de pension des travailleurs salariés et dans celui des travailleurs indépendants, la pension est, d'une part, calculée en fonction des salaires et des revenus d'activité professionnelle sur la base desquels les cotisations sont payées (assurance) et, d'autre part, en fonction des périodes assimilées (solidarité).

Le montant de la pension minimum garantie pour une carrière complète (solidarité) était lié, dans le régime des travailleurs indépendants, au montant du revenu garanti aux personnes âgées. Depuis l'instauration de la Garantie de revenus aux personnes âgées, il s'aligne en pratique sur l'évolution de la Garantie de revenus aux personnes âgées.

Le régime des fonctionnaires ne relève pas de la sécurité sociale sensu stricto et bénéficie d'un régime complètement propre. Dans ce régime, les pensions sont considérées comme « un salaire différé ».

Tout ceci signifie que dans le modèle de sécurité sociale que notre société a adopté, le principe d'une allocation inconditionnelle de même valeur pour toute personne se trouvant dans la même situation (par exemple celle de pensionné), n'existe pas.

### ***Les conditions d'octroi et de calcul de la pension dans le régime des travailleurs salariés***

#### **Droit à pension de survie et jouissance d'un revenu de remplacement**

La plaignante bénéficie d'une pension de survie. Elle travaillait à temps partiel dans le secteur de la distribution. Avant le décès de son époux, elle travaillait à temps plein. Elle a volontairement réduit son nombre d'heures de travail pour pouvoir bénéficier de la pension de survie. Entre-temps, elle est tombée malade et peut en principe bénéficier d'indemnités pour incapacité de travail.

Elle se trouve face au choix suivant : continuer de bénéficier de la pension de survie ou opter pour les indemnités de maladie (en outre réduites à concurrence de son régime de travail à temps partiel).

<sup>3</sup> Les événements qui peuvent diminuer le niveau de vie (soins médicaux et charge de famille) sont également considérés comme des risques sociaux. Dans ce cas, des revenus complémentaires sont octroyés.

Elle ne comprend pas qu'il soit permis de cumuler la pension de survie avec les revenus d'une activité professionnelle limitée et que ce ne soit pas le cas avec des indemnités de maladies qui, hors la période de salaire garanti, sont d'un montant inférieur.

#### *Commentaires*

En tant que bénéficiaire d'une pension de retraite ou de survie, on ne peut exercer qu'une activité professionnelle au revenu limité. Le montant des revenus professionnels autorisés varie en fonction de la nature de l'activité exercée, de l'âge, de la nature de la pension et du fait qu'il y ait, ou pas, un enfant à charge.

La pension ne peut être payée en cas de bénéfice d'indemnités ou d'allocations pour maladie, invalidité ou chômage, réduction des prestations pour interruption de carrière, crédit-temps, ou prestations réduites. En pratique, cette interdiction ne s'applique exclusivement qu'aux personnes qui bénéficient d'une pension de survie.

Le texte de l'article 25 de l'arrêté royal n° 50 du 24 octobre 1967 relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs salariés est clair à ce sujet :

« Sauf dans les cas et sous les conditions déterminées par le Roi, la pension de retraite et la pension de survie ne sont payables que si le bénéficiaire n'exerce pas d'activité professionnelle et s'il ne jouit pas d'une indemnité pour cause de maladie, d'invalidité ou de chômage involontaire, par application d'une législation de sécurité sociale belge ou étrangère, ni d'une allocation pour cause d'interruption de carrière ou de réduction des prestations, ni d'une indemnité complémentaire accordée dans le cadre d'une pré-pension conventionnelle.

Il peut déterminer également les cas et les conditions dans lesquels une partie de la pension est payable. »

Nous recevons régulièrement des plaintes à propos de ce régime légal. Lorsqu'elles se trouvent face à cette situation de choix, il apparaît que les personnes concernées ne puissent pas toujours évaluer les conséquences possibles de leur choix sur leur pension de survie.

Elles courent le risque qu'une partie importante de leurs ressources tombe lorsqu'il est mis fin involontairement (maladie, chômage) à leur occupation. Dans certains cas, il est possible que suite au choix de la pension de survie, elles bénéficient plus tard de revenus moindres de la pension cumulée de retraite et de survie.

## Occupation de travailleurs âgés après licenciement et après une période de chômage

L'intéressé a travaillé pendant 32 années chez le même employeur. En même temps que d'autres collègues, il est licencié à l'âge de 53 ans. Pour échapper au chômage, il accepte en 1999 un emploi auprès de la Poste.

Il ressort de l'estimation de pensions du Service Info-Pensions qu'il y perdra beaucoup en matière de pension pour la période durant laquelle il exerce ce nouvel emploi. S'il était resté chômeur jusqu'à l'âge légal de la pension, il percevrait 30 % de pension de plus pour cette même période. Il pense que l'Etat le traite de manière fort peu reconnaissante.

### Commentaires

La pension de retraite, est, pour chaque année de carrière, calculée sur la base des rémunérations réelles (éventuellement plafonnées) et des salaires fictifs ou forfaitaires, adaptés à l'évolution de l'indice des prix à la consommation.

La rémunération réelle n'est autre que le salaire brut du travailleur sur lequel les cotisations de sécurité sociale sont calculées.

Ce sont les rémunérations réelles qui sont prises en compte : à partir du 1<sup>er</sup> janvier 1955 pour les ouvriers, du 1<sup>er</sup> janvier 1956 pour les marins, du 1<sup>er</sup> janvier 1958 pour les employés et du 1<sup>er</sup> janvier 1968 pour les mineurs.

En outre, pour chaque journée d'assimilation (chômage, maladie, ...) on prend en compte une rémunération fictive.

La rémunération fictive a en principe comme base la moyenne journalière des rémunérations réelles, forfaitaires et fictives du travailleur salarié afférentes à l'année civile précédente.

Pour la période que se situe après 1954, les rémunérations fictives peuvent, *sous certaines conditions*, se substituer aux rémunérations réelles, si ces dernières sont moins avantageuses.

C'est le cas notamment des personnes handicapées, des victimes d'un accident du travail ou d'une maladie professionnelle<sup>4</sup>.

Par l'arrêté royal du 24 janvier 2001<sup>5</sup>, la réglementation existante a été étendue, sous réserve d'une triple condition, aux travailleurs qui ont accepté une occupation à temps plein ou à temps partiel après une période de chômage.

<sup>4</sup> Pour la liste exhaustive, voir l'article 26 de l'arrêté royal du 21 décembre 1967 portant règlement général du régime de pension de retraite et de survie des travailleurs salariés

<sup>5</sup> Arrêté royal du 24 janvier 2001 modifiant l'arrêté royal du 21 décembre 1967 portant règlement général du régime de pension de retraite et de survie des travailleurs salariés (Moniteur belge du 20 février 2001)

Il doit s'agir d'un travailleur qui :

- ◆ au plus tôt à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2000, a accepté une occupation à temps plein ou à temps partiel qui a suivi une période du chômage involontaire ou d'incapacité de travail pour cause de maladie ou d'invalidité ;
- ◆ à ce moment, a au moins atteint l'âge de 50 ans ;
- ◆ fait preuve d'une occupation en qualité de travailleur salarié durant au minimum 20 ans.

Etant donné que le plaignant ne satisfait pas à toutes ses conditions (son occupation après une période de chômage a déjà débuté dans le courant de l'année 1999), le calcul de sa pension doit reposer sur le montant, moins avantageux, de la rémunération réelle.

### **Régime de pension le plus favorable – Régime des travailleurs salariés et régime pour fonctionnaires**

Le plaignant a 40 ans et travaille actuellement en qualité d'assistant administratif (niveau C) contractuel dans un service public. Précédemment il a réussi un examen en vue d'obtenir l'équivalence lui donnant accès à une nomination en qualité de commis (niveau D). Son administration lui propose maintenant une nomination définitive au niveau D.

S'il accepte cette nomination son traitement actuel sera diminué alors qu'il continuera d'effectuer les mêmes tâches. Par ailleurs, il se demande si sa future pension sera plus intéressante. Il a demandé informations et conseils à propos des régimes de pension dans le secteur privé et dans le secteur public aux services de pensions compétents afin de prendre, en connaissance de cause concernant ses droits futurs à pension, une décision à propos du statut le plus favorable.

S'il est vrai que le plaignant a reçu des informations détaillées sur les différents régimes de pensions, il se plaint toutefois du fait qu'aucun des services de pension ne puisse ou ne veuille lui donner des conseils à propos du régime qui lui sera le plus favorable. Les services de pensions l'ont également informé du fait qu'il est impossible de procéder au calcul d'une estimation de l'éventuelle pension de retraite qu'il percevra étant donné que ce ne sera que dans 20 années qu'il aura atteint l'âge de 60 ans !

#### *Commentaires*

Les services de pensions dispensent des informations et des conseils à propos des régimes de pensions pour lesquels ils sont compétents et cela, sur la base de la législation actuelle.

On peut difficilement les obliger à procéder à une étude comparative individuelle qui prenne en compte les avantages et inconvénients des différents régimes de pensions ainsi que la carrière déjà

prestée. Une carrière qui devrait encore compter au moins 20 années représente une telle quantité de données inconnues que cela rend quasi-impossible l'émission d'un avis sensé et susceptible de prendre en compte toutes les éventualités. En outre, la législation en matière de pension est sujette à de constantes adaptations. Ce qui peut apparaître aujourd'hui comme un régime plus favorable, peut demain évoluer dans un sens tout à fait contraire.

Le choix entre une occupation en qualité de statutaire ou de travailleur contractuel dans un service public n'a pas que des conséquences en matière de droits futurs à pension. Chacune de ces options présente des avantages et des inconvénients sur le plan de la rémunération, de la sécurité d'emploi, des possibilités d'avancement et de promotion, de droits éventuels à des revenus de remplacement qui y sont liés, etc... A laquelle de ces valeurs l'intéressé octroie-t-il le plus d'importance relève d'une appréciation personnelle dans laquelle le service de pension ne peut intervenir.

Par ailleurs, aucune estimation de pension ne peut être effectuée pour l'intéressé qui ne fait qu'entrer dans la quarantaine. Le Service Info-Pensions effectue une estimation à la condition que l'intéressé ait atteint l'âge de 55 ans. Les personnes qui travaillent dans le secteur public et qui peuvent bénéficier de leur pension avant 60 ans, peuvent demander une estimation 5 ans avant l'âge normal de départ en pension.

### **Modalité de calcul de pension de retraite – Différence entre le régime de pension des fonctionnaires et le régime des travailleurs salariés**

L'intéressée et son époux bénéficient d'une pension de travailleur salarié. Ils se plaignent du fait que la pension des travailleurs salariés ne soit pas calculée sur la base des 5 dernières années d'activité comme c'est le cas pour les pensions des fonctionnaires.

Ils se demandent quand ces discriminations entre pensionnés seront levées.

#### *Commentaires*

Dans le régime de pension des travailleurs salariés, les pensions sont toujours calculées sur la base des rémunérations de la carrière complète<sup>6</sup>, indexées jusqu'au jour de la prise de cours de la pension. Un principe identique s'applique dans le régime des travailleurs indépendants en ce qui concerne les revenus de l'activité professionnelle. Un calcul reposant sur les rémunérations des 5 dernières années de la carrière n'a jamais existé dans le régime des travailleurs salariés ni dans celui des travailleurs indépendants.

Le régime de pension des fonctionnaires repose sur des principes tout à fait différents. Il ne relève pas de la sécurité sociale au sens strict et ne peut, d'une quelconque manière, être comparé au régime des travailleurs salariés.

<sup>6</sup> Arrêté royal n° 50 du 24 octobre 1967 relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs salariés

## ***Les conditions d'octroi et de calcul de la pension dans le régime des fonctionnaires***

### **Absence de droit au pécule de vacances**

Le plaignant est pensionné pour inaptitude physique à l'âge de 54 ans. Il se plaint du fait qu'il ne peut bénéficier du pécule de vacances parce qu'il n'a pas atteint l'âge de 60 ans. Il s'estime discriminé étant donné qu'il n'a pas choisi ce départ « forcé » en pension.

#### *Commentaires*

Le pécule de vacances fait l'objet d'un paiement complémentaire et forfaitaire qui a lieu une fois par an, au mois de mai, sous certaines conditions.

Pour les titulaires d'une pension de retraite, les conditions<sup>7</sup> sont les suivantes :

- ◆ avoir atteint l'âge de 60 ans accomplis au 1er mai de l'année de ses 60 ans ;
- ◆ bénéficier effectivement du paiement de la pension pour le mois de mai ;
- ◆ le montant mensuel de la pension ne peut pas être réduit en raison du cumul avec une activité professionnelle (dépassement du montant pour une activité autorisée) ;
- ◆ le montant mensuel brut cumulé (toutes pensions de retraite et de survie et tout avantage en tenant lieu confondus) pour le mois de mai doit être inférieur à un plafond défini.

## ***Conditions d'octroi et de calcul de la Garantie de revenus aux personnes âgées***

### **Droit à la GRAPA – Séjour à l'étranger**

La plaignante, qui souhaite garder l'anonymat par peur de représailles de la part du service de pension, argue du fait qu'elle se sent discriminée par rapport aux personnes qui bénéficient d'une pension légale. Elle proteste contre le fait que les bénéficiaires de la GRAPA ne peuvent pas quitter le pays sans avoir demandé d'autorisation préalable. En outre, le séjour à l'étranger doit être limité et les preuves utiles de départ et de retour doivent être produites sous peine de perdre l'avantage.

#### *Commentaires*

La Garantie de revenus aux personnes âgées, un régime résiduaire, est octroyée et payée par l'ONP.

Une des conditions d'octroi à remplir par le bénéficiaire de la GRAPA est la condition de résidence.

<sup>7</sup> Arrêté royal du 1er avril 1992 accordant un pécule de vacances et un pécule complémentaire au pécule de vacances aux pensionnés des services publics

Le bénéficiaire de la GRAPA doit avoir sa résidence principale en Belgique, ceci signifie qu'il doit séjourner en permanence et effectivement en Belgique.

Il y a assimilation à un séjour permanent et effectif, pour autant que l'ONP en ait été informé au préalable, dans les cas suivants :

le séjour à l'étranger pendant moins de trente jours, consécutifs ou non, par année civile. En cas de dépassement de cette période, le paiement de la garantie de revenus est suspendu pour chaque mois calendrier au cours duquel le bénéficiaire ne séjourne pas de façon ininterrompue en Belgique ;

le séjour à l'étranger pendant trente jours ou d'avantage, consécutifs ou non par année civile, suite à l'admission occasionnelle et temporaire dans un hôpital ou un autre établissement de soins ;

le séjour à l'étranger pendant trente jours ou d'avantage, consécutifs ou non par année civile, pour autant que des circonstances exceptionnelles justifient ce séjour et à condition que le Comité de gestion de l'Office national des pensions ait donné l'autorisation pour celui-ci.

Il convient ici de nuancer quelque peu la position de l'intéressée. Le bénéficiaire de la GRAPA doit en effet informer au préalable l'ONP de son séjour prévu à l'étranger. Toutefois pour un séjour de moins de trente jours, *cette autorisation n'est toutefois pas nécessaire.*

Dans les conditions d'octroi de la pension légale, on ne trouve aucune mesure apparentée à cette condition de résidence. Dans le régime des travailleurs salariés et dans celui des travailleurs indépendants, il y a cependant des cas où la condition de résidence est exigée en ce qui concerne le paiement de la pension à l'étranger à des personnes qui n'ont pas ou plus la nationalité belge<sup>8</sup>.

### ***Modalités de paiement***

#### **Pas d'octroi de la pension – Montant annuel de pension trop bas**

Durant toute sa carrière, l'intéressé a exercé une profession libérale. Dans le courant de sa carrière, il a également exercé une activité de travailleur salarié pendant une courte période.

Il bénéficie d'une pension de travailleur indépendant et a introduit une demande de pension pour son occupation en qualité de travailleur salarié. L'ONP ne lui octroie pas la pension parce que le montant de la pension à laquelle il peut prétendre ne s'élève qu'à 65,15 euros par an.

Dans ces conditions, le plaignant estime que les cotisations sociales destinées au secteur des pensions qui ont été retenues à l'époque sur son salaire, doivent être remboursées.

<sup>8</sup> Voir Rapport annuel 2000 du Service de médiation pour les Pensions, pp. 73 à 76

### *Commentaires*

La réglementation dans le régime des travailleurs salariés prévoit qu'une pension qui n'atteint pas un montant annuel défini n'est pas octroyée.

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 stipule dans son article 5 § 9 :

« § 9. La pension, dont le montant est inférieur à (86,32 euros) par an, n'est pas attribuée. Ce montant est lié à l'indice-pivot 103,14 (base 1996 = 100) (... ) »

Il existe une disposition analogue dans le régime des travailleurs indépendants. Dans aucun de ces deux régimes n'existe la possibilité de rembourser des cotisations sociales pour la période concernée.

### *Conclusion*

La seule manière de rencontrer des plaintes de la nature de celles qui viennent d'être évoquées, consiste à apporter une modification à la réglementation ou à la législation. Ceci implique des choix politiques à l'initiative du législateur, ou, le cas échéant, du gouvernement.

Dans la mesure où de telles plaintes portent purement sur la ratio legis de la loi et de la réglementation existantes, les Ombudsmans ne les traitent pas. La moindre immixtion de leur part dans la gestion des affaires publiques, menacerait immanquablement leur indépendance et leur impartialité.

Ils en informent les plaignants et, dans le cadre de leur mission de médiation et de conciliation entre les citoyens et l'autorité, 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 prévue aux fins d'introduire une pétition.

Il peut arriver qu'à l'occasion de ces 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 les mentionner dans leur Rapport.

En reprenant des exemples concrets de ces plaintes dans leur Rapport annuel, les Médiateurs veillent également à donner un reflet aussi fidèle que possible de la nature de la problématique à laquelle ils sont confrontés. De la sorte, ils assument complètement leur mission de révélateur ou de signal.

## Les besoins d'informations

En moyenne, neuf appels téléphoniques sur dix, et presque un dossier sur quatre, concernent des demandes d'information, qui portent tant sur les pensions légales que sur d'autres matières.

### Objet des demandes d'information

◆ Conditions d'octroi et de calcul de la pension	58 %
◆ Modalités de paiement et décomposition du montant de la pension	26 %
◆ Estimation de la pension	9 %
◆ Autres réglementations (prépension; pension complémentaire; allocations d'orphelins, pensions étrangères; ...)	7 %

### Quelques exemples

L'aperçu suivant reprenant les questions les plus récurrentes illustre la nature de ce besoin d'information ainsi que le manque de connaissance des canaux d'information dans le secteur des pensions.

#### Conditions d'octroi et de calcul

- ◆ A partir de quel âge puis-je demander le bénéfice de ma pension en tant que femme ?
- ◆ Puis-je demander ma pension du secteur privé à 60 ans alors que je suis ancien cheminot, pensionné pour inaptitude physique ?
- ◆ Combien d'années dois-je avoir travaillé pour ouvrir droit à une pension anticipée ?
- ◆ Le service de pension peut-il refuser ma demande de pension anticipée ?
- ◆ Mon entreprise est tombée en faillite. Quelles en sont les conséquences sur ma future pension ?
- ◆ Les années d'activité accessoire en qualité de travailleur indépendant ouvrent-elles droit à pension ?
- ◆ Les prestations en qualité d'enseignant en cours du soir ouvrent-elles droit à une pension de retraite ?
- ◆ Ai-je droit à une pension complète si j'effectue des prestations à concurrence de 4/5èmes dans le service public ?
- ◆ Quelles sont les droits à pension des sénateurs/députés ?
- ◆ Pouvez-vous m'aider à retrouver des preuves de ma carrière pour ma pension future ?
- ◆ Quelles conditions dois-je remplir pour bénéficier de la Garantie de revenus aux personnes âgées ?

- ◆ A quelles conditions la pension est-elle octroyée au taux de ménage ?
- ◆ Ma situation en matière de pension est-elle modifiée si je me remarie ?
- ◆ Ai-je droit à une pension de survie de ma première épouse qui a travaillé en qualité de travailleur indépendant/de fonctionnaire ?
- ◆ Pourquoi n'ai-je pas droit à une pension de survie de la mère de mes enfants avec qui je cohabitais ?
- ◆ Quand puis-je prétendre à un pécule de vacances ?
- ◆ Quels sont mes droits à pension en qualité de conjoint divorcé ou séparé de fait ?
- ◆ Combien puis-je encore gagner en tant que pensionné ?
- ◆ J'habite à l'étranger. Où puis-je introduire ma demande de pension ?
- ◆ Que puis-je faire pour obtenir plus de pension ?
- ◆ Pouvez-vous me donner les coordonnées de l'administration des pensions espagnole ?
- ◆ Quand le Ministre tiendra-t-il ses promesses et augmentera-t-il les pensions autrement que par une aumône ?
- ◆ Quel est le contenu de la loi qui autorise la gestion des pensions de survie de la RTBF par l'Administration des Pensions ?

### ***Modalités de paiement et décomposition du montant de la pension***

- ◆ Puis-je demander d'augmenter le montant de précompte retenu sur ma pension ?
- ◆ Pourquoi retient-on une cotisation de solidarité sur ma pension ?
- ◆ Ma pension peut-elle être réduite suite à une révision de la cotisation de solidarité ?
- ◆ Pourquoi ma rente de vieillesse ne m'est-elle pas payée ?
- ◆ Pensez-vous que le montant de la pension qui m'est payé soit correct ?
- ◆ Puis-je demander à percevoir le paiement de ma pension plus tôt ?
- ◆ Puis-je demander au service de pension de payer ma pension ainsi que celle de mon épouse sur un compte bancaire belge alors que nous résidons à l'étranger ?
- ◆ Quand le pécule de vacances est-il payé ?
- ◆ Pourquoi le montant de ma pension est-il aussi bas alors que j'ai une carrière complète de travailleur indépendant ?
- ◆ Quand ai-je droit à une indemnité pour frais de funérailles ?
- ◆ Pouvez-vous m'expliquer comment le service de pension a calculé ma pension ? Je ne comprends pas la ventilation du montant de ma pension ?

### ***Estimation de la pension***

- ◆ Puis-je obtenir une estimation de ma pension future ? A quel service dois-je m'adresser ?
- ◆ Pouvez-vous calculer à combien s'élèvera ma pension ?
- ◆ A combien s'élèvera la pension de mon conjoint si je décède ?

### ***Autres réglementations***

- ◆ Comment fonctionnent les pensions en Hollande ?
- ◆ A combien s'élève une pension française ?
- ◆ Pouvez-vous m'aider à remplir un document destiné à une caisse de pension allemande ?
- ◆ A combien s'élève la prépension ?
- ◆ Pourquoi et à quel titre des cotisations sociales sont-elles retenues sur une pension extralégale si je dois de toute façon payer la cotisation de solidarité plus tard ?
- ◆ Qu'entend-on par une rente fictive sur ma pension extralégale ?
- ◆ Pouvez-vous me renseigner sur le régime des « timbres-intempéries » dans le secteur de la construction ?
- ◆ Ai-je droit à des allocations familiales majorées en tant que veuve ?

### ***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 au(x) service(s) le(s) plus approprié(s).

Aux personnes qui sollicitent des informations par téléphone, sont renseignés les numéros de téléphone et adresses des services les plus compétents pour leur fournir une réponse adéquate. En cas de besoin, le Service de médiation aide l'intéressé à (re)formuler 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 lui est suggéré de 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 sont transmises au service compétent. Lorsqu'il s'agit d'une demande d'estimation, le courrier est transmis au service Info-Pensions. Les questions portant sur d'autres matières sont transférées aux administrations compétentes.

Dès lors qu'apparaît le moindre risque d'atteinte à la sphère de la vie privée de l'intéressé, sa « privacy », son accord est sollicité avant de procéder au transfert de sa lettre.

Les services de pensions 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, sur ses devoirs et obligations afin de pouvoir exercer ses droits.

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.

Nous avons consciemment fait le choix de transmettre les demandes d'informations plutôt que de les renvoyer à l'intéressé, 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 premières 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.

### *Conclusion*

Le Service de médiation pour les Pensions continue de recevoir quantité de demandes d'informations. Toutefois, il semble qu'une nouvelle tendance se dessine lentement, encore que faiblement.

En effet, certaines personnes qui nous contactent sont apparemment bien conscientes du fait qu'un Service de médiation n'est pas un service d'information et demandent spontanément le transfert de leur question.

Malgré cela, tout tend à montrer que les services d'information des administrations ne sont encore qu'insuffisamment connus par une grande partie du public. Nous persévérons donc dans notre choix de mentionner dans les annexes du présent Rapport annuel un ensemble d'adresses utiles et d'informations relatives aux permanences tenues par les services de pensions.

Il faut toutefois reconnaître que les services de pensions ne sont pas en reste. Ils mettent à disposition et diffusent déjà quantité d'informations.

Tant l'ONP que l'INASTI et l'AP tiennent des permanences à différents endroits dans chaque province où le (futur) pensionné peut se procurer de l'information et rencontrer leurs agents.

Des brochures gratuites sont mises à disposition qui renseignent sur la réglementation dans chaque régime de pension et mentionnent les adresses utiles des différents services de pensions.

Nous constatons que les services de pensions persèverent dans leur quête de mieux encore satisfaire les besoins d'informations des citoyens.

L'ONP, le SCDF-Service Pensions, et l'OSSOM disposent déjà d'un site internet étoffé qui offre une mine d'informations sur leur régime de pension. Dans le courant de l'année 2002, tant l'AP que l'INASTI ont lancé leur site internet.

Durant la même année, le site-portal de la sécurité sociale a également ouvert ses portes. Ce portail résulte de la collaboration entre le Service Public Fédéral Sécurité Sociale et tous les Organismes publics de la sécurité sociale. Il répond pour partie à notre proposition de mettre en place un point central d'information pour toute la sécurité sociale, dont les pensions.

Le site-portal de la Sécurité sociale a été créé dans le but d'informer chaque citoyen ou chaque employeur sur la sécurité sociale et cela, de la manière la plus simple possible. Dans le courant de l'année 2003, les assurés sociaux pourront progressivement procéder à des transactions électroniques.

Malheureusement, le profil des citoyens à qui s'adressent les services de pensions, ne correspond pas toujours au profil des utilisateurs de ces nouveaux moyens de communication. C'est pourquoi les services de pensions devraient continuer d'investir dans la recherche d'améliorations à apporter à leurs canaux d'information traditionnels.

Apparemment, tous ces efforts déjà déployés ne suffisent pas encore à mettre utilement l'information à disposition. Il convient d'en faire également la publicité. Nous continuons dès lors d'insister sur le fait qu'une campagne d'information commune aux grands services de pensions, sans oublier le Service Info-Pensions, qui mettrait l'accent sur les missions d'information et de contact, constituerait déjà une grande avancée.

La mise sur pied d'un call-center composé de spécialistes de tous les secteurs de la sécurité sociale, et dont la Commissaire du Gouvernement à la sécurité sociale a parlé lors de sa conférence de presse du 26 octobre 2001 (voir notre Rapport annuel 2001, p. 166) participerait aussi à cette possible amélioration et représenterait un progrès sensible.