

Analyse des dossiers

Données Statistiques

Analyse des dossiers

***Nos propositions et
suggestions de
1999 à 2002 inclus***

***Plaintes à caractère
général et demandes
d'informations***

Cette partie du rapport annuel comporte quatre chapitres.

Les données statistiques, qui occupent le premier chapitre, permettent une vue globale des plaintes qui ont été introduites au cours de l'exercice d'activité concerné. Nous y examinons successivement la recevabilité des plaintes, le contenu des plaintes 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 leurs retombées financières au bénéfice des plaignants.

Les données statistiques devraient en outre également rendre possible 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, suivis, le cas échéant, des suggestions et recommandations suscitées.

Le troisième chapitre est consacré aux suggestions et aux propositions adressées aux différents services de pensions et auxquelles ceux-ci ont souscrit durant la période 1999-2002.

Le quatrième chapitre donne un aperçu des questions et des 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.

Pour le Service de médiation pour les Pensions, il n'y a pas de doute quant au fait que, d'une manière générale, les services de pensions travaillent bien.

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

Il serait injuste d'en tirer une conclusion hâtive quant à la qualité du travail fourni in globo. Au contraire, d'une manière générale, les services de pensions mettent tout en œuvre pour s'acquitter au mieux de leurs tâches .

Par ailleurs, comme cela ressort du Chapitre 3 consacré à nos suggestions et propositions, celles-ci sont accueillies favorablement par ces mêmes services de pensions.

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 disponibles qui doivent rendre possible une évaluation du fonctionnement du Service de médiation.

Les plaintes – Chiffres généraux et tendances

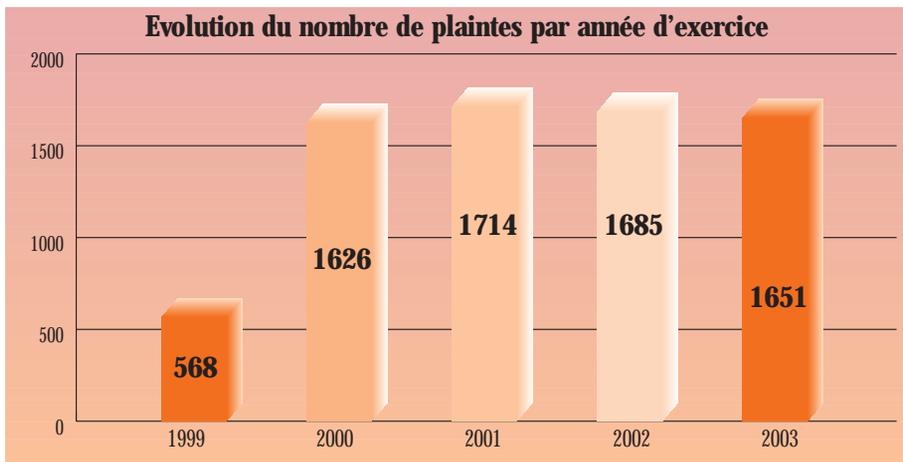
Nombre total de plaintes

Nombre de plaintes en 12 mois : 1.651

Le nombre total de plaintes introduites durant l'exercice 2003 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.

Le nombre de plaintes semble se stabiliser depuis l'année 2002, quatrième exercice. Durant celui-ci, 1685 plaintes ont été introduites. Durant le dernier exercice écoulé, le Service de médiation pour les Pensions a traité 1.651 plaintes.

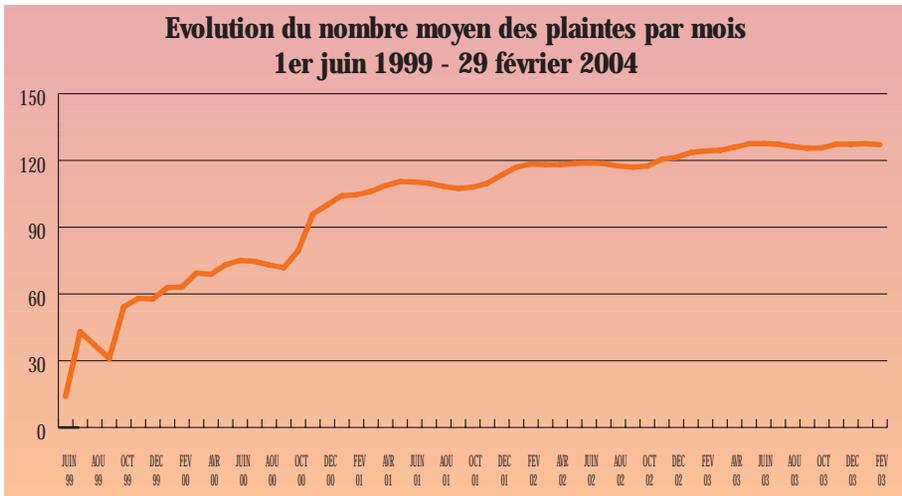


Moyenne mensuelle du nombre de plaintes

Moyenne mensuelle des plaintes : 138

La moyenne mensuelle a augmenté d'année en année : 63 en 1999, 136 en 2000, 143 en 2001. En 2002, la moyenne était de 140. En 2003, elle est de 138.

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^{er} juin 1999.



La moyenne mensuelle est en progression constante pour atteindre presque 127 dossiers en février 2004.

Il va de soi que cette moyenne générale est inférieure à la moyenne établie par année.

Répartition des plaintes en fonction du rôle linguistique du plaignant

**Francophone : 44 % Néerlandophone : 55 % Germanophone : 0,6 %
Autres : 0,4 %**

Pour la première fois, le nombre de plaintes néerlandophones a pris le dessus par rapport au nombre de plaintes francophones (de plus de 10 %). Cette année, nous avons également réceptionné une dizaine de plaintes en allemand, et quelques-unes en espagnol et en anglais.

Répartition des plaintes en fonction du sexe du plaignant

Hommes : 61 % Femmes : 39 %

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

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 des plaintes

Par écrit : 95 % Oralement sur place : 5 %

L'écrasante majorité des plaintes est introduite par le biais d'un écrit, généralement par lettre. De plus en plus de plaintes (8 %) parviennent également par courrier électronique (courriel ou e-mail) au Service de médiation pour les Pensions. Le nombre de plaintes introduites par fax reste identique.

Les plaignants qui ont préféré déposer plainte, en personne, auprès du Service représentent 5 % 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 cinq cas sur cent 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.

	Belgique	Etranger
2001	95 %	5 %
2002	93 %	7 %
2003	92 %	8 %

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 8 % des plaintes de l'exercice 2003 émanent de pensionnés qui résident à l'étranger.

Plus d'un tiers des plaintes venant de l'étranger, soit 38 %, provient d'un pays de l'Union européenne, la France occupant la première place avec 20 %.

Respectivement 29 % et 22 % des plaintes proviennent du continent américain et d'Afrique. L'Afrique du Sud est particulièrement représentée puisqu'elle occupe 12 % du total des plaintes venant de l'étranger.

Les 8 % restants viennent d'Asie et d'Océanie.

Objet de la plainte

Pension de retraite	Pension de survie	Autres pensions et avantages	Cumul entre pensions de nature différente	RG GRAPA ¹	Pas de pension légale
77 %	9 %	2 %	3 %	3 %	6 %

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 2 %, 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 de nature différente, par exemple une pension de retraite avec une pension de conjoint divorcé.

Seuls 3 % des plaintes portent sur le revenu garanti aux personnes âgées et la garantie de revenus aux personnes âgées.

Il n'y a que 6 % des plaintes qui concernent une *matière* qui ne relève pas de la compétence du Service de médiation (prépensions, 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).

¹ 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.

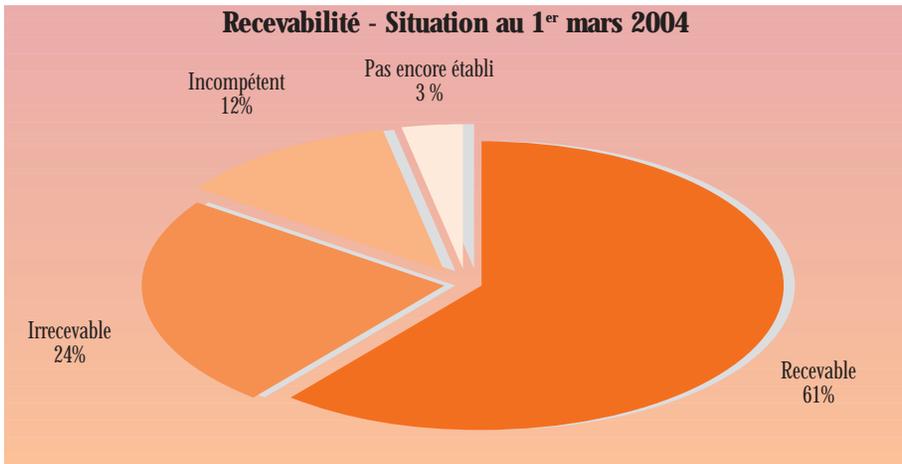
Dans les deux premiers rapports annuels (1999 et 2000), nous avons toujours intégré les demandes d'informations dans la catégorie des plaintes pour lesquelles nous devons nous déclarer incompétents.

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 2001, 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 1^{er} mars 2004



Cette photographie de la situation telle qu'elle se présente au 1^{er} mars 2004 reflète un total de 1.227 « plaintes » qui ont été introduites depuis le 1^{er} mars 2003. Cet instantané ne prend pas en compte les 424 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, 61 % 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 2004.

Un peu moins d'un quart des plaintes, soit 24 %, sont irrecevables. Pour 12 % des dossiers, nous avons décliné notre compétence.

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

En excluant les demandes d'informations des quatre exercices échus, nous aboutissons aux pourcentages suivants : 64 % 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, unité de carrière, estimations, activité professionnelle autorisée)	20 %
◆ non prise en compte d'années de carrière	11 %
◆ application des règles de cumul	8 %
◆ calcul de la pension	5 %
◆ refus de la pension	4 %
	48 %

Païement

◆ retenues sur les pensions (précompte professionnel, cotisation AMI, cotisation de solidarité)	10 %
◆ adaptation de la pension (indexation, prime de revalorisation, adaptation au bien-être, augmentation de la pension minimum)	6 %
◆ retard de paiement et interruption effective du paiement régulier	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)	2 %
	25 %

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	8 %
◆ réponse incomplète ou déficiente du service de pensions	5 %
	27 %

La fixation du droit à pension couvre quasi la moitié des plaintes recevables. Les plaintes portant sur les conditions d'octroi de la pension occupent la tête de ce hit-parade (20 %).

Un quart des plaintes recevables portent sur le paiement de la pension.
10 % de toutes les plaintes portent sur les retenues sur pensions.

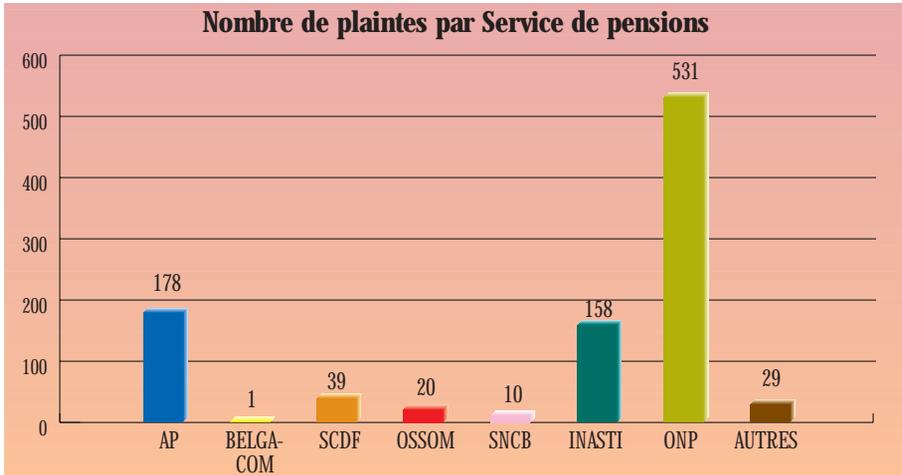
27 % des plaintes portent sur le non respect de principes de bonne administration. Les plaignants invoquent particulièrement les délais nécessaires aux administrations pour statuer.

Services de pensions concernés

Afin de refléter une image correcte 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 2003.

Sur les 966 plaintes recevables qui ont servi de base pour ce graphique, 186 plaintes ont été comptées deux fois, 15 trois fois, et une quatre fois, parce qu'elles impliquaient de deux à quatre 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 2003, ce sont approximativement 189.000 demandes de pension qui ont été introduites ou traitées d'office à l'ONP et 38.000 auprès de l'INASTI.

L'AP de son côté a réceptionné environ 22.500 demandes et l'OSSOM quelques 1.800.

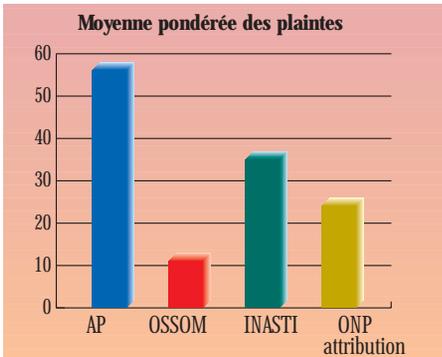
Là où l'AP et l'INASTI se chargent uniquement de l'attribution des pensions, l'ONP et l'OSSOM s'occupent également du paiement des pensions. Quant au SCDF, s'il s'occupe bien du paiement des pensions du secteur public, il n'intervient pas dans leur octroi.

Ainsi, le SCDF a assuré en 2003 le paiement d'environ 370.000 pensions publiques. L'ONP a également assuré en 2003 le paiement de la pension à quelques 1.815.000 pensionnés salariés et indépendants.

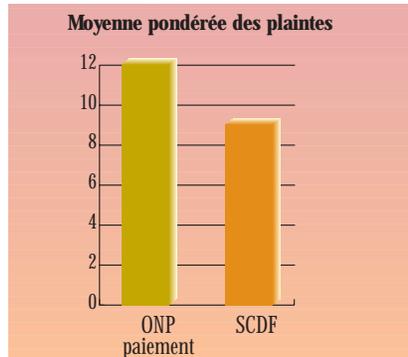
Chiffres pondérés

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, pondéré, sur le plan statistique, le nombre de plaintes par rapport au nombre de demandes de pensions en 2003 et, pour les services de paiement, par rapport au nombre de pensionnés payés en 2003. 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^{er} mars 2004, les résultats sont les suivants.

Durant l'année 2003, 1.651 dossiers ont été introduits. L'enquête est terminée pour 1.441 de ces dossiers, c'est-à-dire 87 %.

Durant l'année 2003, nous avons inévitablement clôturé des dossiers qui avaient été introduits durant les exercices précédents.

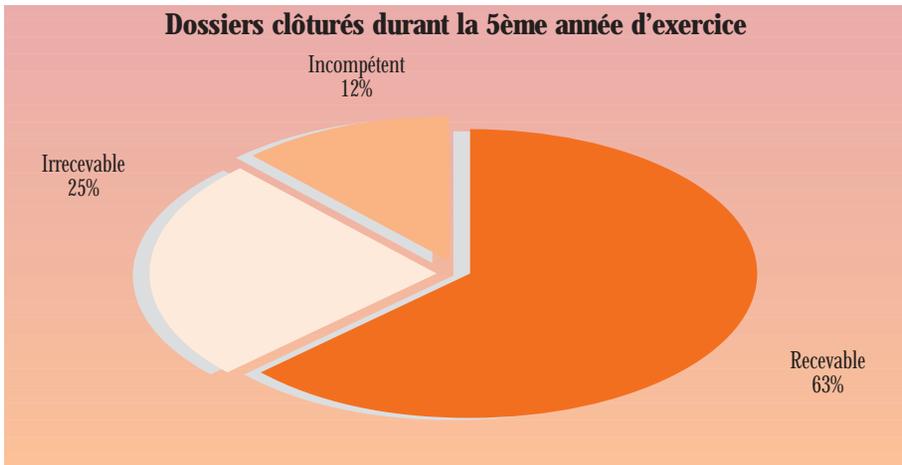
Pour les années 1999, 2000, 2001, 2002 et 2003 nous avons réceptionné 5.593 plaintes et questions. Pour 5.549 de ces dossiers, soit plus de 99 %, l'instruction est terminée.

En considérant l'ensemble des cinq années, 6.990 des 7.244 dossiers ont été clôturés, soit plus de 96 %.

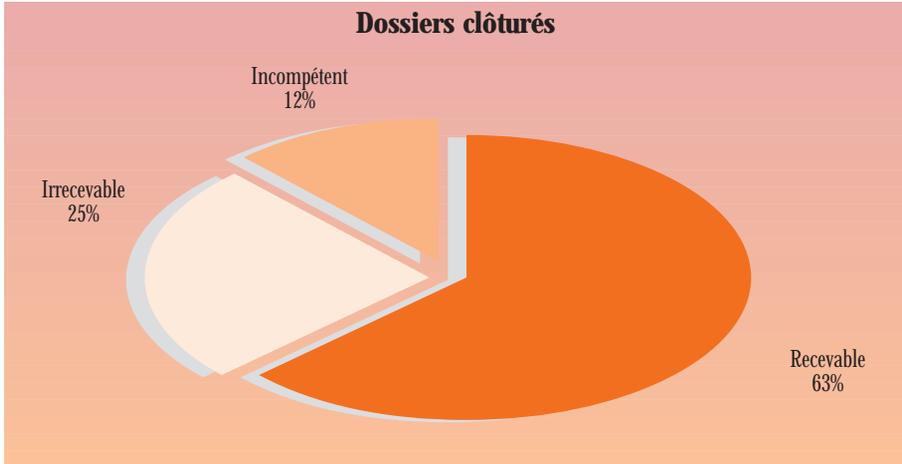
La recevabilité des dossiers clôturés

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 2003, 63 % ont été déclarés recevables et 25 % irrecevables. Dans 12 % des cas, le Collège s'est déclaré incompétent.



A l'examen de l'ensemble des dossiers qui ont été clôturés depuis le 1^{er} juin 1999, les pourcentages de recevabilité sont pour la première fois semblables.

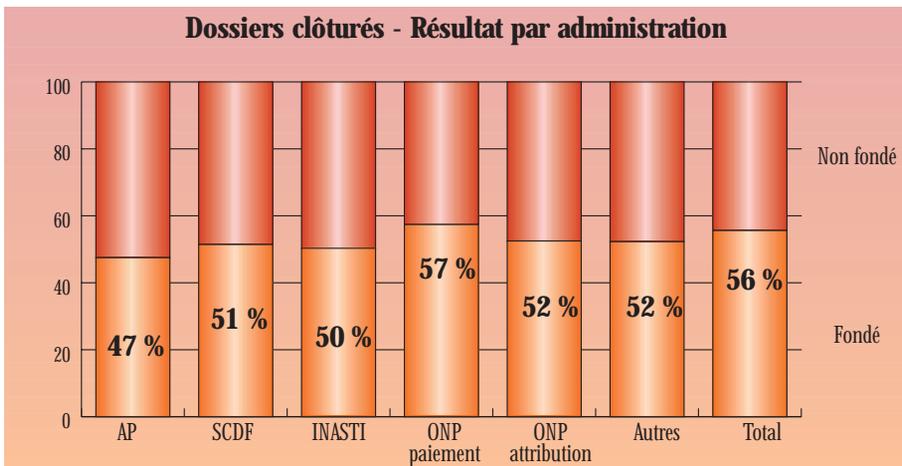


Ce diagramme fait apparaître que 63 % des plaintes sont recevables, que quasi un quart sont irrecevables et que 12 % des plaintes tombent en dehors de notre champ de compétence.

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 2003. 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 2003, 56 % sont fondées.



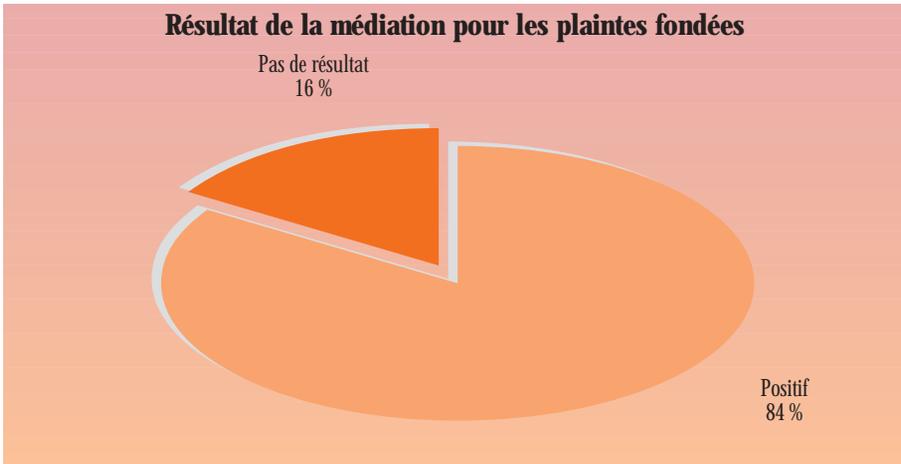
Tant les services de paiement que d'attribution de l'ONP ont la moyenne la plus élevée avec respectivement 57 % et 52 % de plaintes fondées. Pour l'ensemble des services de pensions de moindre taille (OSSOM, SNCB, BIAC, les Caisses d'assurances sociales, etc.), nous arrivons à un total de 52 % de plaintes fondées. Le SCDF et l'INASTI suivent avec 51 % et 50 % des plaintes fondées. A l'AP, on atteint 47 % de plaintes fondées.

Résultat de la médiation pour les plaintes fondées

Les graphiques suivants renseignent sur le résultat de la médiation en ce qui concerne les plaintes fondées. Le premier graphique en reflète le résultat général. Quant au deuxième graphique, il permet de se faire une idée plus précise de l'impact financier de notre intervention au bénéfice des plaignants.

Résultat général

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



Dans plus de huit cas sur dix (84 %), 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.

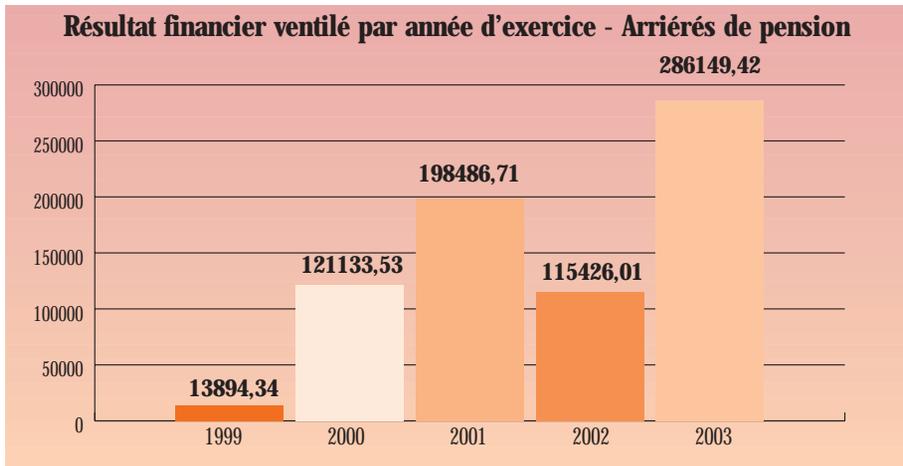
16 % des plaintes fondées n'ont pas abouti à un résultat positif. Ceci découle généralement du fait que le service de pensions ait correctement appliqué la législation ce qui n'a pas empêché un manquement à l'égard des principes de bonne administration, et du fait que ce manquement ne puisse plus faire 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*² 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 au bénéfice des plaignants.



Depuis 1999 jusqu'à la fin de l'année 2003, les services de pensions ont payé un total de 735.090 euros d'arriérés aux plaignants qui ont fait appel au Service de médiation pour les Pensions. Cette année 2003 a connu le plus gros montant d'arriérés octroyés à ce jour, soit 286.000 euros. Pour 2001, il s'agissait 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 quelques 13.900 euros.

² La pension, le pécule de vacances, les retenues sur la pension, ...

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 encore utilisé les tables de mortalité³ 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*. Pour les Belges nés en 2001, l'espérance de vie moyenne est de 75,42 années pour les hommes et de 81,67 années pour les femmes.

Nos calculs aboutissent à un montant total de 3.359.629⁴ euros de pensions qui seraient payés en plus aux plaignants qui ont introduit une plainte déclarée fondée. Le résultat de cette année d'exercice 2003 y occupe la part du lion, soit 1.347.927 euros. Par ordre décroissant, ce sont ensuite l'année d'exercice 2001 avec un montant total de 1.164.400 euros, l'année 2000 avec 451.000 euros, 2002 avec 316.400 euros et 1999 avec 52.800 euros.

Le montant particulièrement élevé de l'extrapolation de l'exercice actuel est due à l'incidence d'un seul dossier. Suite à notre médiation, une jeune veuve bénéficie d'une pension de survie qui lui était refusée à l'origine. Une projection du montant de sa pension en tenant compte d'une espérance de vie de 32 années donne un résultat se chiffrant à 556.000 euros.

Irrecevabilité

Voici les raisons pour lesquelles 291 plaintes ont été déclarées irrecevables :

◆ Pas de démarche préalable à l'égard du service de pensions	93%
◆ Pas de procuration présentée	3 %
◆ Pas de nouveaux faits	2 %
◆ Pas de réaction à une demande d'information complémentaire	2 %

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

Dans 3 % 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.

³ 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 2001 sont actuellement les données les plus récentes.

⁴ Montant à l'index actuel et à législation inchangée

Dans 2 % des cas, le plaignant nous a recontacté à propos d'une plainte déjà traitée sans, toutefois, apporter d'élément neuf. Ce type de plainte est irrecevable. L'arrêté d'instauration précise en outre que nous devons refuser l'examen de la plainte dans une telle situation.

Dans 2 % 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 dans les trois semaines.

Incompétence

À l'égard de 569 plaintes, le Collège a décliné sa compétence. Ce chiffre doit toutefois être ventilé car il représente en réalité 145 plaintes et 424 demandes d'informations.

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

◆ Service de pension autre que fédéral	39 %
◆ Plainte générale sur la politique en matière de pensions	23 %
◆ Services de pensions étrangers	8 %
◆ Autres	30 %

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

Dans 23 % 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 ».

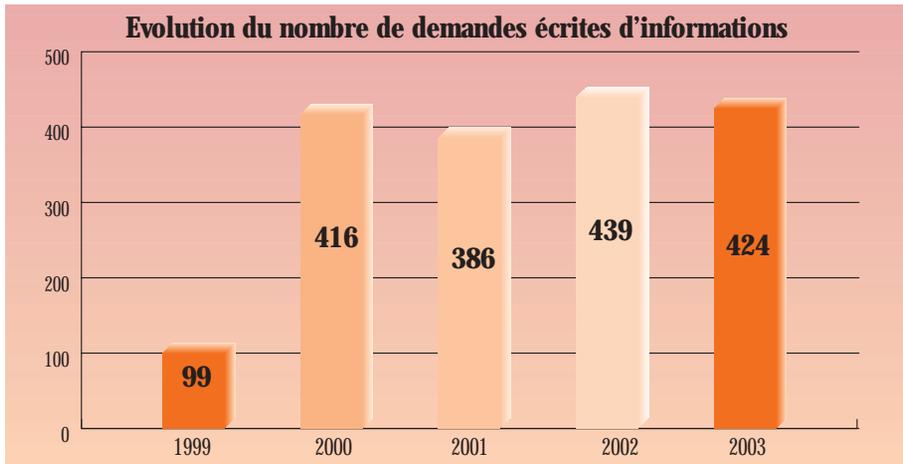
Nous nous sommes déclarés incompétents dans 8 % des dossiers, parce que les services de pensions étrangers concernés tombent en dehors de notre champ de compétence, alors que dans les 30 % restants, il s'agit de plaintes qui ne concernent pas la matière des pensions.

En 2003, nous avons également réceptionné 424 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. Depuis 2000, ce nombre oscille aux alentours de 25 %. Cette année, ce nombre s'élève à 26 %. Au chapitre 4 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^{er} mars 2004 est renseigné plus loin.

Durée moyenne de traitement des dossiers clôturés

**Durée moyenne de traitement des plaintes recevables :
110,15 jours calendrier**

En comparaison à l'année précédente, ces délais se sont légèrement raccourcis (116 jours calendrier).

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 nécessite 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) :
19,50 jours calendrier**

Ces délais se sont également quelque peu raccourcis par rapport à l'année passée (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 moins de trois semaines. Ces quelques 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 :
65 jours calendrier**

La durée moyenne de traitement dépasse de peu deux mois, soit 6 jours de moins qu'en 2002, et 9 jours de moins qu'en 2001.

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

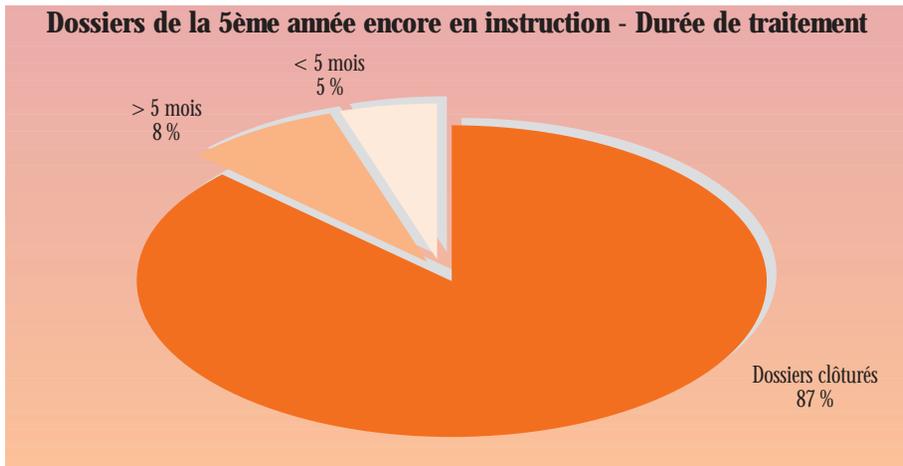
Au 1^{er} mars 2004, de tous les dossiers, 254 ou 3,5 % sont encore en attente ou en examen.

Nombre de mois de traitement	Plainte introduite en	Nombre
moins d'un mois	Février	39
entre 1 et 2 mois	Janvier	29
entre 2 et 3 mois	Décembre	26
entre 3 et 4 mois	Novembre	38
entre 4 et 5 mois	Octobre	13
entre 5 et 6 mois	Septembre	11
entre 6 et 7 mois	Août	4
entre 7 et 8 mois	Juillet	9
entre 8 et 9 mois	Juin	9
entre 9 et 10 mois	Mai	13
entre 10 et 11 mois	Avril	10
entre 11 et 12 mois	Mars	9
Plus de 12 mois	Avant Mars 2003	44
Total		254

Plus de 37 % des dossiers en attente au 1^{er} mars 2004, sont en traitement depuis moins de trois mois. Plus de la moitié des dossiers pendants sont en traitement depuis moins de 5 mois. Pour

43 % des dossiers, l'examen dure depuis plus longtemps : 67 dossiers sont en traitement depuis 5 à 12 mois. 44 dossiers sont en examen depuis plus d'un an.

Du total des plaintes réceptionnées durant le cinquième exercice (1.651), 13 % sont toujours en traitement : 8 % datent de moins de 5 mois et 5 % 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 (attribution et révision) ;
- ◆ le fait que des services 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 services 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.

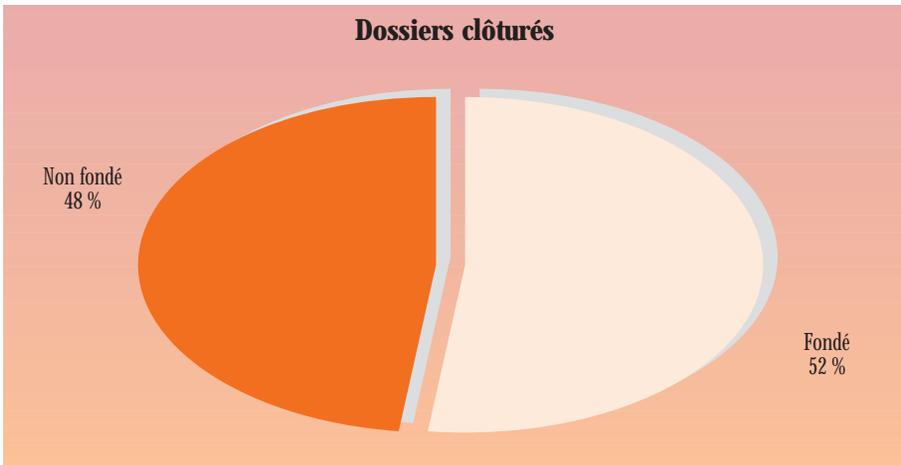
Lorsque, à l'occasion d'une plainte ou d'un problème particulier, différents services de pensions sont impliqués, la discussion n'est reprise que dans une seule section. Il en sera cependant fait mention dans les autres sections visées par une note de renvoi.

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

Polyvalence de la date de la demande – Demande introduite dans le régime des travailleurs salariés dans les six mois suivant la notification de la décision dans le secteur public

Dossier 6433

Les faits

Le plaignant introduit sa demande de pension du secteur public en janvier 2001, et y demande une prise de cours au 1^{er} mai 2001. L'AP lui octroie la pension à partir de cette date. La décision ne lui est cependant envoyée qu'en mars 2003. Directement après, le plaignant demande sa pension dans le régime des travailleurs salariés. L'ONP ne la lui octroie qu'à partir du 1^{er} mai 2003, soit le premier jour du mois qui suit sa demande.

L'intéressé se plaint du fait que l'ONP ne tienne pas compte de la même date de prise de cours pour sa pension que l'AP.

Commentaires

Dans le secteur public, la demande de pension est introduite soit auprès du dernier employeur, soit directement auprès de l'administration en charge des pensions, in casu l'Administration des Pensions (AP).

L'AP instruit le dossier de pension, fixe le droit et son montant, paie des avances et soumet le dossier au contrôle de la Cour des Comptes. Après l'approbation par la Cour des Comptes, et conformément aux règles en vigueur, l'AP envoie la décision de pension au plaignant en date du 26 mars 2003. L'AP attire son attention sur le fait que, pour ses prestations dans le secteur privé, il peut encore introduire une demande de pension via l'administration communale dont la date de prise de cours sera la même à la condition d'introduire cette demande dans les six mois qui suivent la décision.

La réglementation dans le régime des travailleurs salariés dispose en effet ce qui suit.

« Quand le demandeur a atteint l'âge de soixante ans, la date d'introduction d'une demande dans le secteur public ou la date de l'événement qui justifie un examen d'office dans ce secteur, vaut comme date pour l'introduction d'une demande dans le régime des travailleurs salariés à la condition que cette dernière demande soit introduite auprès du bourgmestre de la commune ou l'intéressé a sa résidence principale ou soit déposée auprès de l'Office national des pensions, dans un délai de six mois après la réception de la notification du secteur public. »¹

Notre enquête révèle que l'ONP n'a pas tenu compte de tous les éléments pour établir la date de prise de cours de la pension. L'Office se basait simplement d'une part sur la date de la demande, d'autre part sur la date que l'employé communal renseignait sur la demande comme date de prise de cours souhaitée, le 1^{er} mai 2003, et enfin sur la date de prise de cours de la pension du secteur public, le 1^{er} mai 2001.

Dans un premier temps, l'ONP nous fait part de ce qu'aucune autre date de prise de cours n'est possible. L'Office prétend en effet que le plaignant n'a pas introduit sa demande dans les six mois qui ont suivi la notification de la décision dans le secteur public. Il est également clair que, même à la suite de notre intervention, l'ONP n'a pas demandé plus d'informations à l'AP concernant la date de la notification.

¹ Arrêté royal du 21 décembre 1967 portant règlement général du régime de pension de retraite et de survie des travailleurs salariés, article 9, § 2, deuxième alinéa

Nous fournissons à l'ONP une copie d'un document justificatif relatif à la date de prise de cours de la décision de l'AP, datée pour être précis, du 26 mars 2003. Sur la base de ce document, l'ONP prend une nouvelle décision avec date de prise de cours au 1^{er} mai 2001 étant donné que la demande introduite en avril 2003 a donc bien été introduite dans les six mois.

Conclusion

Dans ce dossier, l'ONP a fait preuve de négligence. L'Office aurait dû savoir que l'AP ne peut envoyer les décisions de pension qu'après obtention du visa de la Cour des Comptes. De ce fait, dans certains cas, la notification n'a lieu qu'après la date de prise de cours. Fort de cette information, l'ONP aurait dû demander à l'AP la date de la notification.

L'ONP octroie la pension avec effet rétroactif au 1^{er} mai 2001. Le plaignant obtient un montant d'arriérés de 3.965 euros. En outre, il perçoit à l'avenir 9 euros de plus par mois du fait que les règles de calcul lui étaient plus favorables au 1^{er} mai 2001 qu'au 1^{er} mai 2003. La différence provient de l'abandon progressif du coefficient de liaison au bien-être au cours de la période 1997-2005.

Instruction d'office – Fixation de la date de prise de cours de la pension de retraite – Bénéficiaires résidant à l'étranger – Distinction (il)licite ou discriminatoire

Dossier 6706

Les faits

La plaignante, qui réside au Grand-Duché de Luxembourg, introduit une demande de pension de retraite de travailleur salarié en février 2002. A l'époque, elle a déjà 63 ans, mais exprime le souhait que sa pension prenne cours à l'âge de 60 ans, soit au 1^{er} novembre 1998.

En août 2003, l'ONP lui notifie une décision qui fixe la prise de cours de la pension au 1^{er} mars 2002, premier jour du mois suivant celui au cours duquel la demande a été introduite.

L'intéressée conteste la date de prise de cours de sa prestation, en invoquant les dispositions légales relatives à l'octroi d'office de la pension à l'âge légal de la retraite, et s'estime discriminée du fait qu'elle réside à l'étranger.

Commentaires

La pension de retraite est selon le cas octroyée d'office ou sur demande expresse. La date de prise de cours de la pension est fixée par la loi au plus tôt le premier jour du mois qui suit la demande ou le fait qui donne lieu à l'examen d'office.

Répondant à une Recommandation générale du Collège des médiateurs², l'octroi d'office de la

² Rapport annuel 1999, p. 147

pension de retraite pour les personnes ayant atteint l'âge légal de la retraite a été mis en place récemment et de manière progressive.

Depuis le 1^{er} janvier 2003, cette mesure concernait les personnes *habitant en Belgique* et qui bénéficiaient de *revenus de remplacement* (allocations de chômage, indemnités de maladie ou d'invalidité).

Depuis le 1^{er} janvier 2004, la mesure a été étendue à *toutes les personnes qui habitent en Belgique*, sans distinction de situation professionnelle (travailleurs en activité, inactifs, bénéficiaires de revenus de remplacement).

A l'heure actuelle, les seules personnes encore tenues d'introduire une demande de pension de retraite sont d'une part, celles qui souhaitent obtenir cette pension avant l'âge légal et d'autre part, celles qui résident à l'étranger³.

La question est donc de savoir si l'exclusion de l'examen d'office pour les personnes qui résident à l'étranger, constitue, ou pas, une discrimination.

Est notamment considérée comme une discrimination, selon une jurisprudence constante de la Cour d'Arbitrage, toute distinction qui ne repose pas sur un critère objectif et n'est pas raisonnablement justifiée.

Pour l'évaluation de la distinction, il y a lieu de prendre en considération les facteurs suivants :

- ◆ le but visé ;
- ◆ le caractère objectif de la distinction ;
- ◆ les conséquences ou le caractère adéquat de la distinction ;
- ◆ la distinction peut-elle être considérée comme disproportionnée ou non par rapport à l'objectif licite poursuivi.

A la lumière de ce qui précède, la distinction opérée par la loi entre bénéficiaires domiciliés en Belgique et bénéficiaires domiciliés à l'étranger n'a à première vue pas de caractère discriminatoire. En effet, les services de pensions ne disposent pas, en ce qui concerne les personnes résidant à l'étranger, d'une banque de données. Par ailleurs, aucun accord international ou européen ne permet ou ne prévoit un échange de données d'adresse. Il leur est dès lors matériellement impossible d'examiner d'office les droits des personnes résidant à l'étranger.

Cela n'empêche que nous avons constaté un effet secondaire qui peut être considéré comme discriminatoire.

³ A ce sujet, voir le commentaire publié dans notre Rapport annuel 2002, pp. 188-191

La discrimination réside dans le fait que la pension qui est octroyée sur demande ne prend cours que le premier du mois qui suit la demande tandis que la pension octroyée d'office prend cours à l'âge de la pension.

Conclusion

L'ONP avait respecté le prescrit légal dans le cas de l'intéressée.

D'une part, la nouvelle législation n'est pas applicable à sa situation, vu qu'elle a introduit sa demande en février 2002, bien avant son entrée en vigueur (janvier 2003). Donc, même si elle avait habité en Belgique, une demande était encore nécessaire pour provoquer un examen de ses droits.

D'autre part, si l'intéressée souhaitait obtenir sa pension à 60 ans, soit au 1^{er} novembre 1998, elle aurait dû non seulement en faire la demande au plus tard en octobre 1998, mais de plus, elle devait justifier, à cette date, de 22 années de carrière au minimum. Or, sa carrière totale ne compte que 12 années.

Dès lors, elle ne pouvait de toute façon pas prétendre à une pension anticipée : sa pension n'était allouable, au plus tôt, qu'au 1^{er} novembre 1999.

Toutefois, vu que la demande n'a été finalement introduite qu'en février 2002, l'ONP était tenu de fixer la date de prise d'effet de la pension au premier jour du mois suivant celui de la demande, soit au 1^{er} mars 2002.

Recommandation

Sur la base de ces constatations et compte tenu de l'objectif général de la législation actuelle, qui vise à étendre au maximum le principe de l'octroi d'office de la pension, le Collège est d'avis que, bien que les résidents à l'étranger soient toujours tenus d'introduire une demande de pension, la date de prise de cours de la pension (non anticipée) doit être la même pour tous, à savoir le premier du mois qui suit celui au cours duquel l'âge de la pension est atteint⁴, et ce même quand la demande a été introduite après cet âge.

En conséquence, nous recommandons de rendre possible pour les personnes qui résident à l'étranger, la prise de cours de la pension au 1^{er} jour du mois suivant celui au cours duquel l'âge de la pension est atteint, quelle que soit la date de la demande.

⁴ Article 10, § 3 ter, dernier alinéa de l'arrêté royal du 21 décembre 1967 portant règlement général du régime de pension de retraite et de survie des travailleurs salariés : « La décision prise par l'Office prend cours le premier jour du mois qui suit celui au cours duquel l'âge de la pension visé à l'alinéa premier est atteint. »

Droit à la pension de survie – Moins d'un an de mariage – Exceptions – Décès causé par une maladie professionnelle

Dossier 6079

Les faits

En juin 2001, un travailleur, souffrant des suites d'une maladie professionnelle, épouse la compagne avec qui il vit depuis plus de 20 ans. Il décède en mars 2002. Le mariage n'a pas duré un an.

Suite au décès, la veuve introduit deux demandes, l'une en vue d'obtenir une rente à charge du Fonds des Maladies professionnelles (FMP) et l'autre en vue d'obtenir une pension de survie de travailleur salarié.

Du côté du FMP, elle se heurte à un refus, basé sur le fait que le mariage a duré moins d'un an. Du côté de l'ONP, elle obtient une pension de survie temporaire pendant un an, soit du 1^{er} mars 2002 au 28 février 2003 (décision du 19 novembre 2002).

Fin décembre 2002, l'ONP confirme son refus de lui accorder la pension de survie au-delà du 1^{er} mars 2003. A partir de cette date, la plaignante se retrouve sans revenus.

Commentaires

Pour justifier son refus, l'Office invoque le fait que l'origine de la maladie professionnelle du mari se situe avant la date du mariage et que la durée de celui-ci est inférieure à un an.

Les lois coordonnées du 3 juin 1970 relatives à la réparation des dommages résultant des maladies professionnelles précisent les conditions à réunir pour permettre l'octroi d'une allocation à la veuve d'un bénéficiaire.

Sur la base de l'article 33 des lois coordonnées, la rente accordée au défunt n'est pas réversible au profit de son épouse, lorsque le mariage a été conclu après la constatation de la maladie professionnelle et que celui-ci a été contracté moins d'un an avant la date du décès.

Toutefois, il s'agit là d'une condition spécifique à la législation des maladies professionnelles.

Il en va tout autrement en ce qui concerne les conditions d'octroi de la pension de survie dans la législation en matière de pension.

La règle générale impose que le mariage ait duré au moins un an ; toutefois, les dérogations sont au nombre de trois.

Parmi celles-ci, il est prévu que la durée d'un an de mariage n'est pas requise si le décès a « été causé par une maladie professionnelle pour autant que l'origine *ou l'aggravation de cette maladie* soit postérieure à la date du mariage⁵ ».

Les conditions de preuve de l'aggravation de la maladie professionnelle ne sont pas fixées dans la législation.

Notre enquête démontre qu'en réalité, la décision de l'ONP de refuser la pension de survie ne repose que sur le seul fait que le FMP n'a pas accordé de rente à la veuve.

De la décision et des autres documents émanant du FMP, il ressort clairement que le mari de l'intéressée est bien décédé des suites de sa maladie professionnelle ; mais le problème de l'aggravation de la maladie depuis la date du mariage n'est pas abordé.

L'ONP a toujours demandé à la veuve de lui fournir une attestation du FMP sans lui offrir un autre moyen de preuve. Toutefois, la veuve est en possession de certificats médicaux rédigés par le médecin qui a soigné son mari. Il en ressort clairement d'une part, qu'il existe un lien causal entre la maladie professionnelle et le décès et d'autre part, que la maladie professionnelle s'est considérablement aggravée *après* la date du mariage.

Conclusion

Après examen des certificats médicaux établis à l'époque que nous avons transmis à l'ONP, l'Office accepte de prendre une décision rectificative.

La notification est adressée à la requérante fin septembre 2003 : la pension de survie lui est dorénavant et définitivement accordée avec effet au 1^{er} mars 2002 pour un montant de 17.201 euros par an.

Dans le courant du mois d'octobre, elle perçoit des arriérés pour un montant net de 9.915,51 euros. Ceux-ci couvrent la période de mars 2003 à octobre 2003. A partir de novembre, elle perçoit chaque mois un montant brut de 1.433,40 euros.

Sans notre médiation, elle n'aurait jamais obtenu une pension de survie.

⁵ Arrêté royal n° 50 du 24 octobre 1967 relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs salariés, article 17

Reconnaissance du statut de réfractaire – Révision de la pension en raison d'un fait nouveau – Pourcentage de réduction ramené de 25 % à 20 % – Date de prise de cours de la nouvelle décision

Dossier 5589

Les faits

Le plaignant bénéficie d'une pension de retraite de travailleur salarié depuis le 1^{er} juin 1980. A l'époque, l'ONP a réduit le montant de la pension de 25 % pour anticipation à l'âge de 60 ans.

En juin 2002, le plaignant obtient le statut de reconnaissance nationale en tant que réfractaire durant la 2^{ème} guerre mondiale. Il demande la révision de sa pension sur cette base. Il souhaite ramener à 20 % la réduction de 25 % appliquée à l'origine.

L'ONP déclare sa requête non fondée.

Commentaires

Dans le régime de pensions des travailleurs salariés et dans celui des travailleurs indépendants, la pension peut, sous certaines conditions, être octroyée anticipativement et au plus tôt à partir de l'âge de 60 ans.

Dans le régime des travailleurs indépendants, le montant de la pension est réduit de 5 % par année d'anticipation. Les retraites des travailleurs salariés qui ont été pensionnés avant le 1^{er} janvier 1991 subissent la même réduction.

Pour un ensemble de catégories de pensionnés, le législateur a prévu des exceptions. Il s'agit principalement de titulaires d'un statut de reconnaissance nationale. Ceux qui bénéficient d'une pension de réparation ne subissent pas la réduction du fait de l'anticipation.

Quant aux nombreux autres qui ont un statut de reconnaissance nationale, sans obtention d'une pension de réparation, ils ne subissent qu'une réduction limitée : prisonniers de guerre, prisonniers politiques, résistants, déportés, réfractaires . . .

Les statuts de reconnaissance nationale devaient être demandés endéans un délai déterminé. Certains de ces délais ont été ultérieurement réouverts. Pour les réfractaires, la loi du 5 avril 1995 a réouvert les délais durant 12 mois⁶. Cela a eu lieu, une nouvelle fois, suite à la loi du 26 janvier 1999.

⁶ Loi du 5 avril 1995 portant réouverture des délais d'introduction des demandes visant à obtenir le statut de reconnaissance nationale en faveur des réfractaires et des déportés pour le travail obligatoire de la guerre 1940 -1945

Cette dernière loi contient cependant une importante restriction : *l'octroi d'un statut suite à la réouverture des délais d'introduction de demandes ne peut entraîner aucune incidence financière*⁷.

C'est sur cette base que l'ONP s'appuie pour déclarer non fondée la demande en révision. Le statut n'a été octroyé qu'en juin 2002. Sans plus de vérification, l'ONP supposait que celui-ci avait été accordé en application de la loi de 1999.

Notre enquête a montré qu'en réalité la reconnaissance du statut découlait de l'application de la loi du 1995, qui n'exclut pas une possible incidence financière.

Sur la base de la période reconnue en tant que réfractaire, en l'occurrence 284 jours, la réduction pour anticipation ne doit pas avoir lieu à concurrence d'une année.

Conclusion

Suite à notre demande motivée, l'ONP corrige sa décision et ramène le pourcentage de réduction de 25 % à 20 % à partir du 1^{er} septembre 2002, soit le premier jour du mois qui a suivi la demande en révision.

Le plaignant a obtenu 857,33 euros d'arriérés. A partir du mois de novembre 2003, il perçoit 62,19 euros de plus par mois.

Comme cela vient d'être précisé, la décision rectificative de l'ONP prend cours au 1^{er} septembre 2002. Ce faisant, l'ONP a perdu de vue que l'octroi du statut de reconnaissance nationale en tant que réfractaire constitue un « fait nouveau ». Dans un tel cas, c'est une règle particulière qui s'applique pour déterminer la date de prise de cours de la nouvelle décision.

Cette règle dispose :

« En cas de fait nouveau, une décision et une décision juridictionnelle ayant force de chose jugée, qui ne donnent pas lieu à ouverture de requête civile, peuvent faire l'objet d'une décision en révision par l'Office national des pensions.

La demande en révision doit être faite conformément aux dispositions des sections 2 et 3 de ce chapitre.

Par « fait nouveau », il y a lieu d'entendre tout fait qui était inconnu ou ne pouvait être connu par les parties ou les juridictions au moment de la décision.

⁷ Loi du 26 janvier 1999 instaurant de nouvelles mesures en faveur des victimes de la guerre, article 4

La nouvelle décision produit ses effets à la date à laquelle le fait nouveau a une incidence sur le montant de la prestation. Toutefois, elle ne sortira ses effets que le premier jour du mois qui suit la notification si le droit à la prestation est inférieur à celui reconnu initialement.»⁸

L'octroi du statut de réfractaire au mois de juin 2002 constitue indéniablement un fait qui ne pouvait être connu au moment de la décision initiale qui a pris cours en juillet 1980. Ce fait a une incidence immédiate sur le montant de la pension. La nouvelle décision devait donc prendre cours au 1^{er} juillet 2002 au lieu du 1^{er} septembre 2002.

A notre requête, l'ONP a pris une nouvelle décision rectificative. Le complément d'arriérés ainsi perçu s'élève à 120,74 euros.

Pensions ne pouvant être octroyées parce que leur montant n'atteint pas le seuil légal – Pensionnés ayant eu une carrière mixte doublement pénalisés

Dossier 5982

Les faits

Le plaignant a exercé une activité de travailleur salarié de 1964 à 1971. Il a obtenu de l'ONP une pension d'un montant annuel de 868,63 euros, payable à partir du 1^{er} avril 2002.

En qualité de travailleur indépendant, il a payé des cotisations pleines pour une activité principale du 1^{er} octobre 1968 au 30 juin 1969 : il peut prétendre pour cette période à une pension de retraite de 64,73 euros par an. Toutefois, l'INASTI refuse l'octroi de cette pension, parce que son montant est inférieur à 91,60 euros par an.

En lieu et place, une pension inconditionnelle est payée.

Commentaires

La décision de l'INASTI est correcte. En effet, conformément à l'article 3, § 8 de l'arrêté royal du 30 janvier 1997, les pensions dont le montant brut annuel est inférieur à un certain seuil ne peuvent être octroyées⁹. Au 1^{er} février 2004, ce seuil s'élève à 93,43 euros.

Une disposition identique existe dans le régime des travailleurs salariés¹⁰.

⁸ Arrêté royal du 21 décembre 1967 portant règlement général du régime de pension de retraite et de survie des travailleurs salariés, article 21 § 3

⁹ Arrêté royal du 30 janvier 1997 relatif au régime de pension des travailleurs indépendants en application des articles 15 et 27 de la loi du 26 juillet portant modernisation de la sécurité sociale et assurant la viabilité des régimes légaux des pensions et de l'article 3, § 1er, 4° de la loi du 26 juillet 1996 visant à réaliser les conditions budgétaires de la participation de la Belgique à l'Union économique et monétaire européenne

¹⁰ Arrêté royal du 23 décembre 1996 portant exécution des articles 15, 16 et 17 de la loi du 26 juillet portant modernisation de la sécurité sociale et assurant la viabilité des régimes légaux des pensions, article 5, § 9

Ces dispositions sanctionnent, dans certains cas, les pensionnés qui ont une carrière mixte de travailleur salarié et de travailleur indépendant, en comparaison aux pensionnés qui ont une carrière homogène dans un de ces deux régimes.

En effet, si le plaignant avait été travailleur salarié du 1^{er} octobre 1968 au 30 juin 1969, cette période aurait été reprise dans sa carrière de travailleur salarié. Étant donné que le montant de la pension de travailleur salarié dépasse le seuil minimum, il aurait obtenu une pension pour cette période.

L'inverse est vrai aussi, si le plaignant avait été travailleur indépendant au lieu de travailleur salarié de 1964 à 1971, le montant de la pension de travailleur indépendant dépasserait aussi la limite et il aurait obtenu une pension pour toute la période d'activité professionnelle.

Du fait qu'il s'agit d'une carrière mixte, et qu'actuellement, les dispositions réglementaires ne prévoient pas la totalisation des montants des pensions dans les différents régimes, la pension de retraite de travailleur indépendant ne peut être octroyée.

Conclusion

La législation est pénalisante voire discriminatoire pour les pensionnés ayant eu une carrière mixte. Considérant que le seuil est le même dans le régime des travailleurs salariés et dans celui des travailleurs indépendants, il ne s'agit pas d'une condition d'assurance minimale dans un régime précis, mais d'une mesure purement financière.

Si l'argument consistant à dire que le coût administratif du paiement d'une telle petite pension est supérieur à sa valeur, peut justifier la mesure dans le cas d'une carrière homogène, il n'est pas valable dans le cas d'une carrière mixte de travailleur salarié et de travailleur indépendant, étant donné que l'ONP assure non seulement le paiement des pensions de travailleur salarié, mais également celui des pensions de travailleur indépendant.

Recommandation

En vertu des dispositions actuellement en vigueur, lorsqu'un retraité a exercé une activité professionnelle ouvrant le droit à une pension dans les deux régimes du secteur privé (salarié et indépendant), mais que dans l'un des deux, le seuil minimum à partir duquel la pension peut être octroyée n'est pas atteint, la pension légale de ce régime lui est refusée, quel que soit le montant attribué dans l'autre régime.

De ce fait, le pensionné ayant eu une carrière mixte de travailleur salarié et de travailleur indépendant est pénalisé par rapport à celui qui justifie d'une carrière homogène de travailleur salarié ou de travailleur indépendant.

Le Collège des médiateurs recommande donc une modification des textes légaux. Dans les cas de carrière mixte de travailleur salarié et de travailleur indépendant, l'octroi de la pension dans les deux régimes devrait avoir lieu lorsque le *total* des montants de pension dans ces deux mêmes régimes dépasse le seuil minimum.

Travailleur âgé qui entame une activité en tant que travailleur indépendant pour échapper au chômage et qui réintègre ses droits au bénéfice des allocations de chômage après arrêt de cette activité – Conséquences dans le calcul de la pension de retraite – Inégalité de traitement

Dossier 2651

Les faits

Le plaignant devient chômeur en 1993. Il a alors 55 ans et bénéficie des allocations de chômage. En novembre 1995, il entreprend une activité professionnelle en qualité de travailleur indépendant, qu'il doit stopper en 1998 en raison de résultats négatifs. A partir d'avril 1998, il redevient chômeur complet indemnisé.

Lors du calcul de sa pension, les années 1998 à 2000 incluse sont assimilées sur la base d'un montant forfaitaire, et pas, comme les années 1993, 1994 et 1995, sur la base de son dernier salaire d'ouvrier.

Commentaires

Actuellement encore, quelqu'un qui entame une activité en qualité de travailleur indépendant pour échapper au chômage peut réintégrer ses droits au chômage pendant une période de neuf années. Dès la cessation de son activité de travailleur indépendant, le plaignant perçoit donc à nouveau des allocations de chômage. De la sorte, la nouvelle période de chômage peut être assimilée dans le calcul de pension à une période d'activité de travailleur salarié.

Lors du calcul de la pension de travailleur salarié, une rémunération fictive est prise en compte pour chaque jour d'assimilation. La rémunération fictive pour une année déterminée a en principe comme base la moyenne journalière des rémunérations réelles, forfaitaires et fictives du travailleur salarié, de l'année civile *qui précède* ou, à défaut de ces données de référence, la moyenne journalière des salaires de l'année *en cours*.

A défaut de tels salaires, l'assimilation repose sur la moyenne journalière des salaires de l'année *suivant la période d'inactivité* durant laquelle des prestations ont eu lieu en qualité de travailleur salarié.

Si toutes les données de références évoquées ci-dessus font défaut, le salaire fictif est établi sur la base d'un montant forfaitaire. Il s'agit du salaire fictif pour l'année 1967 conformément au règlement général de pension¹¹.

Etant donné que le plaignant a été travailleur indépendant de 1995 à 1998 et est ensuite resté sans

¹¹ Arrêté royal du 21 décembre 1967 portant règlement général du régime de pension de retraite et de survie des travailleurs salariés, article 24 bis

travail jusqu'à sa pension, il n'y a aucune rémunération de travailleur salarié pour la période d'assimilation, ni pour l'année qui précède, ni pour l'année en cours, ni pour une quelconque année suivante.

L'ONP était donc légalement tenu de calculer le salaire pour 1998 en prenant comme base le salaire fictif de 1967, et de faire de même pour les années 1999 et 2000.

Une telle année assimilée donne un montant de pension de 141,5 euros par an, alors qu'une année assimilée sur la base du dernier salaire de travailleur salarié donne un montant de 475 euros par an.

Conclusion

L'ONP et l'INASTI ont correctement traité la demande de pension conformément aux dispositions légales et réglementaires.

En ce qui concerne le calcul de la pension, il n'est pas normal de constater que le plaignant soit lésé de 1.910 euros de pension par an du fait qu'il n'est pas resté au chômage. Pour toute la période d'activité de travailleur indépendant, il reçoit une pension de 159 euros par an, et pour l'ensemble des années suivantes d'assimilation en qualité de travailleur salarié, il obtient une pension de 390 euros par an. S'il était resté sans emploi toutes ces années, cela lui aurait permis d'obtenir une pension d'un montant de 2.459 euros par an.

Recommandation

Il y a quelques années des mesures ont été prises pour les chômeurs âgés qui, après une période durant laquelle ils ont bénéficié *des allocations de chômage*, réintègrent le circuit du travail malgré un salaire moins élevé que le dernier salaire précédant la période de chômage¹². Pour le calcul de la pension de retraite de ces travailleurs, il est tenu compte du dernier salaire réel d'avant la période de chômage au lieu du salaire réel si celui-ci est moins avantageux.

Ce principe n'est appliqué qu'aux conditions suivantes :

1. Il doit s'agir d'un travailleur qui, au plus tôt à partir du 1^{er} juillet 2000 :
 - ◆ a accepté une occupation à temps plein ou à temps partiel qui a suivi une période de chômage involontaire ou une période d'incapacité de travail pour cause de maladie ou d'invalidité ;
 - ◆ a accepté une activité à temps partiel avec maintien des droits ;
 - ◆ est passé d'une activité à temps plein à une activité à temps partiel dans le cadre d'un plan de restructuration approuvé par le Ministre de l'Emploi et du Travail ou dans le cadre d'un plan d'entreprise de redistribution du travail.

¹² 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, article 26 § 2

2. le travailleur doit avoir atteint l'âge de 50 ans au moment où il passe à une des situations de travail visées ;
3. le travailleur doit au moment où il passe à une des situations de travail visées faire preuve d'une occupation en qualité de travailleur salarié, durant au minimum vingt ans et pour chaque année cette occupation doit correspondre au moins au tiers d'un régime de travail à temps plein (il n'est donc pas question de comptabiliser ensemble des périodes d'activité en qualité de travailleur salarié avec des périodes d'activité en qualité de travailleur indépendant, ou avec une activité dans le secteur public).

Lorsque le travailleur salarié redevient par la suite chômeur, cette réglementation influence favorablement les assimilations. Les nouvelles années de chômage peuvent, par transitivité, être assimilées sur la base du salaire pris en compte pour la période de chômage précédente.

Pour les chômeurs âgés qui réintègrent le circuit du travail en qualité de travailleur indépendant et qui, à la suite de l'arrêt de cette activité, bénéficient à nouveau des allocations de chômage, aucune mesure n'a cependant encore été prise.

Sur le plan de la pension, il y a depuis une différence de traitement entre chômeurs âgés qui tentent d'échapper au chômage, selon la nature de leur nouvelle activité, soit de travailleur salarié soit de travailleur indépendant.

Le Collège recommande de lever cette différence de traitement au moins partiellement pour les chômeurs âgés en rendant possible, sous les mêmes conditions, l'assimilation qui résulte d'une activité professionnelle en tant que travailleur indépendant sur la base du dernier salaire perçu en qualité de travailleur salarié.

Contrôles des revenus d'activité professionnelle de 2002 pas encore terminés fin 2003 – Délai raisonnable dépassé

Dossier 7019

Les faits

A l'occasion d'un contrôle en juin 2003, la plaignante a déclaré à l'ONP ses revenus pour l'année 2002. Depuis lors, elle n'a plus reçu la moindre information concernant le maintien, ou non, du paiement de sa pension pour l'année 2002.

Elle se plaint en outre du fait que fin 2003, elle ne soit pas en mesure de déjà savoir ce qu'elle va pouvoir gagner en 2004.

Commentaires

Les revenus d'une activité professionnelle sont évalués par année civile. En vertu d'une nouvelle interprétation de la réglementation, le pécule de vacances est additionné aux revenus de l'année à laquelle il se rapporte. Le pécule de vacances payé en 2003 est donc ajouté aux revenus de 2002.

De la sorte, les contrôles sont reportés. Auparavant, l'ONP procédait aux contrôles en janvier. Du fait que les pécules sont généralement payés en mai, les contrôles sont reportés au mois de juin. Lors du contrôle, l'ONP demande une attestation de l'employeur sur laquelle doivent être repris tous les revenus perçus en raison de l'activité professionnelle durant l'année civile précédente ainsi que le pécule de vacances qui a été payé durant l'année du contrôle.

Il s'agit d'un traitement de masse : tous les formulaires sont expédiés au mois de juin. L'ONP ne parvient pas, en raison des mois de vacances que sont juillet et août, à boucler les contrôles dans un délai acceptable.

Conclusion

La plaignante a dépassé les limites de 1,56 %. L'ONP va donc devoir récupérer 2 % de sa pension.

La nouvelle interprétation de la réglementation combinée au report des contrôles du mois de janvier au mois de juin, débouche sur le fait qu'en décembre, *une année après l'exercice de l'activité professionnelle*, il y a encore toujours des contrôles de dossiers pendants.

Le délai raisonnable de traitement est clairement dépassé pour ces dossiers.

Répercussion d'irrégularités durant la carrière sur le calcul de la pension – Cotisations de pension versées à tort par l'employeur au Fonds des pensions de survie – Refus de l'ONP d'accepter le transfert des cotisations – Pas de pension pour cette période

Dossier 5657

Les faits

La plaignante a travaillé en qualité d'agent nommé à titre définitif à mi-temps auprès d'un CPAS. Du 1^{er} avril 1983 au 13 janvier 1984, elle a accepté un second mi-temps auprès du CPAS en remplacement d'un collègue malade.

Elle ne reçoit pas de pension pour cette période, ni dans le régime du secteur public, ni dans celui des travailleurs salariés. Sa pension de travailleur salarié pour l'année 1956 ne peut pas non plus lui être octroyée étant donné que son montant est trop faible (1.448 BEF par an). Le montant limite en deçà duquel la pension n'est pas octroyée, s'élevait pour l'année 2000 à 3.481 BEF.

Commentaires

Le second mi-temps s'inscrivait dans le cadre d'un contrat de travail.

Tout comme les autres travailleurs, les agents contractuels au service de l'Etat sont assujettis au régime de sécurité sociale des travailleurs salariés. Le CPAS ne payait toutefois pas de cotisations ONSS et ne prélevait sur le salaire que des cotisations réduites destinées au Fonds des pensions de survie dans le secteur public.

Dans ce même secteur, les agents nommés à titre définitif peuvent se voir octroyer, sous certaines conditions, une pension pour des services contractuels pour autant que ces services soient suivis d'une nomination à titre définitif.

Le mi-temps contractuel n'a jamais été suivi d'une nomination de sorte que la plaignante ne peut obtenir de pension du secteur public pour celui-ci.

Dans le régime des travailleurs salariés, une pension ne peut en principe être octroyée que pour les périodes pour lesquelles des cotisations ont été prélevées pour la sécurité sociale des travailleurs salariés, ainsi que pour les périodes qui y sont assimilées par la loi.

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 prévoit une exception à ce principe.

Cet article dispose : « Lorsqu'un agent des pouvoirs publics, (...) appelé à bénéficier d'un régime de pension à charge du Trésor public, (...), *perd ses droits à la pension de retraite*, il est censé avoir été assujetti 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. »

Le transfert des cotisations vers le régime de pension des travailleurs salariés constitue une condition supplémentaire pour l'application de cet article. L'administration communale auprès de laquelle les cotisations de pensions avaient été versées, était prête à les transférer du secteur public vers le régime des travailleurs salariés sur la base de cette loi.

L'ONP décida toutefois qu'il ne pouvait accepter le transfert des cotisations sur la base de la loi du 5 août 1968 pour les raisons suivantes.

Les services contractuels n'avaient pas été suivis d'une nomination à titre définitif. Ceci signifie qu'un quelconque droit à pension dans le secteur public n'a jamais existé pour ces services. La plaignante ne pouvait donc pas perdre ce droit.

Etant donné qu'un transfert de cotisations n'est possible que si le fonctionnaire perd ses droits à pension pour ces services, la plaignante n'obtient pas de pension non plus dans le régime des travailleurs salariés pour son mi-temps contractuel.

Conclusion

L'employeur s'est fourvoyé. Il aurait dû prélever et payer l'ensemble des cotisations sociales (travailleur et employeur) et les verser à l'Office National de Sécurité Sociale (ONSS). Il n'a cependant procédé qu'à des retenues limitées destinées à la pension de survie dans le secteur public.

Chacun des services de pensions (secteur public et secteur salarié) a établi correctement les droits à pension sur la base de sa réglementation propre.

La plaignante est la victime d'irrégularités commises par son employeur. Alors que pour une période de prestations à temps partiel des cotisations ont été prélevées sur son salaire, l'intéressée ne se voit ouvrir aucun droit à pension parce que l'employeur n'a pas procédé aux retenues correctes sur ce salaire.

A cela s'ajoute une autre conséquence puisque la pension de travailleur salarié pour laquelle des cotisations ont bien été payées ne peut lui être octroyée. Si tout avait été fait dans les règles, elle aurait obtenu une pension de travailleur salarié pour chacune de ces périodes.

Etant donné que nous ne sommes exclusivement compétents qu'à l'égard des services de pensions, nous avons conseillé à la plaignante de reprendre contact avec son employeur, le CPAS, afin d'encore essayer de trouver une solution en matière de droits à pension pour les prestations contractuelles à mi-temps qu'elle a effectuées du 1^{er} avril 1983 au 13 janvier 1984.

Il existe en effet un autre moyen susceptible de permettre la prise en compte de cette période. S'agissant d'une période d'assujettissement obligatoire à la sécurité sociale des travailleurs salariés, cette période peut, moyennant demande, être régularisée¹³. La demande peut être introduite par l'employeur ou le travailleur.

Ce type de régularisation est toutefois très coûteux. Son calcul repose sur le revenu minimum moyen mensuel garanti prévu par la CCT n° 43 bis du 16 mai 1989. A l'index actuel, le revenu minimum moyen mensuel s'élève à 1.218,94 euros par mois. Sur ce montant, il faut calculer et payer les cotisations sociales (travailleur et employeur) soit 16,36 %. Des intérêts de retard de 10 % par an doivent encore y être ajoutés.

Une telle régularisation devrait par la même occasion rendre possible l'octroi de la pension dans le régime des travailleurs salariés, non octroyée pour l'année 1956.

¹³ Arrêté royal du 21 décembre 1967 portant règlement général du régime de pension de retraite et de survie des travailleurs salariés, article 32 bis

Garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA) – Décès du demandeur pendant l’instruction avant d’avoir pu remplir la déclaration de ressources – Impossibilité matérielle – Octroi des arrérages en faveur du conjoint survivant

Dossier 5846

Les faits

Un couple de belges résidant en Afrique du Sud bénéficie d’une modeste pension de retraite de l’ONP et d’une autre à charge de l’OSSOM. Ils décident de rentrer en Belgique en novembre 2002. Dès leur retour, ils introduisent tous deux une demande de GRAPA. Le mari décède en décembre 2002, soit quelques jours après son retour au pays.

Au 1^{er} janvier 2003, l’épouse survivante obtient une pension de survie de l’ONP et de l’OSSOM. La GRAPA lui est accordée avec effet au 1^{er} décembre 2002. Par contre, l’ONP refuse de poursuivre l’examen de la demande de GRAPA du mari décédé.

Commentaires

Le règlement général en matière de GRAPA dispose :

« En cas de décès du bénéficiaire de la garantie de revenus, les arrérages échus et non payés sont versés dans l’ordre suivant à la personne :

1° qui a acquitté les frais de funérailles ;

2° qui est intervenue dans les frais d’hospitalisation.

*Les ayants droit qui désirent obtenir la liquidation des arrérages à leur profit doivent adresser une demande directement à l’Office.
(...)*

Sous peine de forclusion, les demandes de paiement d’arrérages doivent être introduites dans un délai de 6 mois. Ce délai prend cours le jour du décès du bénéficiaire ou le jour de l’envoi de la notification de la décision, si celle-ci est envoyée après le décès. »¹⁴

Le texte relatif aux arrérages en matière de pensions de retraite et de survie est quant à lui formulé comme suit ¹⁵ :

« En cas de décès du bénéficiaire d’une prestation à charge du régime de pensions des travailleurs salariés, les arrérages échus et non payés sont versés d’office au conjoint avec lequel le bénéficiaire vivait au moment du décès.

¹⁴ Arrêté royal du 23 mai 2001 portant règlement général en matière de garantie de revenus aux personnes âgées, article 41

¹⁵ Ces articles ont déjà été largement commentés dans le Rapport annuel 1999, juste avant leur adaptation au 1^{er} mars 2000

A défaut du conjoint visé à l'alinéa 1er, les arrérages échus et non payés, y compris la prestation du mois du décès pour autant que le bénéficiaire n'était pas décédé à la date d'émission de l'assignation postale ou, en cas de paiement sur un compte personnel, à la date de l'exécution du paiement auprès du système national de compensation, sont versés dans l'ordre ci-après :

1^{er} aux enfants avec lesquels le bénéficiaire vivait au moment de son décès;

2^e à toute personne avec qui le bénéficiaire vivait au moment de son décès;

3^e à la personne qui est intervenue dans les frais d'hospitalisation;

4^e à la personne qui a acquitté les frais des funérailles.

Les arrérages visés à l'alinéa 2 sont versés d'office aux ayants droit visés à cet alinéa 1^o. Les autres ayants droit qui désirent obtenir la liquidation à leur profit, des arrérages échus et non payés à un bénéficiaire décédé, doivent adresser une demande directement à l'Office national des Pensions. (...)»¹⁶

Il ressort de cette lecture, qu'au contraire des dispositions régissant les pensions de retraite et de survie, la notion d'ayant droit auquel les arrérages sont versés *d'office*, n'existe pas dans la réglementation GRAPA.

Selon l'ONP, une demande d'arrérages décès est une condition sine qua non pour que l'examen de la demande de GRAPA soit poursuivi. L'Office soulève en outre le problème de « l'impossibilité matérielle », dans le chef du demandeur décédé, de compléter le formulaire de déclaration de ressources.

Sur ce point, nous nous référons à la loi. Qui peut bénéficier des arrérages échus et non payés à un bénéficiaire décédé ? Ce sont les personnes qui ont acquitté les frais de funérailles ou qui sont intervenues dans les frais d'hospitalisation.

La loi est claire, ces ayants droit doivent pouvoir bénéficier des arrérages échus et non payés à un bénéficiaire. Or si l'ONP ne poursuit pas l'examen des droits du demandeur à la GRAPA, décédé après la date de prise de cours, ces ayants droit ne pourront jamais bénéficier des éventuels arrérages. Il rend inopérante et dénuée de sens la disposition précitée relative aux arrérages en matière de GRAPA.

¹⁶ Arrêté royal du 21 décembre 1967 portant règlement général du régime de pension de retraite et de survie des travailleurs salariés, article 72

Il s'impose donc de poursuivre cet examen.

Afin de résoudre le problème pratique du renvoi de la déclaration de ressources, et en l'absence de disposition contraire, le Collège estime que cette déclaration peut être complétée par les ayants droit au sens large tels que définis en cette qualité par le Code civil.

Conclusion

L'ONP se range à notre argumentation, mais exige toutefois, avant reprise de l'instruction, que la veuve envoie une demande officielle visant à obtenir les arrérages décès.

Sur un plan général, l'Office estime n'avoir d'obligation quant à la poursuite de l'examen d'une demande de GRAPA d'un pensionné qui décède en cours d'instruction que lorsqu'un ayant droit introduit une demande d'arrérages décès. C'est à cette personne qu'il appartiendra notamment de remplir la déclaration relative aux ressources du de cujus.

Cette demande est introduite en septembre 2003. L'ONP, après réception de la déclaration de ressources complétée par l'ayant droit, et vérification de celle-ci auprès de l'administration fiscale, notifie fin janvier 2004 l'octroi, au nom du de cujus, d'une GRAPA annuelle de 3.926,42 euros au 1^{er} décembre 2002.

Un solde de régularisation de 327 euros, représentant la GRAPA pour le mois de décembre 2002, est payé à la veuve en février 2004.

GRAPA – Demande en révision déclarée irrecevable – Erreur de droit – Nouvelle décision avec effet à la date de la demande

Dossier 6001

Les faits

Le plaignant introduit une demande de revenu garanti en octobre 2000. Elle aboutit à un refus, notifié le 8 août 2001.

Le même mois, il dépose un recours devant le Tribunal du Travail. En réexaminant sa situation, l'ONP prend, avant même que le Tribunal n'ait statué, une décision rectificative le 24 avril 2002, octroyant un revenu garanti de 30.455 BEF par an au 1^{er} novembre 2000.

Le premier paiement du revenu garanti est effectué en juillet 2002.

Dans l'intervalle, le 22 mai 2002, le plaignant, qui attend encore à ce moment le premier versement de son revenu garanti, introduit une demande de GRAPA.

Par décision du 8 janvier 2003, l'ONP informe l'intéressé qu'il considère cette demande de GRAPA comme « irrecevable », compte tenu du fait que celle-ci a été introduite avant que la demande précédente n'ait fait l'objet d'une décision administrative définitive.

L'intéressé conteste cette décision de rejet.

Commentaires

Une demande en révision doit être déclarée recevable dans les cas suivants :

- ◆ si la demande initiale a déjà fait l'objet d'une décision définitive ou d'une décision juridictionnelle ayant force de chose jugée ;
- ◆ si le bénéfice de la pension a été une première fois refusé ;
- ◆ si le demandeur invoque en sa faveur un fait ou élément de preuve nouveau ;
- ◆ si une modification légale ou réglementaire est intervenue depuis la date de la première décision.

La demande de GRAPA du 22 mai 2002 a bien été introduite *postérieurement* à la décision du 24 avril 2002, laquelle présentait toutes les caractéristiques d'une décision définitive.

L'ONP n'avait donc aucun motif valable pour déclarer cette demande irrecevable. En effet, cette dernière décision n'a jamais fait l'objet d'un recours de la part du plaignant et le juge du Tribunal du Travail, qui était saisi pour la décision du 29 août 2001 ne pouvait pas se prononcer sur son contenu.

Il est à noter qu'en application des dispositions transitoires prévues par la loi du 21 mars 2001 instaurant la Garantie de revenus aux personnes âgées, le revenu garanti doit être converti automatiquement en GRAPA à partir de juin 2001 sans réexamen des ressources. Toutefois, dans le cas présent, pour des raisons techniques, cette conversion n'est intervenue effectivement que dans le courant du mois de novembre 2002.

Conclusion

L'ONP revoit les droits de l'intéressé à la GRAPA avec effet au 1^{er} juin 2002, en procédant à un nouvel examen des ressources.

La décision rectificative a été notifiée le 23 décembre 2003.

Le nouveau montant mensuel s'élève, à la date du 1^{er} janvier 2004, à 739,25 euros par mois et se ventile comme suit :

- ◆ Pension de retraite de travailleur salarié : 74,62 euros
- ◆ Pension de retraite de travailleur indépendant : 567,18 euros
- ◆ GRAPA : 97,45 euros

L'augmentation mensuelle de la GRAPA se chiffre à 55,73 euros. Les arriérés échus à titre de GRAPA pour la période du 1^{er} juin 2002 au 31 décembre 2003 s'élèvent à 989,12 euros.

Pension minimum garanti et régime de temps de travail – Interprétation des données du compte individuel

Dossier 6160

Les faits

L'intéressé bénéficie d'une pension de retraite de travailleur salarié, calculée sur la base d'une carrière complète, depuis le 1^{er} novembre 2001.

Début avril 2003, l'ONP lui annonce par un courrier personnalisé qu'il pourra bénéficier de l'augmentation du montant minimum garanti prévue à cette date.

Toutefois, dans les faits, sa pension d'avril n'est pas majorée.

Le plaignant interroge l'ONP, qui répond qu'il ne peut pas prétendre à la majoration, étant donné que sa carrière, bien que complète, ne compte pas au moins 30 années comportant 285 jours de travail ou plus.

Commentaires

Pour bénéficier du montant minimum garanti de pension prévu dans le régime salarié par les dispositions légales, il faut que la carrière du travailleur soit au moins égale aux deux tiers d'une carrière complète.

En pratique, sont prises en compte les années civiles :

- ◆ pour lesquelles une occupation complète en qualité de travailleur salarié est prouvée ;
- ◆ pour lesquelles le travailleur a perçu une rémunération pour une activité à temps plein ;
- ◆ pour lesquelles le travailleur a prouvé une occupation qui comprend 285 jours d'au moins 6 heures par jour ou 1.710 heures¹⁷.

La carrière de l'intéressé compte 26 années de 285 jours d'activité de 6 heures par jour.

En outre, en tenant compte des régimes de temps de travail existant à l'époque, il atteint bien le quota des 1.710 heures minimum de travail pour 7 autres années qui se situent entre 1954 et 1976.

¹⁷ Loi de redressement du 10 février 1981 relative aux pensions du secteur social, article 33, et arrêté royal du 17 février 1981 portant exécution des articles 33 et 34 de la loi de redressement du 10 février 1981 relative aux pensions du secteur social, article 1er, § 3, alinéa 1er

En effet, jusqu'en 1955, le régime de travail était de 48 h/semaine, de 1956 à 1971, il est passé à 45 h/semaine et à partir de la date d'entrée en vigueur de la loi du 16 mars 1971, à 40 h/semaine. Comme le compte individuel de pension est toujours tenu dans le régime de 6 jours, le calcul du nombre minimum de jours de travail à justifier pour atteindre le minimum de 1.710 heures par an est le suivant :

- ◆ dans le régime de 48 h/semaine, il faut sur le compte individuel :
 $1.710 : 48 \times 6 = 214$ jours ;
- ◆ dans le régime de 45 h/semaine, il faut sur le compte individuel :
 $1.710 : 45 \times 6 = 228$ jours ;
- ◆ dans le régime de 40 h/semaine, il faut sur le compte individuel :
 $1.710 : 40 \times 6 = 257$ jours.

L'intéressé justifiant déjà de 26/45^e admissibles pour le minimum garanti par année de carrière sur la base de la règle des 285 jours, l'ajout de ces 7 années supplémentaires lui permet donc d'atteindre le seuil de 30/45^e. En conséquence, il a droit à la pension minimum pour une carrière complète (voir plus haut « les faits »).

Conclusion

Nous avons constaté à plusieurs reprises qu'en pratique, l'ONP n'examine le droit au minimum garanti de pension qu'en fonction *d'un seul des critères* prévus par la loi : 285 jours de travail de 6 heures par jour sur une année calendrier.

Il se range immédiatement à nos arguments, applique le critère des 1.710 heures/an comme proposé et prend une décision rectificative en faveur du plaignant, qui rétroagit à la date de prise de cours.

Au 1^{er} novembre 2001, l'intéressé a droit à une pension de retraite au taux de ménage de 11.218,04 euros par an et dès lors, à l'augmentation prévue au 1^{er} avril 2003. Les arriérés calculés à fin janvier 2004 s'élèvent à 4.097,23 euros. Par rapport à la situation avant rectification, le couple de pensionnés obtient un supplément mensuel de 188,17 euros.

« E-government » – Transmission électronique et automatique des attestations de soins de santé – Retards dus à des difficultés techniques

Dossier 5664

Les faits

Depuis la prise de cours de sa pension de retraite, en 1990, le plaignant réside en France. Le 1^{er} janvier 2003, il rentre définitivement en Belgique.

Dans le courant du mois de février 2003, il contacte les services de l'ONP en vue d'obtenir l'attestation valable en matière de soins de santé.

Le 6 mars 2003, l'ONP transmet les informations nécessaires à la couverture de l'intéressé en matière de soins de santé par voie électronique.

Début avril 2003, la mutuelle du plaignant n'a pas encore pu mettre son dossier en ordre.

Commentaires

La transmission électronique et automatique des attestations résulte d'une mesure prise depuis le début de l'année 2003 dans le cadre de « l'E-government » et visant à faciliter l'échange des informations entre les diverses instances de la sécurité sociale.

Dans la pratique, ce type d'informations est désormais envoyé par l'ONP sous forme d'un flux de données informatisées, par le biais de la Banque Carrefour de la sécurité sociale (BCSS), au Collège Intermutualiste National (CIN), qui l'oriente ensuite vers la mutualité concernée.

C'est à cette dernière qu'il incombe de traiter les données et *in fine* de mettre en ordre le dossier de son affilié.

Conclusion

Il s'est avéré que les données concernant l'intéressé avaient bien transité par le CIN vers la mi-mars et avaient été immédiatement transmises à sa mutuelle. Finalement, la mutuelle a réceptionné les données de l'ONP courant avril, de sorte que le dossier a pu être mis en ordre.

Aucune négligence dans le chef de l'ONP n'a été relevée. Celui-ci a réagi assez rapidement à la demande du plaignant et a pris l'initiative de le recontacter par téléphone pour l'informer de ce que le nécessaire avait été fait.

S'il a fallu encore attendre quelques semaines pour que la situation se régularise, ce n'est nullement la faute de l'ONP, mais plutôt la conséquence de difficultés techniques au niveau du transfert et de la lecture des données électroniques par le système informatique de la mutualité. Sans doute un défaut de jeunesse, qui ne remet pas en cause le caractère positif de cette mesure, qui épargne aux pensionnés des démarches supplémentaires.

La pension des marins – Information erronée ou pour le moins confuse sur le site web et dans le Mémento 2002 de l'ONP

Dossier 6562

Les faits

Le plaignant, qui n'a pas encore 60 ans, a été licencié alors qu'il était marin et bénéficie depuis des allocations de chômage. Il consulte le site web de l'ONP et constate que, selon ces informations, un marin a droit à une pension complète après 14 années de services en mer. Il demande une estimation de ses droits à pension et fait deux constatations. Sa pension est de 1.000 euros supérieure au montant annuel des allocations de chômage mais elle ne peut prendre cours qu'à l'âge de 60 ans.

Il demande pourquoi la pension ne peut lui être accordée alors que, depuis 1997, année de son licenciement, il comptait 14 années en qualité de marin.

Commentaires

Etant donné que l'intéressé n'avait pas préalablement présenté ses griefs à l'ONP, nous devons déclarer cette plainte irrecevable. Conformément à notre règlement d'ordre intérieur, nous avons transmis sa plainte à l'ONP.

Néanmoins, nous avons également consulté le site web et les brochures de l'ONP. L'information relative à la prise de cours de la pension de marin qui y est fournie est pour le moins contradictoire, pour ne pas dire erronée.

En 2009, l'âge de la pension des hommes et des femmes est fixé à 65 ans dans le régime des travailleurs salariés. La pension peut être octroyée anticipativement, sur demande, et au plus tôt à 60 ans. Une condition est mise à l'octroi anticipé de la pension. En 2004, le travailleur doit prouver une carrière de 34 années au moins.

Cette condition de carrière n'existe pas pour les marins. Ils peuvent toujours obtenir leur pension à l'âge de 60 ans¹⁸.

En outre, les règles d'octroi sont également différentes pour les marins. Au terme d'une carrière de 168 mois, ou 14 années de services en mer, ils obtiennent une pension complète calculée en 14èmes. Pour les travailleurs salariés ordinaires, ce n'est le cas qu'après 45 ans et la fraction est exprimée en 45èmes.

¹⁸ Article 2 de l'arrêté royal du 23 décembre 1996 portant exécution des articles 15, 16 et 17 de la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et assurant la viabilité des régimes légaux des pensions

Le site web et le Mémento 2002 mélangent les deux exceptions. Le texte est formulé ainsi :

« *Quand* pouvez-vous bénéficier de votre pension ?

Par dérogation à la règle générale, les marins pourront toujours bénéficier de leur pension à l'âge de 60 ans.

La pension complète pourra toutefois être obtenue également après 168 mois ou 14 ans de service à la mer. »

Le lecteur non averti pourrait en déduire qu'en qualité de marin, il peut partir en pension dès qu'il totalise 14 années de services en mer. Rien n'est cependant plus faux. L'âge minimum de la pension est aussi fixé à 60 ans pour les marins.

Conclusion

Bien qu'il s'agît d'une plainte irrecevable, nous avons demandé à l'ONP d'adapter l'information destinée aux pensionnés. Désormais, seul est mentionné sur le site le fait que par dérogation à la règle générale, les marins peuvent bénéficier de leur pension à l'âge de 60 ans. La même adaptation du texte aura lieu lors de la prochaine impression du Mémento.

Manque de système d'enregistrement du courrier rentrant – Lacune – Solution en vue

Dossier 5548

Les faits

Le 6 février 2003, le pensionné se plaint du fait que l'ONP n'ait pas encore répondu à sa lettre du 1^{er} octobre 2002, malgré son rappel de fin décembre 2002.

Commentaires

L'article 3 de la loi du 11 avril 1995 visant à instituer « la Charte » de l'assuré social dispose que l'institution de sécurité sociale fournit à l'assuré social qui en fait la demande écrite toute information utile dans un délai de quarante-cinq jours.

Ce n'est qu'à la date du 10 mars 2003, après notre intervention, que l'ONP transmet les informations souhaitées au plaignant. Nous pouvons immédiatement conclure que le délai prévu par la Charte de l'assuré social (45 jours) n'a en tout cas pas été respecté, et cela même en ne prenant en compte que le rappel qui a été réceptionné début janvier par l'Office.

La lettre du 1^{er} octobre 2002 n'a d'ailleurs pas pu être retrouvée par l'ONP. Il ne nous a pas été possible de déterminer si la lettre s'est perdue auprès de la Poste, ou au sein même de l'ONP car l'Office n'enregistre pas le courrier rentrant.

Un système d'enregistrement du courrier implique des coûts supplémentaires, des coûts fixes et des coûts de personnel.

Il n'empêche que le manque de système d'enregistrement pour le courrier rentrant doit être considéré comme une *lacune*. L'absence d'enregistrement du courrier, dès sa réception, ne permet pas de vérifier si une lettre a bien été réceptionnée.

De la sorte, l'ONP non seulement se prive de la possibilité de respecter la Charte de l'assuré social (délais de suspension, délais de réponse, ...) mais en outre rend impossible tout contrôle effectif.

Conclusion

L'Office est naturellement bien conscient de l'importance de ce problème. L'enregistrement du courrier contribue notamment à un meilleur suivi du courrier ainsi qu'à la réponse qui doit s'ensuivre, et ce faisant au respect des principes de la Charte de l'assuré social.

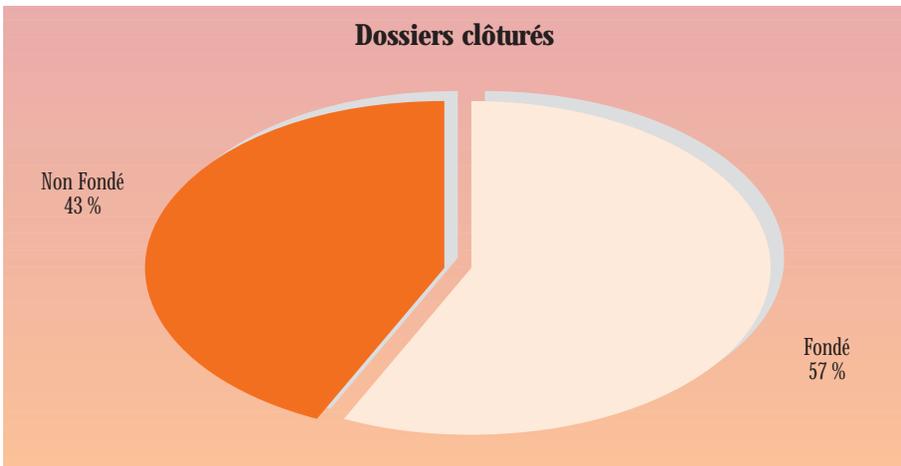
Dans un projet plus général de « workflow », c'est-à-dire de suivi et de traçage du courrier au sein de l'Office, l'étape indispensable de l'enregistrement est prise en compte et étudiée.

Sans pouvoir en préciser la date de mise à exécution, l'ONP a confirmé qu'il disposerait dans le futur d'un système d'enregistrement du courrier rentrant.

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

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

Résultat final des dossiers clôturés



Dossiers marquants

Paiement sur compte - Récupération de montants indus – Limitation du montant remboursable par les organismes financiers

Dossier 5618

Les faits

La plaignante est bénéficiaire d'une pension de retraite de travailleur salarié et d'une Garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA). Ses mensualités sont payées par virement sur un compte ouvert auprès de la Banque de la Poste.

En 2001 et 2002, elle a dépassé la limite maximum de 29 jours de séjour à l'étranger par année civile. Dès lors, sa GRAPA doit être suspendue pour tous les mois au cours desquels il n'y a pas eu présence ininterrompue en Belgique (3 mois en 2001 et 6 mois en 2002)¹⁹.

¹⁹ Loi du 22 mars 2001 instituant la garantie de revenus aux personnes âgées, article 14, § 2, 3° et arrêté royal du 23 mai 2001 portant règlement général en matière de garantie de revenus aux personnes âgées, article 42

Le 10 janvier 2003, l'Office avertit l'intéressée qu'elle est redevable d'un montant global de 4.670,64 euros.

Comme la GRAPA est payée sur un compte bancaire, l'ONP réclame le remboursement de la totalité de l'indu à la Banque de la Poste. Le 19 février 2003, celle-ci verse la somme demandée au compte de l'ONP.

L'intéressée se plaint de la procédure utilisée par l'ONP, qui la met dans de graves difficultés financières (compte largement à découvert, demandes insistantes de la Poste en vue de combler le « trou », intérêts négatifs, ...).

Commentaires

L'ONP a correctement appliqué les dispositions en vigueur.

En effet, l'arrêté royal du 17 octobre 1991 portant le paiement par virement des prestations liquidées par l'ONP subordonne ce mode de paiement à certaines conditions : l'organisme financier choisi par le pensionné doit garantir à l'Office le remboursement des sommes virées indûment et le bénéficiaire doit lui-même souscrire aux engagements contenus dans le formulaire de demande.

En signant la demande de paiement par virement, le pensionné s'engage notamment à restituer immédiatement les sommes versées à tort. En plus, le bénéficiaire d'une GRAPA s'engage à informer au préalable l'ONP de tout séjour à l'étranger. Enfin, il autorise son organisme financier à reverser à l'ONP, sur simple demande, toute somme payée indûment.

Dès lors, compte tenu de ces dispositions et conventions ainsi que du fait que dans le cas présent, l'intéressée n'a pas respecté l'engagement d'avertir le service de pension des séjours à l'étranger, l'ONP était bien en droit de réclamer la totalité de la dette auprès de la Banque de la Poste.

Toutefois, cette opération de débit a eu pour effet de mettre le compte bancaire de la plaignante en négatif de plus de 4.669 euros.

Or, cette conséquence est en contradiction avec les dispositions (article 3, §§ 3 et 4) de la convention conclue entre l'ONP et la Poste, qui prévoient que *le montant remboursable par la Poste est limité au solde disponible sur le compte du bénéficiaire, majoré de 1.239,47 euros*²⁰.

La convention entre l'intéressée et la Poste stipule quant à elle que l'autorisation de reverser sur simple demande de l'ONP toute somme payée indûment est limitée aux mêmes montants.

Dans le cas de l'intéressée, la Banque de la Poste n'a pas tenu compte de ces dispositions contractuelles et n'a donc pas limité le montant du remboursement à l'égard de l'ONP.

²⁰ A ce sujet, nous avons déjà fait, dans notre Rapport annuel 1999 (pp. 98 - 102), un commentaire général sur le contenu de ces dispositions

Sur notre conseil, l'intéressée introduit une réclamation auprès de la Banque de la Poste en mars 2003. Un mois plus tard, en l'absence de réponse de cet organisme, elle saisit de son problème le Médiateur auprès de la Poste. Avec l'autorisation de la plaignante, nous fournissons immédiatement le maximum d'informations à celui-ci.

Conclusion

La demande de l'ONP de rembourser la totalité de la dette était bien conforme à la loi et aux conventions. C'était à la Poste qu'il appartenait de limiter si nécessaire le remboursement en fonction de la somme disponible sur le compte.

Dans le courant du mois de mai 2003, la Banque de la Poste a reconnu son erreur et a informé l'intéressée que selon les termes des conventions, le montant maximum qu'elle pouvait rembourser au jour de la demande s'élevait à 1.239,47 euros. Par conséquent, le montant de 3.430,86 euros, versé en trop à l'ONP, a été recredité sur son compte avec effet rétroactif.

Cette régularisation par la Banque de la Poste n'exonère pas l'intéressée du remboursement de sa dette à l'égard de l'ONP. Toutefois, celui-ci sera obligé de récupérer les montants indus via la procédure habituelle prévue par la loi, à savoir des retenues de 10 % maximum (sauf accord du débiteur) sur le montant mensuel des prestations. En outre, l'intéressée aura encore la possibilité de demander la renonciation à la dette auprès du Conseil pour le paiement des prestations.

Au-delà du résultat obtenu, il faut ici souligner la bonne coordination entre les actions des deux services de médiation impliqués, qui a manifestement contribué à dégager cette solution positive pour la plaignante.

Indexations des pensions – Amélioration prévue dans l'information des pensionnés

Dossiers 2532 et 6350 (e.a.)

Les faits

Les intéressés, principalement des pensionnés qui résident à l'étranger, se sont plaints à l'ONP de ne pas recevoir, lorsque leur pension bénéficie d'une adaptation à l'index, les informations détaillées sur la nouvelle situation.

Dans sa réponse, l'Office a reconnu cette lacune, mais invoquait à sa décharge des problèmes techniques et logistiques.

Commentaires

Le Service de médiation reçoit assez régulièrement des plaintes de cette nature.

Les communications écrites destinées aux pensionnés (au nombre de 1.800.000 environ) sont pour le moment limitées aux situations dans lesquelles des modifications individuelles ont lieu, telles que le paiement du pécule de vacances, la modification des retenues légales (cotisation AMI, solidarité, précompte), les adaptations des montants minima garantis, ...

Si d'autres situations, telles que les changements d'index, ne sont pas (encore) visées, c'est uniquement pour des motifs d'ordre technique, dont le principal est la saturation des moyens d'impression actuels de l'ONP. Une solution pourrait être trouvée à moyen terme par l'acquisition de nouvelles imprimantes à plus haut débit.

Conclusion

Le pensionné a le droit d'être informé sur chaque modification du montant de sa pension. Le besoin d'information est d'autant plus aigu pour les pensionnés qui résident à l'étranger parce qu'il leur est plus difficile voire impossible de suivre les évolutions en Belgique en matière de législation et d'indexation.

L'amélioration attendue de l'équipement technique de l'ONP devrait en principe permettre de rencontrer dans le futur ce besoin légitime d'information des plaignants.

A ce jour, l'Office ne nous a pas encore fait savoir quand il envisage de mettre à l'œuvre cette nouvelle pratique en matière d'information.

Nous suivons la question.

Gros arriérés en matière de Revenu garanti et de GRAPA versus petit indu en matière de pension d'indépendant – Rétenion non justifiée de plus de 10.000 euros

Dossier 5674

Les faits

L'intéressé introduit une demande de pension de retraite fin novembre 1998. La date de prise de cours demandée était le 1^{er} décembre 1999, soit à l'âge de 60 ans. Il a été travailleur salarié et indépendant en Belgique et travailleur salarié en France.

Un droit provisoire est accordé tant par l'ONP que par l'INASTI.

Finalement, la France n'accorde aucune pension à l'âge de 60 ans. Dans le courant de l'année 2002, les décisions définitives belges sont notifiées.

Dès ce moment, l'ONP procède à l'examen des droits au revenu garanti (à partir du 1^{er} décembre 1999) et à la GRAPA (à partir du 1^{er} juin 2001).

Le 20 décembre 2002, l'ONP notifie la décision.

Malheureusement, la mise en paiement du revenu garanti et de la GRAPA, ainsi que des arriérés y afférents, se fait attendre en raison d'une demande de précision adressée par l'ONP à l'INASTI. Les Services de paiement supposaient qu'il existait un indu assez important dans le régime « indépendant ».

Commentaires

La suspension de l'exécution d'une décision est une mesure grave, qui doit garder un caractère exceptionnel, et en tout cas se limiter aux situations dans lesquelles il y a un risque réel de procéder à des paiements indus.

Il appartient aux services de paiement d'apprécier chaque cas en particulier et de veiller à ce que la mesure éventuelle de rétention d'arriérés soit la plus proportionnée possible à la situation.

Conclusion

Avant même que l'INASTI n'ait répondu à la demande de l'ONP, ce dernier a accepté, suite à notre intervention, de mettre en paiement le montant mensuel de la GRAPA à partir d'avril 2003, tout en maintenant les arriérés en suspens.

Après réception de la réponse de l'INASTI (en réalité, l'indu dans le régime des travailleurs indépendants ne s'élevait qu'à environ 14 euros), plus rien ne devait en principe empêcher la liquidation des arriérés. Toutefois, à ce moment, ce sont des problèmes informatiques qui ont provoqué un nouveau retard.

Après plusieurs essais infructueux, les services de paiement procèdent, le 16 juin 2003, au calcul des sommes qui étaient dues à la plaignante, soit plus de 10.400 euros.

Dans le cas présent, il y avait en balance un petit indu en régime indépendant (estimé à une quinzaine d'euros au maximum) et des arriérés en revenu garanti et GRAPA (estimés à plus de 10.000 euros).

L'existence du premier ne justifiait donc guère le non-paiement des seconds.

Exécution différée d'une décision – Mesures conservatoires sans justification suffisante – Primauté d'un droit personnel sur un droit dérivé – 11.000 euros d'arriérés retenus pour éviter un indu de moins de 200 euros

Dossier 6475

Les faits

La plaignante bénéficie depuis 1996 d'une pension de survie de travailleur salarié et d'une pension de survie étrangère. A partir du 1^{er} septembre 2000, l'INASTI lui octroie une pension de retraite de travailleur indépendant. La décision est notifiée le 18 septembre 2002 et le même jour, l'ordre de paiement est envoyé à l'ONP.

En novembre 2003, soit 14 mois plus tard, la décision n'est toujours pas exécutée. La demande en vue d'obtenir sa pension de retraite de travailleur indépendant avait été introduite en décembre 1999, soit quelques mois avant ses 60 ans.

Commentaires

L'ONP a bien réceptionné l'ordre de paiement le 23 septembre 2002. Toutefois, compte tenu de l'existence de pensions de survie de différents régimes et des règles de cumul en vigueur, les services de paiement de l'Office ont estimé que l'exécution de la décision de l'INASTI devait être différée, en attendant que les services d'attribution de l'ONP statuent sur le droit résiduel en pension de survie. Mais en fait, la demande de révision du droit n'est jamais parvenue au Bureau régional compétent de l'ONP.

Cette situation n'est pas normale à plus d'un titre.

Primo, s'il est indéniable que les règles de cumul sont bien applicables dans le cas présent²¹ et que des mesures conservatoires peuvent se justifier dans un tel contexte, elles doivent en tout état de cause préserver le paiement de la pension de retraite au détriment de celui de la pension de survie, et non l'inverse.

En l'occurrence, le principe selon lequel une pension de retraite, droit à caractère personnel calculé sur la base d'éléments de carrière certains, prime sur une pension de survie, n'a pas été respecté.

Secundo, la situation est restée bloquée pendant plus d'un an, délai en tout cas incompatible avec les dispositions de la Charte de l'assuré social. En outre, dans l'intervalle, aucune explication n'a été fournie à l'intéressée.

²¹ Article 52, § 1er, alinéas 1 et 2 de l'arrêté royal du 21 décembre 1967 portant règlement général du régime de pension de retraite et de survie des travailleurs salariés

Tertio, pendant toute cette période, alors que la plaignante pouvait prétendre, au minimum, à une pension de retraite de 266,25 euros par mois (valeur au 1^{er} septembre 2000), elle a dû se contenter, pendant plus de trois années, d'un droit mensuel nettement inférieur (166,86 euros à la même date du 1^{er} septembre 2000).

Conclusion

Un mois après notre intervention, les services de paiement ont finalement réglé la situation de l'intéressée. Des arriérés d'un montant global de près de 11.000 euros ont été versés dans le courant du mois de décembre 2003, après récupération de l'indu qui ne s'élevait qu'à 191,61 euros. Cet indu résultait de l'application des règles de cumul entre pension de retraite et pensions de survie.

Depuis janvier 2004, la plaignante perçoit un montant mensuel d'environ 450 euros.

L'ONP n'a pas procédé spontanément au paiement d'intérêts sur les arriérés, bien que la « Charte » de l'assuré social prévoie que les prestations portent intérêt *de plein droit*²².

Dans le cas de la plaignante, les intérêts sont dus à partir du 18 janvier 2003, soit 4 mois après la décision de l'INASTI. Elle a introduit une demande en vue de les obtenir. En ce mois de février 2004, l'Office ne s'est pas encore prononcé.

Dans ce dossier, nous devons déplorer une mauvaise gestion de la part de l'ONP.

En effet, les mesures conservatoires se sont révélées, dans le cas d'espèce, excessives et inadéquates ; en outre, le dossier a pâti d'un manque de suivi de la part des services qui étaient à l'origine de ces mesures.

Augmentation des montants minimums garantis pour travailleurs indépendants – Adaptation automatique erronée des pensions au détriment des pensionnés en cas de cumul entre une pension réduite et une pension non réduite dans le régime des travailleurs salariés – Erreur récurrente – Dépistage impossible de cas semblables

Dossier 5851

Les faits

Depuis le 1^{er} mars 1981, le plaignant bénéficie des pensions suivantes octroyées au taux de ménage :

²² Loi du 11 avril 1995 visant à instituer "la Charte" de l'assuré social, article 20

- ◆ une pension de retraite *anticipée* de travailleur indépendant de 24/45èmes ;
- ◆ une pension de retraite *anticipée* de travailleur salarié de 19/45èmes ;
- ◆ une pension de retraite de mineur de 3/45èmes.

Etant donné qu'il a pris sa pension à 60 ans, tant sa pension de retraite de travailleur salarié que celle de travailleur indépendant a définitivement été réduite de 25 %. La pension de retraite de mineur n'a pas été réduite.

Au 1^{er} mars 2003, la pension payée s'élève à 614,20 euros bruts par mois (318,22 euros de travailleur salarié et 295,98 euros de travailleur indépendant).

L'augmentation des montants minimums de pensions pour travailleurs indépendants au 1^{er} avril 2003 ne lui rapporte que 3,14 euros par mois.

Commentaires

A partir du 1^{er} avril 2003, le montant minimum de la pension des travailleurs indépendants est porté à 9.877,41 euros par an au taux de ménage pour une carrière complète. La pension de retraite de travailleur indépendant devrait donc pouvoir être augmentée jusqu'à $9.877,41 \times 24/45 = 5.267,95$ euros par an.

L'octroi du montant minimum de travailleur indépendant ne peut toutefois pas avoir pour effet que le total des pensions de travailleur salarié et de travailleur indépendant dépasse le montant limite prévu par la loi de 9.877,41 euros par an.

Pour calculer la limitation, l'ONP doit tenir compte de la pension de retraite de travailleur salarié non réduite.

Le fichier des services de paiement ne renseigne toutefois qu'un seul montant qui représente la somme de la pension de travailleur salarié et de celle de mineur. Le fichier de paiement contient par ailleurs un code qui indique la réduction pour anticipation.

Lors du calcul de la limitation du montant minimum de travailleur indépendant, *la somme* des deux pensions ensemble est augmentée de la réduction appliquée alors que seule la pension réduite peut en être augmentée. La pension de mineur est donc erronément prise en compte à concurrence de 133 % au lieu de 100 %, et la pension de travailleur salarié à 100 % ce qui est correct.

L'ONP limitait ainsi la pension minimum à 4.785,90 euros au lieu de 5.023,88 euros par an.

Ce montant doit encore être réduit de 25 % étant donné qu'il est parti en pension à l'âge de 60 ans. Depuis le 1^{er} avril 2003, le montant minimum garanti de la pension de travailleur indépendant aurait dû s'élever à 3.767,91 euros par an ou 313,99 euros bruts par mois, ce qui représente une augmentation de $(313,99 - 295,98 =)$ 18,01 euros.

Conclusion

L'ONP rectifie la situation. Le plaignant obtient 14,87 euros de plus par mois.

Toutefois, il ne s'agissait pas là de la seule faute commise dans ce dossier. Depuis le 1^{er} janvier 1990, la pension minimum n'était pas correctement payée. Cette erreur fut identifiée en 1998 et corrigée avec application d'une prescription de 5 ans. Les augmentations du 1^{er} juillet 2000 et celle du 1^{er} avril 2003 n'ont eu lieu qu'à la suite de notre intervention.

Du fait que la pension de retraite de travailleur salarié comportait deux éléments, en l'occurrence une pension de retraite de travailleur salarié réduite de 25 % pour anticipation et une pension de retraite de mineur, non réduite, l'ONP ne peut assurer une adaptation automatique correcte du montant minimum garanti de pension de travailleur indépendant.

Sur la base des données actuelles qui se trouvent dans le fichier de paiement, chaque future adaptation du montant minimum de pension de travailleur indépendant sera mal exécutée.

Nous avons demandé à l'ONP de régler au plus vite ce problème.

En attendant une solution définitive, l'ONP introduit un code dans les fichiers de paiement par lequel le dossier sera signalé lors de la prochaine adaptation des montants minimums de pension des travailleurs indépendants. L'adaptation en aura lieu manuellement.

Il ne s'agit pas d'un cas isolé. L'ONP ne peut pas retrouver les dossiers similaires. Ce n'est que lorsque le pensionné en prend l'initiative, que la situation peut être corrigée.

Majoration du montant de la pension minimum en avril 2003 – Défaut d'adaptations

Dossier 5948

Les faits

Le plaignant bénéficie, depuis décembre 1976, d'une pension de retraite de travailleur salarié et de travailleur indépendant calculée au taux de ménage. Vu la prise de cours anticipée à 60 ans, les montants octroyés ont été réduits de 25 %. En mars 2003, le montant mensuel de sa pension ne s'élève qu'à environ 585 euros. Au 1^{er} avril 2003, sa pension n'est pas majorée.

Commentaires

Les montants de pensions payés jusqu'en juin 2000 étaient corrects. Au 1^{er} juillet 2000, la pension de retraite de travailleur indépendant aurait dû être adaptée au nouveau montant minimum. Cette adaptation a bien eu lieu, mais seulement de manière partielle : le montant a été majoré de 11,13 euros au lieu de 24,81 euros.

Vu l'erreur préexistante, la pension de travailleur indépendant n'a pas été augmentée en avril 2003.

Conclusion

La situation du plaignant a été rectifiée fin juillet 2003 par le paiement d'un montant d'arriérés de plus de 600 euros. L'augmentation mensuelle s'élève à 32,76 euros.

Nous ne pouvons que constater, en la regrettant, une mauvaise administration dans le chef de l'ONP, qui n'a pas assumé correctement sa mission en ne payant pas d'office les montants auxquels l'intéressé pouvait légitimement prétendre.

Par ailleurs, il convient de mentionner combien il est difficile, bien souvent, pour le pensionné de vérifier l'exactitude des calculs d'adaptation dont sa ou ses pensions ont fait l'objet. En effet, comme nous l'avons déjà souligné dans nos Rapports annuels précédents, la complexité de la réglementation rend un tel contrôle quasi impossible. Il convient que l'administration se montre particulièrement vigilante à adapter correctement les pensions . . . au risque de se voir discréditée.

Montant minimum garanti de pension à partir du 1er avril 2003 – Carrière mixte – Adaptation d'office

Dossier 6197

Les faits

Le plaignant est pensionné depuis août 1985.

Il a une carrière de 45 années de travailleur salarié et de 27 années de travailleur indépendant. Il est convaincu d'avoir droit à partir du 1^{er} avril 2003 au montant minimum garanti de pension pour une carrière mixte.

Commentaires

Dans le régime des travailleurs salariés, les années 1955 à 1984 incluse ne sont pas des années d'occupation complètes. Une semaine sur deux, le travail était limité à quatre heures par jour, l'autre semaine à 5 heures par jour.

Malgré une carrière de 45 années (45/45èmes), ce qui est supérieur aux deux tiers d'une carrière

complète, le plaignant ne pouvait prétendre au montant minimum garanti de pension parce qu'une occupation d'au moins 285 jours de 6 heures au moins ne pouvait être prouvée pour chacune de ces années²³.

Dans le régime des travailleurs indépendants, 27 années (27/45èmes) peuvent être prises en compte pour sa pension. Toutefois, en application de la limitation de la carrière à l'unité, sa pension de travailleur indépendant ne pouvait lui être octroyée. Pour cette raison, une pension inconditionnelle lui fut payée.

Par un arrêté royal du 14 février 2003, le montant minimum garanti de pension dans le régime des travailleurs salariés et dans celui des travailleurs indépendants est augmenté à partir du 1^{er} avril 2003. La condition d'obtention d'un montant minimum garanti est modifiée dans le régime des travailleurs salariés.

L'arrêté royal précité introduit la notion de « carrière mixte » dans la réglementation des travailleurs salariés. Il s'agit d'une carrière durant laquelle *les prestations (ont été) simultanées ou successives dans les deux régimes (travailleurs salariés et travailleurs indépendants)*.

L'objectif est de garantir aux pensionnés dont la carrière dans le régime des travailleurs salariés et dans celui des travailleurs indépendants atteint au moins les deux tiers d'une carrière complète, une pension dans le régime des travailleurs salariés dont le montant correspond au moins au montant minimum garanti de pension pour travailleurs indépendants pour une même période.

L'ONP doit appliquer d'office cet arrêté royal aux pensions dont la prise de cours est antérieure au 1^{er} avril 2003, lorsque la décision a déjà été notifiée. Pour l'application d'office, l'ONP ne doit pas tenir compte de la règle des 285 jours de 6 heures au moins par année civile ou des 1710 heures également par année civile.

Etant donné que le plaignant prouve, dans le régime des travailleurs salariés, une carrière de 45/45èmes, et, en outre, dans le régime des travailleurs indépendants, également une carrière de 27/45èmes, il est indiscutable qu'il a livré des prestations successives dans les deux régimes, celui des travailleurs salariés et celui des travailleurs indépendants. Par conséquent, il doit bien être considéré comme un pensionné avec une carrière mixte, au sens de la définition de l'article 1, 6° de l'arrêté royal précité²⁴.

Conclusion

Dans la note de service 2003/5, l'ONP avait précisé que les pensions inconditionnelles pour travailleurs indépendants n'étaient pas prises en compte dans la définition de ce à quoi correspondait une carrière mixte.

²³ Conformément à l'article 1, § 3 de l'arrêté royal du 17 février 1981 une occupation en qualité de travailleur salarié est considérée comme complète lorsqu'elle compte 285 jours de 6 heures au moins par année civile ou 1710 heures également par année civile

²⁴ Arrêté royal du 14 février 2003 portant détermination du montant minimum garanti de pension pour travailleurs salariés article 1, 6°

La pension inconditionnelle est cependant toujours payée quand elle est plus intéressante que la pension de retraite. Les pensionnés qui se retrouvent dans cette situation, ont certainement fait la preuve d'une carrière de travailleur indépendant et entrent éventuellement en ligne de compte pour le montant minimum garanti de pension pour une carrière mixte, quand la carrière « mixte » atteint au moins les deux tiers d'une carrière complète.

L'ONP a adapté sa note de service et a revu la pension de l'intéressé.

A partir du 1^{er} avril 2003, l'Office a augmenté la pension à concurrence de 45/45èmes du montant minimum de pension pour une carrière mixte.

Les arriérés de pensions pour la période du 1^{er} avril 2003 au 31 octobre 2003, d'un montant de 2.877,66 euros, ont été payés dans la seconde moitié du mois d'octobre 2003.

Depuis le mois de novembre 2003, l'ONP paie mensuellement 933,29 euros. Ce montant est ventilé comme suit :

◆ pension de retraite de travailleur salarié :	839,58 euros
◆ pension inconditionnelle de travailleur indépendant :	78,51 euros
◆ rente de vieillesse :	<u>15,20 euros</u>
◆ total :	933,29 euros

Auparavant, il ne bénéficiait que de 545,21 euros par mois.

Interruption des paiements – Capital d'une rente de vieillesse

Dossier 6399

Les faits

Depuis le 1^{er} septembre 1997, les époux sont bénéficiaires d'une pension de retraite de travailleur salarié au taux de ménage.

Au 1^{er} août 2002, l'ONP effectue la comparaison entre la pension au taux de ménage et les droits de pension des conjoints au taux d'isolé. Cette comparaison démontre que le maintien du taux de ménage est la situation la plus avantageuse pour le couple.

Toutefois, le non-paiement de la pension de retraite à l'épouse entraîne pour elle l'impossibilité de lui liquider le capital de rente de vieillesse d'un montant brut de 1.234,31 euros, auquel elle peut prétendre.

Commentaires

La loi prévoit que le versement du capital de rente de vieillesse a lieu dans le courant du mois au cours duquel la pension de retraite et/ou de survie est payée pour la première fois²⁵. En d'autres mots, la rente n'est payable que pour autant que la pension de retraite ou de survie le soit également.

Pour éviter cet écueil, certains pensionnés choisissent de demander à bénéficier de la pension pendant un mois (celui de la prise de cours) et y renoncent ensuite à partir du mois suivant.

Cette pratique est admise sans problème par l'ONP, mais n'est pas toujours sans effets secondaires inattendus pour les intéressés.

Dans le cas présent, avec l'accord de l'intéressée, l'ONP décide de payer la pension de retraite de l'épouse pendant un mois (août 2002), moyennant la réduction de la pension du mari au taux isolé au cours de ce même mois.

En mai 2003, l'ONP notifie une décision confirmant l'octroi du taux isolé pour août 2002, suivi du rétablissement du taux de ménage au 1^{er} septembre 2002.

Conclusion

Il était initialement prévu de régulariser la situation des époux au mois de juillet 2003. Si le paiement de la seule mensualité de l'épouse (68,31 euros) a bien eu lieu au cours de ce mois, le calcul concernant le mari a dû être refait, une première opération ayant abouti à un résultat erroné.

Pour toute explication, le mari reçoit de l'ONP deux avis successifs, au contenu identique, lui annonçant un retard probable dans le paiement de sa mensualité.

Le calcul exact est finalement effectué fin juillet, se traduisant par le versement, vers la mi-août, d'un solde de 2.514,24 euros.

Le capital de rente dû à l'épouse est versé dans le courant du mois d'octobre 2003.

Alors que les services de paiement de l'ONP disposaient de toutes les informations nécessaires pour effectuer en temps voulu le paiement correct des deux taux isolés, le paiement d'une mensualité de plus de 1.450 euros a été retardé d'un mois sans justification.

Si, selon l'adage, l'erreur est humaine, cela n'exonère pas l'ONP de son obligation de garantir le paiement régulier et sans interruption intempestive, des droits de pension dont il a la charge.

Quand l'accident se produit malgré tout, l'ONP doit tout faire pour rectifier la situation endéans le mois au cours duquel l'erreur a été constatée.

²⁵ Loi du 12 août 2000 portant des dispositions sociales, budgétaires diverses, articles 16 et 17 et arrêté royal du 11 décembre 2000 pris en exécution de ces mêmes articles

Pensionnée et « SDF » – Radiation d’office – Suspension du paiement de la pension pendant trois ans – Cercle vicieux

Dossier 6867

Les faits

La plaignante, pensionnée en 1994, touche régulièrement sa pension jusque fin 2000. A cette époque et pour différentes raisons, elle est amenée à quitter son domicile. Elle part sans laisser d’adresse. La commune procède à sa radiation d’office des registres de population. Elle alterne des séjours dans la rue ou d’autres dans diverses maisons de soins.

L’ONP perd sa trace et n’a d’autre solution que de stopper les paiements.

La situation reste en l’état pendant 3 ans.

Au début novembre 2003, l’intéressée se manifeste à nouveau en reprenant contact avec l’ONP. Avant de régulariser sa situation, l’Office exige que la pensionnée se mette en ordre au point de vue administratif, c’est-à-dire qu’elle se réinscrive auprès d’une commune.

Commentaires

Ce type de situation – le pensionné disparaît soudainement dans la nature - est délicat à gérer par le service de paiement.

En effet, si le paiement n’est pas assuré par virement bancaire, mais au moyen d’assignations postales payables en main propre, il est indispensable d’être en possession d’une adresse de paiement fiable. Lorsque plusieurs assignations successives sont renvoyées à l’émetteur, parce que l’intéressé est « parti sans laisser d’adresse », et que par ailleurs, la consultation du registre national renseigne encore la même adresse (ou signale la personne comme « radiée d’office »²⁶), une bonne gestion impose à l’Office de suspendre l’émission d’assignations et d’attendre une réaction du pensionné. Si ce dernier ne se manifeste pas, le blocage du paiement de la pension peut perdurer.

Par la suite, la régularisation d’une telle situation ne coule pas de source. La plaignante se trouvait dans un cercle vicieux. Sans revenus, il lui était impossible de trouver dans l’immédiat un logement privé. Sans revenus et sans adresse, il lui était très difficile voire impossible d’ouvrir un compte en banque. Sans adresse, le paiement par assignation postale était également impossible.

Conclusion

Dans un premier temps, pour sortir du cercle vicieux et de l’impasse dans laquelle elle se trouve, nous invitons l’intéressée à prendre contact avec un CPAS de son choix et d’y prendre *une adresse de référence*.

²⁶ Au sujet de la problématique de la radiation d’office et de ses conséquences sur le paiement des pensions, lire notre commentaire dans le Rapport annuel 2002, pp. 80-82

Avec l'aide des assistantes sociales, le nécessaire est fait dans le courant du mois de décembre 2003. Sur la base d'une attestation du CPAS, l'ONP enregistre la nouvelle adresse et accepte de liquider tous les arriérés échus depuis le mois de décembre 2000.

Vers la mi-janvier 2004, l'ONP émet une assignation d'une valeur de 35.578,08 euros.

La mensualité perçue à partir de février 2004 s'élève à 946,11 euros.

Cette issue positive a été possible grâce à une collaboration entre trois instances, l'ONP, le CPAS et le Service de médiation, qui, chacun dans sa sphère de compétences, a accompagné la plaignante dans l'accomplissement des démarches nécessaires.

Cette attitude « pro-active » et empathique a conduit à une solution pratique pour une personne qui pourrait souffrir d'exclusion sociale et pourrait ne pas assumer seule les démarches nécessaires à sa « résurrection » administrative.

Elle peut compléter certaines pratiques administratives trop rigides et parfois inopérantes.

Pension au taux de ménage réduite de la pension étrangère de l'épouse – Adaptations aux minima garantis et indexations limitées

Dossiers 6288 et 6363

Les faits

Les plaignants bénéficient d'une pension de retraite calculée au taux de ménage. Le montant de celle-ci est toutefois limité au taux de ménage diminué de la pension étrangère de l'épouse étant donné que celle-ci ne peut y renoncer. Au 1^{er} avril 2003, lors de l'adaptation des montants minima garantis pour travailleurs salariés et pour travailleurs indépendants, la majoration est calculée sur le montant réduit de la pension au taux de ménage. En juin 2003, lors de l'indexation des pensions, seul le montant réduit est indexé.

Commentaires

Dans le Rapport Annuel 2001 (pp. 73-74), nous avons déjà commenté cette manière de faire, incorrecte, de l'ONP.

Depuis janvier 2000, l'Office applique – sans fondement juridique – le principe dit de la « stabilisation ». La stabilisation consiste à ne plus tenir compte de l'évolution du montant des pensions étrangères après cette date (les montants de pension sont stabilisés c'est-à-dire arrêtés définitivement à leur valeur à ce moment-là) et à calculer les adaptations et indexations ultérieures sur le montant de pension effectivement payé, donc après déduction de la pension étrangère. Or, à ce jour, la seule manière de faire conforme à la législation est d'adapter et/ou d'indexer le montant de la prestation avant réduction et de le diminuer ensuite du montant (non stabilisé) de la pension étrangère du conjoint.

En outre en agissant comme elle le fait, l'ONP lèse doublement les pensionnés concernés à chaque évolution des montants de pension, que cette augmentation résulte d'une indexation ou d'une revalorisation, en tout cas lorsqu'elle est calculée en pourcentage. En effet, à chaque augmentation, l'assiette de calcul est rognée. Au fil du temps, l'écart s'accroît entre l'augmentation qui est réellement due et celle qui est calculée.

Conclusion

L'ONP accepte de revoir la situation des plaignants en ce qui concerne la majoration d'avril et l'indexation de juin 2003, mais aussi de vérifier les autres adaptations intervenues depuis la prise de cours de la pension.

Une première régularisation intervient fin juillet 2003, mais force est de constater que le montant payé à partir de juin 2003 n'est pas calculé conformément à la loi.

Après une nouvelle intervention, l'ONP procède à une seconde vérification qui aboutit, dans les deux cas, au paiement d'arriérés complémentaires.

Par rapport à la situation antérieure à sa plainte, le premier plaignant obtient un supplément mensuel de 48,56 euros et le second un supplément de 18,33 euros.

En ce qui concerne la pratique générale de la stabilisation, nous devons constater avec regret qu'elle n'a pas été modifiée, *malgré les promesses faites par l'ONP en 2001* de ne plus y recourir pour tous les dossiers identiques. En octobre 2003, l'Office s'est *de nouveau* engagé à prendre toute initiative pour régulariser tous les dossiers concernés, dès la publication attendue prochainement de nouvelles dispositions légales en la matière. Quoi qu'il en soit dans l'avenir, et nonobstant le nouvel engagement de l'ONP, nous ne pouvons que rappeler que cette manière de faire ne repose, *à ce jour*, sur aucune base légale.

En outre, elle crée une discrimination entre pensionnés. En effet, d'une part, lorsque l'épouse bénéficie d'une pension de retraite personnelle de travailleur salarié qui n'est pas payable car le montant de la pension au taux de ménage est plus avantageux, l'indexation est appliquée sur le montant total de la pension au taux de ménage. D'autre part, si la pension au taux d'isolé avait été payée à l'épouse, celle-ci aurait bénéficié de l'indexation complète non stabilisée, ainsi que de toutes les suivantes.

Il est à noter que depuis l'engagement de l'ONP du mois d'octobre 2003, la loi-programme du 31 décembre 2003 a réglé dans son article 86 la stabilisation du complément de pension des anciens travailleurs frontaliers et saisonniers, et *uniquement* celle-là.

Nous en tirons la conclusion que l'ONP n'a à ce jour plus de raison de postposer la régularisation promise. Nous suivons la question.

Paiement d'une pension de retraite par virement sur un compte étranger – Possibilités actuelles réduites

Dossier 6373

Les faits

Le plaignant a la nationalité autrichienne. Il vit en Autriche. L'Office national des Pensions paie sa pension par assignation postale mensuelle.

Il se plaint du fait que l'ONP ne veuille pas verser sa pension sur un compte en banque en Autriche.

Commentaires

Déjà dans notre Rapport annuel 1999²⁷, nous avons discuté en détail les règles relatives au paiement des pensions belges.

Le paiement par assignation postale est encore toujours la règle de base. Il semble toutefois qu'il y aura sous peu du changement afin de protéger les facteurs des agressions.

Au moment de rédiger ce rapport, les pensionnés ne peuvent encore toujours obtenir le paiement de leur pension sur un compte bancaire belge qu'à leur demande, à la condition que cette institution financière ait conclu un accord avec l'ONP.

Par l'arrêté royal du 28 février 1993²⁸, la possibilité d'obtenir le paiement de la pension sur un compte bancaire a été étendue à toutes les institutions financières siégeant sur le territoire de la Communauté européenne.

Une double condition est toutefois requise :

1. que les organismes financiers étrangers soient affiliés à un système de compensation nationale ou un système équivalent ;
2. que ces institutions permettent le paiement des pensions par l'intermédiaire d'un organisme financier établi en Belgique qui a conclu une convention avec l'ONP.

Selon l'ONP, le respect de la première condition est indispensable, car elle permet d'exercer un contrôle sur l'exactitude des numéros de compte et de l'identité de leurs titulaires.

En ce qui concerne l'Autriche, où l'ONP paie chaque mois quelques 220 titulaires, la possibilité d'assurer le paiement par virement bancaire n'a, semble-t-il, jamais été sérieusement étudiée.

²⁷ Rapport annuel 1999, pp. 99 - 103

²⁸ Arrêté royal du 28 février 1993 relatif au paiement par virement de certains avantages liquidés par l'Office national des pensions

En attendant, en l'absence d'alternative, l'ONP est tenu légalement de payer la pension mensuellement par assignation postale.

Nous avons recherché les pays auprès desquels un paiement par virement sur un compte bancaire étranger est possible.

Les ressortissants d'un Etat membre de l'Espace Economique Européen (EEE), les apatrides, les réfugiés reconnus et les étrangers privilégiés à qui l'Office national des pensions liquide une ou plusieurs prestations payables intégralement et partout dans le monde peuvent, à leur demande, obtenir le paiement de ces prestations sur un compte personnel ouvert auprès d'un organisme financier établi sur le territoire d'un Etat, membre de l'Espace Economique Européen autre que le Royaume de Belgique²⁹.

Les ressortissants d'un Etat avec lequel la Belgique a conclu une convention de sécurité sociale et à qui l'Office national des pensions liquide directement une ou plusieurs prestations payables partout dans le monde peuvent obtenir, à leur demande, le paiement de ces prestations sur un compte personnel ouvert auprès d'un organisme financier établi sur le territoire de l'Etat dont ils sont ressortissants³⁰.

L'organisme financier visé doit être affilié à un système de compensation nationale ou à un système équivalent. En outre, il doit permettre le paiement des prestations visées ci-dessus par l'intermédiaire d'un organisme financier, dont les activités en Belgique sont reconnues en vertu de la loi du 22 mars 1993 relative au statut et au contrôle des établissements de crédit, qui a conclu une convention avec l'Office national des pensions.

Sur la base de ces dispositions, la plupart des pensions sont payables sur un compte bancaire ouvert auprès d'une institution financière établie en Allemagne, Espagne, France, Grand-Duché de Luxembourg, Italie, Pays-Bas et Portugal, tout comme les pensions des bénéficiaires qui ont la nationalité suisse (cette dernière sur la base d'une convention entre la Communauté européenne et ses Etats membres d'une part, et la Confédération Helvétique d'autre part).

Aux marocains et belges qui habitent au Maroc, la pension peut être versée sur un compte bancaire, ouvert auprès d'une institution financière établie au Maroc.

En vue d'étendre les possibilités actuelles, des contacts sont en cours entre l'ONP et les organismes financiers (La Poste, Fortis). Les pays concernés sont : le Canada, les Etats-Unis, l'Irlande, le Royaume-Uni, et la Tunisie. Cependant sans aucune suite à ce jour.

²⁹ Ibidem, article 1, § 1, premier alinéa

³⁰ Ibidem, article 1, § 1, deuxième alinéa

Conclusion

Le paiement de la pension sur un compte bancaire à l'étranger n'est actuellement possible qu'en Allemagne, en Espagne, en France, en Italie, au Luxembourg, au Maroc, aux Pays-Bas et au Portugal.

Cela signifie que la pension ne peut être payée sur un compte que dans 7 Etats membres de l'EEE, et dans un seul pays avec lequel la Belgique a conclu un accord bilatéral.

L'ONP nous a fait savoir qu'en novembre 2003, le nombre de pensions payées dans les autres pays de l'EEE, et donc qui ne sont pas payées sur un compte, s'élevait à environ 7.700. Parmi celles-ci, on en compte 2.800 au Royaume-Uni et 4.300 en Grèce. Si l'on prend également en considération les nouveaux pays membres, on arrive à un total de plus de 8.200 pensions liquidées. Hors d'Europe, c'est aux Etats-Unis et au Canada qu'on trouve le nombre le plus important de pensions payées, soit respectivement plus de 4.100 et presque 6.300 pensions.

Nous insistons pour que l'ONP examine les possibilités afin de rendre possible le paiement sur un compte bancaire étranger dans un maximum de pays membres de l'EEE ainsi que dans ceux avec lesquels la Belgique a conclu une convention en matière de sécurité sociale.

Recommandation

Il n'y a pas que les ressortissants européens qui se plaignent du paiement par assignation postale. Ce sont principalement les habitants d'autres continents qui éprouvent des difficultés.

Une solution simple n'existe pas, nous en sommes conscients. Il faut rechercher un juste équilibre entre les intérêts de l'Etat – une bonne gestion des deniers publics – et les intérêts du pensionné. Il est, par ailleurs, incompréhensible pour le citoyen du XXIème siècle qu'il ne puisse pas être payé sur un compte bancaire. Pour cette raison, nous recommandons qu'au minimum une étude soit menée ayant comme but de permettre le paiement sur un compte bancaire dans un maximum de pays.

Paiement d'avances sur pension de survie – Nouvelle pratique administrative pour les pensionnés qui séjournent hors de l'EEE

Dossier 5483

Les faits

En février 2002, un pensionné bénéficiaire d'une pension au taux de ménage décède. Le ménage vit au Canada. Par le biais d'un intermédiaire vivant en Belgique, la veuve demande la pension de survie directement à l'ONP. L'office n'ouvre pas de dossier mais en date du 26 mars 2002, invite

la veuve à introduire une demande auprès du service de pension canadien. Elle procède à cette demande le 21 juin 2002.

Ce n'est que le 17 septembre 2002 que le service canadien transmet cette demande en Belgique, ... mais à l'INASTI au lieu de l'ONP. L'INASTI, à son tour, ne transmet la demande à l'ONP que le 28 novembre 2002.

En attendant, l'ONP ne paie pas d'avances.

Finalement, la sœur du défunt s'adresse au Collège en janvier 2003 parce que le dossier de pension n'est toujours pas bouclé et que la veuve n'a pas encore obtenu sa pension de survie.

Commentaires

L'article 20, § 3 de l'Arrêté royal du 21 décembre 1967 dispose : « En attendant qu'il soit statué sur les droits à la pension de survie, l'Office national peut payer des avances au conjoint survivant lorsque à la date de son décès, le conjoint décédé bénéficiait effectivement d'une pension de retraite à charge du régime des travailleurs salariés. »

En outre, conformément à l'article 10, § 4 du même arrêté royal, les droits définitifs à une pension de survie doivent être examinés d'office.

L'ONP ne paie pas d'avance aux bénéficiaires en dehors de l'Espace économique européen (EEE). Leurs droits définitifs ne sont pas examinés d'office. Ils sont toutefois invités à introduire une demande afin d'obtenir une pension de survie belge.

En ne payant pas d'avances, l'ONP établit une distinction illicite entre pensionnés. En n'examinant pas d'office le droit à pension, l'Office n'agit pas de manière conforme à la loi.

Pour les titulaires qui habitent un pays avec lequel la Belgique a conclu une convention bilatérale en matière de sécurité sociale, cette manière de faire est en outre contraire aux dispositions relatives à l'égalité de traitement prévues dans les conventions bilatérales.

Ces clauses prévoient que les ressortissants d'un des Etats contractants sont soumis aux obligations légales de l'autre Etat et qu'ils peuvent invoquer cette législation *aux mêmes conditions que les ressortissants de cet Etat*. Il est par ailleurs prévu que les dispositions qui restreignent les droits des étrangers, imposent des délais de résidence ou opposent à ceux-ci des déchéances en raison de leur lieu de résidence, ne sont pas opposables aux ressortissants d'un des Etats contractants.

Conclusion

Dans ce dossier, l'ONP n'a pas appliqué correctement la réglementation en matière de pension, et n'a respecté ni les obligations découlant de la Charte de l'assuré social, ni les principes de bonne administration.

Déjà dans notre Rapport annuel 2001 nous avons évoqué la différence injustifiée qu'établissait l'ONP à l'égard des bénéficiaires qui résidaient à l'étranger en ne leur payant pas d'avance sur la pension de survie. A notre demande, l'ONP adaptait partiellement sa manière de faire.

A partir de 2002, des avances sur la pension de survie sont également payées à l'époux survivant qui habite un pays de l'EEE, limitées toutefois à la « pension nationale » lorsque la pension doit être calculée en application des Règlements européens 1408/71 et 574/72.

Pour cette catégorie de titulaires, l'examen du droit définitif a, depuis, également lieu d'office - il s'agit d'une obligation prescrite par la législation belge - bien que l'ONP continue de demander à l'intéressé d'introduire une demande via le service de pension du pays dans lequel il réside, étant donné que ceci devrait faciliter l'échange d'informations entre les services de pension concernés.

A notre avis, il n'y a cependant aucun obstacle à payer des avances sur la pension de survie au conjoint survivant *quel que soit le lieu de résidence* si le conjoint décédé bénéficiait d'une pension de retraite de travailleur salarié au taux de ménage. Par ailleurs, nous ne voyons pas pour quelle raison l'examen d'office des droits définitifs ne peut pas être entamé directement.

A l'occasion de ce dossier, nous avons à nouveau discuté avec l'ONP.

L'ONP s'est engagé, dès octobre 2003 et comme cela a déjà lieu pour les ressortissants de l'EEE, à payer également des avances sur les pensions de survie aux conjoints survivants qui résident dans un pays avec lequel une convention bilatérale en matière de sécurité sociale a été souscrite.

Ce régime ne vaut toutefois pas pour le conjoint survivant qui réside au Canada et qui a atteint l'âge de 65 ans au moment du décès. L'ONP avance une bonne raison à ceci. En effet, dans une telle situation, les droits canadiens à pension empêchent souvent l'octroi d'une pension de survie belge.

Reconnaissance d'un droit à une pension de retraite de conjoint séparé – Liquidation simultanée d'une pension au taux de ménage payée sur un compte bancaire accessible aux deux époux – Responsabilité de l'Office envers le conjoint séparé

Dossiers 2036 – 5599

Les faits

Un couple (Dossier 2036) bénéficie depuis 1987 d'une pension de retraite calculée au taux de ménage. Les mensualités sont versées sur un compte bancaire accessible aux deux conjoints. Début janvier 1998, les époux se séparent, situation confirmée par une inscription domiciliaire distincte. L'ONP n'est averti de cette séparation que par un courrier daté du 19 décembre 1998. Ce n'est qu'après quatre mois, à partir de l'échéance d'avril 1999, que les paiements de la pension de ménage sont scindés. Encore quatre mois plus tard, par décision du 1^{er} septembre 1999, l'ONP notifie aux conjoints l'octroi à chacun de la moitié de la pension au taux de ménage à partir du 1^{er} février 1998.

Toutefois, l'Office refuse de liquider à l'épouse séparée les arriérés dus pour la période du 1^{er} février 1998 au 31 mars 1999, en considérant qu'au cours de cette période, les paiements ont été effectués sur un compte commun.

Un autre dossier similaire porte sur le non paiement à l'épouse séparée d'arriérés couvrant la période du 1^{er} janvier 2000 au 30 septembre 2001 (évalués à plus de 16.000 euros).

Commentaires

Les dispositions au profit du conjoint séparé s'appliquent *d'office* lorsque l'autre conjoint bénéficie d'une pension de ménage au moment de la séparation³¹.

Une fois par semaine, l'ONP reçoit par « mailbox » les modifications du Registre national des personnes physiques nécessaires à la gestion des dossiers de pensions (changements d'adresse, d'état civil, de composition de ménage, ...).

En principe, il aurait dès lors, déjà en février 1998, pu scinder le paiement du taux de ménage et entamer l'examen d'office des droits des époux séparés sans attendre le courrier de décembre 1998. Ainsi, le nombre de paiements litigieux aurait été nettement limité.

A la suite de notre intervention, l'ONP effectue une enquête auprès des organismes financiers auprès desquels étaient ouverts les comptes des conjoints. Dans le premier dossier, l'enquête confirme que l'épouse séparée était bien mandataire sur ces comptes et qu'en principe, elle pouvait donc disposer des avoirs y crédités.

³¹ Arrêté royal du 21 décembre 1967 portant règlement général du régime de pension de retraite et de survie des travailleurs salariés, article 74, § 8, 1^{er} alinéa, 1^o

Sur la base de ces éléments, l'ONP *présume* que l'épouse séparée a obtenu la part de pension qui lui revenait jusqu'à la scission effective des paiements (avril 1999) et ne donne pas suite à notre demande d'exécution intégrale de sa propre décision.

La vérification ayant démontré dans le deuxième dossier que la plaignante n'avait en réalité pas accès au compte sur lequel était versée la pension de ménage, l'ONP a revu sa position et a payé à l'intéressée les sommes qui lui revenaient.

Conclusion

Le droit à la pension de conjoint séparé est un droit *personnel* qui ne peut être contesté. Le paiement de ce droit personnel sans l'accord du bénéficiaire sur un compte commun n'est d'après nous pas libératoire et n'exonère pas l'Office de sa responsabilité envers l'intéressé(e).

Nous considérons donc que dans le cas où un droit à *une pension de conjoint séparé* est reconnu et que simultanément, il est constaté que *la pension au taux de ménage* a été versée sur un compte bancaire accessible aux deux époux, l'ONP est malgré tout tenu d'exécuter intégralement la décision fixant les droits personnels respectifs des époux : *liquidation des arriérés d'un côté, récupération de l'indu de l'autre côté.*

S'il est vrai que, lors de la demande de virement sur un compte en banque commun, les époux se sont engagés à informer immédiatement l'ONP de tout événement qui peut influencer le montant de la pension ou son paiement, l'ONP ne peut pas se retrancher derrière cette obligation du pensionné pour justifier son *modus operandi*.

En effet, comme mentionné plus haut, il est informé de la séparation de fait par le Registre national dans la semaine de l'enregistrement du changement de domicile.

Nous continuerons à insister auprès de l'ONP pour qu'il modifie sa pratique administrative.

Cotisations de solidarité – Trop de cotisations retenues lors de l'octroi du capital – Pas de remboursement spontané par l'ONP – Intérêts de plein droit lors d'un remboursement tardif – Mauvaise gestion

Dossiers 6372 – 7163

Les faits

Depuis le 1^{er} août 2002, le plaignant bénéficie d'une pension de retraite de travailleur salarié d'un montant de 1.380,98 euros par mois. A côté de cela, il perçoit en août 2002 une pension extralégale payée sous la forme d'un capital de 73.607,76 euros. Sur ce capital, une cotisation de solidarité de 2 %, soit 1.472,46 euros, est retenue à la source.

Depuis la prise de cours de sa pension, l'ONP retient sur la pension de retraite une cotisation de solidarité de 0,5 %. A partir d'avril 2003, le pourcentage en est augmenté jusqu'à 1,5 %.

Le plaignant redoute de payer deux fois la cotisation de solidarité sur le capital de sa pension complémentaire.

Commentaires

Pour déterminer *le pourcentage* de la retenue de solidarité il est tenu compte du *montant brut* de toutes les pensions qu'un titulaire perçoit, quelles qu'en soit la nature. Ceci signifie tant les pensions légales (travailleurs salariés, travailleurs indépendants, secteur public) qu'extralégales (assurances-groupes, fonds de pensions).

Pour garantir une égalité de traitement entre les personnes qui perçoivent leur pension extralégale sous la forme d'une rente mensuelle, et ceux qui en bénéficient sous la forme d'un capital, les pensions extralégales qui sont octroyées en tout ou en partie sous la forme d'un capital, sont traduites en une rente *fictive*.

La traduction en rente fictive a lieu en divisant le montant brut du capital par un coefficient qui, en vertu des tables de mortalité³² en vigueur, correspond à l'âge de l'intéressé au jour du paiement du capital.

Etant donné que le capital a été payé en août 2002 et que le plaignant avait à ce moment l'âge de 65 ans, la rente fictive devait être calculée comme suit selon les tables de mortalité :

$73.607,76/122,40 = 5.936,11$ euros par an ou 494,68 euros par mois.

Le montant total des avantages à prendre en compte s'élève donc à :

◆ pension de retraite :	1.380,98 euros
◆ rente fictive :	<u>494,68 euros</u>
	1.875,66 euros

Comme ce montant se situe entre 1.726,16 euros et 1.993,30 euros, le pourcentage définitif de la cotisation de solidarité est fixé à 1,50 %.

Parce que, lors du paiement d'un capital après le 31 décembre 1996, la cotisation de solidarité est directement retenue sur le capital, *la rente fictive de ce capital n'est plus prise en compte qu'à la seule fin de déterminer le pourcentage de la cotisation de solidarité qui doit être retenue sur la seule pension légale.*

³² Annexe à l'Arrêté royal du 25 avril 1997 (M.B. du 29 mai 1997)

Ceci donne le résultat suivant : $1.380,98 \times 1,5 \% = 20,71$ euros par mois.

Du fait que l'ONP n'était pas au courant de ce qu'un capital avait été payé au plaignant, sa retenue de solidarité, pour la période courant du mois d'août 2002 jusqu'au mois de mars 2003 inclus, a été calculée sans tenir compte de ce capital et fixée à 0,5 % du montant de la pension, soit $1.380,98 \times 0,005 = 6,90$ euros par mois.

Ce n'est que dans le courant du mois de mars 2003 que les données relatives à sa pension extralégale seront reprises dans le Cadastre des pensions. A partir du mois d'avril 2003, l'ONP retient le montant correct. Les montants de cotisations de solidarité qui n'ont pas été perçus pour la période d'août 2002 à mars 2003 ne seront pas récupérés.

L'organisme de paiement était légalement tenu de retenir à la source une cotisation de solidarité de 2 % et de verser ce montant à l'ONP dans le mois qui suivait le paiement du capital, ce qui a eu lieu.

C'est l'ONP qui procède à la fixation du pourcentage définitif de la cotisation de solidarité.

Le premier paiement du montant mensuel définitif de la pension légale qui suit le paiement du capital est le point de référence.

La loi dispose ce qui suit.

Quand la retenue effectuée à la source est trop peu élevée, il n'y a pas de récupération.

Quand le pourcentage de la retenue est inférieur au pourcentage de la retenue qui a été opérée sur le capital, l'Office rembourse au bénéficiaire une somme égale à la différence. Si le remboursement intervient plus de six mois après la date du premier paiement du montant définitif de la pension légale, l'Office est de plein droit redevable envers le bénéficiaire de payer des intérêts de retard.³³

Conclusion

A partir d'avril 2003, la cotisation de solidarité est correcte. Le plaignant ne la paie qu'une seule fois sur le capital de la pension extralégale.

La retenue légale obligatoire que l'organisme financier a effectuée à la source était en réalité trop élevée, soit 2 %, alors que le pourcentage définitif n'est que de 1,5%.

De son côté, l'ONP est tenu de rembourser la différence.

Ce n'est qu'après notre intervention que l'ONP a remboursé le montant perçu en trop de 368,04 euros. Les intérêts de plein droit en raison d'un paiement tardif n'ont pas été octroyés.

Il s'agit d'un cas typique de mauvaise gestion.

³³ Article 68, § 5 de la loi du 30 mars 1994 portant des dispositions sociales, modifié par la loi du 21 décembre 1994 et l'arrêté royal du 16 décembre 1996

Le service de pension a été négligent et attendait dès lors une réaction du pensionné pour appliquer la sanction légale à sa négligence. Comble de tout, il n'informe pas le pensionné de ses droits aux intérêts.

Nous poursuivons la discussion à propos de cette pratique administrative inadmissible, qui semble en outre contre-productive.

Correction d'une erreur de paiement commise au détriment du pensionné – Application du délai de prescription quinquennal au lieu du délai de prescription décennal après le 30 septembre 2003

Dossiers 6610 - 1693

Les faits

Depuis 1988, l'ONP a payé un montant de pension de retraite trop peu élevé à l'époux, entre-temps décédé, de la plaignante.

En octobre 2003, l'ONP rectifie la situation mais limite la rétroactivité à septembre 1998. L'Office paie 3.145 euros d'arriérés.

Commentaires

A la suite de notre enquête, il est apparu que l'ONP n'avait pas correctement augmenté la pension de travailleur indépendant lors de l'introduction de la pension minimum des travailleurs indépendants en 1988.

A la demande de la plaignante, l'ONP a corrigé la situation et a payé des arriérés couvrant la période allant de septembre 1998 à décembre 2002, en application de la prescription quinquennale. Ces arriérés sont liquidés le 14 octobre 2003.

Cependant, à partir du 1^{er} octobre 2003, le délai de prescription décennal était entré en vigueur en matière de rectification des décisions administratives ou de leur exécution (paiement). Cette nouvelle règle a été introduite à l'occasion de l'une de nos recommandations générales précédentes.

Conclusion

L'ONP avait procédé au calcul des arriérés en septembre. Leur liquidation n'a toutefois eu lieu qu'en octobre. Ce faisant, l'ONP a perdu de vue que le délai de prescription a entre-temps été modifié. A notre requête, l'ONP paie des arriérés complémentaires pour la période du 1^{er} octobre 1993 au 31 août 1998 inclus à concurrence d'un montant de 3.185 euros.

Les pensionnés qui auraient précédemment, obtenu une rectification suite à une faute commise en leur défaveur avec application de la prescription quinquennale sont en principe concernés par cette nouvelle législation.

Etant donné que ces cas ne sont plus, ou alors très difficilement identifiables, l'ONP appliquera *sur demande du pensionné*, la prescription décennale à partir de la date de la demande.

Renonciation aux indemnités de maladie – Double récupération de la dette par la mutuelle, une première fois auprès de l'ONP et une seconde fois auprès du SCDF

Dossier 6760

Les faits

L'époux de la plaignante est décédé début novembre 2002. Les décisions relatives à ses droits à pension de survie dans le secteur public et dans le régime des travailleurs salariés ne sont prises qu'à la fin du mois de juin 2003. Entre-temps, la veuve a bénéficié d'indemnités de maladie.

Etant donné que la somme des pensions de survie, auxquelles elle peut prétendre est plus avantageuse, elle renonce rétroactivement aux indemnités de maladie.

La mutuelle avertit la veuve du fait que les montants payés « indûment » seront directement récupérés auprès des services de pensions et cesse les paiements à partir du 16 juillet 2003.

Ceci a pour conséquence qu'elle reste sans revenus jusqu'au mois d'octobre 2003. Début novembre, au moment où elle s'adresse au Service de médiation, elle a perçu les pensions d'octobre et de novembre 2003 du SCDF, mais encore aucun arriéré. De l'ONP, elle n'a encore toujours rien reçu.

Commentaires

A l'examen du dossier, il apparaît que la pension de survie à charge de l'ONP pouvait prendre cours à partir du 1^{er} novembre 2002, celle à charge du SCDF, à partir du 1^{er} décembre 2002. Ces pensions ne sont pas payées du fait qu'elle bénéficie d'indemnités de maladie. En effet, les pensions de survie ne sont pas cumulables avec un revenu de remplacement.

Les pensions de survie ne sont payées qu'à partir du moment où la preuve de la renonciation aux indemnités est fournie. En cas de renonciation rétroactive, les arriérés de pensions sont utilisés en premier lieu afin de rembourser les indemnités de maladie directement à la mutualité.

La mutuelle envoya, aussi bien au SCDF qu'à l'ONP, une déclaration de créance de 6.660 euros pour les indemnités de maladie couvrant la période du mois de novembre 2002 au 15 juillet 2003 inclus.

Etant donné que le SCDF n'a reçu cette déclaration de créance qu'au mois de septembre, la pension est mise en paiement, pour la première fois, au mois d'octobre 2003. Les arriérés d'un montant de 6.025 euros ont intégralement été payés à la mutuelle.

L'ONP a reçu la même déclaration de créance en octobre. L'Office a réservé les arriérés de pensions à concurrence de 3.855,97 euros pour solder partiellement cette dette.

Suite à notre intervention, l'ONP ne verse pas le montant réservé à la mutuelle. Egalement à notre requête, la mutuelle envoie le 3 décembre 2003 un nouveau décompte à l'ONP dont le montant est limité à 635 euros en lieu et place du montant initial de 6.660 euros.

Conclusion

Nous constatons que chacun des services de pension concernés a correctement traité le dossier en ce qui concerne la déclaration de créance lui transmise. C'est la mutuelle qui s'est fourvoyée en récupérant le montant total auprès de chacun des services de pension.

Le Service de médiation pour les Pensions n'a aucune compétence à l'égard du fonctionnement des mutuelles. Toutefois, la mutuelle a réagi positivement à notre interrogation, motivée par le souci de rechercher la solution la plus pratique pour le pensionné. A la suite d'une simple demande de notre part, la mutuelle a envoyé un nouveau décompte à l'ONP.

Réservation d'arriérés en compensation d'avances sur pension payées par un CPAS – Plainte irrecevable

Dossier 6429

Les faits

Un CPAS s'adresse à notre Service afin d'intervenir auprès de l'ONP. Le CPAS payait des avances sur pension au pensionné. En principe, le CPAS peut les récupérer sur les arriérés de pensions auprès de l'ONP. Dans ce cas-ci, l'ONP paie intégralement les arriérés au pensionné.

Commentaires

Nous étions tenus de déclarer cette plainte irrecevable. La législation relative au Service de médiation pour les Pensions exclut les plaintes introduites par une autorité publique.

Nous souhaitons toutefois commenter l'objet même de la requête.

Le CPAS octroie des avances sur pensions à un habitant de la commune. En juin 2001, le CPAS demande à l'ONP de réserver les arriérés de pensions et de les payer au CPAS en compensation des avances.

En octobre, l'ONP annonce qu'il a refusé la Garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA) à l'intéressé.

En janvier 2002, l'intéressé fait appel de cette décision. L'appel de la décision lui est finalement favorable et, en juillet 2002, l'ONP lui paie tous les arriérés.

Lorsque le CPAS l'interroge à propos de ces arriérés, l'ONP argumente qu'en raison de la décision de refus d'octobre 2001, il a clôturé le dossier de subrogation, et qu'il n'a par la suite, plus reçu de nouvelle demande du CPAS.

L'Office invite le CPAS à récupérer ces sommes directement auprès du pensionné.

Comble de tout, l'ONP ne propose même pas d'apurer la dette ainsi créée à l'égard du CPAS par une récupération d'office de 10 % de la pension, conformément à l'article 1410, § 4 du Code judiciaire.

Conclusion

Nous sommes d'avis que l'ONP a clôturé à tort le dossier de subrogation en octobre 2001. Il aurait dû postposer la clôture jusqu'à ce qu'il soit certain que la décision était définitive, en d'autres mots après le jugement du Tribunal du Travail.

Saisie sur pension et GRAPA en cas d'obligation alimentaire

Dossier 6630

Les faits

Le plaignant a droit à une pension de retraite de 1.152 euros par mois. Il est divorcé depuis 1998. Ce n'est que fin avril 2003, par un arrêt de la Cour d'Appel, qu'une décision définitive tombe à propos des indemnités personnelles dues à son ex-épouse. La pension alimentaire imposée est fixée à 136 euros par mois.

Début juillet, l'ex-épouse fait procéder à une saisie-arrêt exécutoire. Les arriérés de pension alimentaire s'élevaient entre-temps à quasi 10.000 euros.

A partir du mois d'août, l'ONP saisit intégralement la pension pour payer la pension alimentaire et les arriérés. A partir de ce moment, le plaignant perçoit environ 100 euros par semaine du CPAS, pour lui-même et sa partenaire.

Commentaires

Selon le principe général prévu en matière de saisie à l'article 1409 du Code judiciaire, la partie de la pension qui se situe en dessous de 857 euros n'est pas saisissable, et la partie qui se situe entre 857 et 1.110 euros n'est que partiellement saisissable. Dans l'hypothèse où la saisie est opérée en recouvrement de la pension alimentaire, cette limitation n'a pas lieu. Conformément à l'article 1412 du Code judiciaire, la pension peut alors être saisie intégralement.

Conclusion

L'ONP est lié par les dispositions de Code judiciaire. L'Office est tenu d'exécuter la saisie et de verser toute la pension complète au créancier.

Mais qu'en est-il des dispositions relatives à la Garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA) ? Pour le calcul de la GRAPA, les pensions interviennent à concurrence de 90 % de leur valeur au titre de ressources, *déduction faite des pensions alimentaires*. Etant donné que la pension est entièrement saisie, et que le plaignant ne dispose d'aucune autre ressource, le montant total de la GRAPA pourrait lui être octroyé.

Nous lui avons donc conseillé d'introduire une demande à cet effet aussi vite que possible.

Cependant, la GRAPA est également entièrement saisissable lorsqu'il s'agit d'une pension alimentaire. Ceci signifie que, d'une part, s'il obtenait la GRAPA, le montant octroyé serait également versé au créancier. D'autre part, cela signifie également que la dette serait plus rapidement apurée.

Dans un tel cas, l'objectif de la Garantie de revenus aux personnes âgées, à savoir « garantir » un revenu, n'est pas atteint.

Recommandation

La GRAPA n'est pas protégée de la saisie dans le cadre d'une pension alimentaire destinée à un conjoint divorcé. Dans une telle situation, le saisi ne peut pas prétendre non plus au minimex (revenu d'intégration). Il dépend du soutien que le CPAS veut bien lui offrir.

Dans une telle hypothèse, la GRAPA n'offre aucune garantie. La législation n'atteint pas son objectif. En outre, l'Etat, donc la communauté, paie la pension alimentaire de l'ex-conjoint.

Le Collège recommande donc d'examiner la possibilité d'adapter les dispositions du Code judiciaire de sorte que l'exception relative à la saisie pour pension alimentaire prévue à l'article 1412 du Code judiciaire ne soit plus applicable en matière de GRAPA.

Augmentation des pensions minimums au 1^{er} avril 2003 – Problème de communication avec les pensionnés dans des cas de cumul entre pensions de retraite et pensions de survie

Dossiers 5909 – 6029 – 6039 et autres

Les faits

Les pensions minimums ont été augmentées au 1^{er} avril 2003. L'ONP a annoncé d'avance cette augmentation par le biais d'un mailing destiné aux pensionnés concernés. Un second mailing a lieu au moment du paiement des pensions au mois d'avril. Il y est à nouveau précisé que le montant minimum garanti des pensions est augmenté et que l'intéressé bénéficie de cette augmentation. Toutefois, l'Office national des Pensions doit appliquer les règles qui régissent le cumul de pension de retraite et de pension de survie. Dans le tableau annexé à ce courrier a lieu la comparaison entre les montants mensuels payés en mars et en avril 2003.

Les plaignants constatent cependant que leur pension n'augmente pas.

Commentaires

Outre les plaintes écrites, il y eut un nombre important de plaintes téléphoniques à propos du même problème. Dans tous les cas, il s'agissait de pensionnés qui, outre leur pension de retraite, bénéficiaient d'une pension de survie.

Le cumul d'une pension de retraite et d'une pension de survie n'est autorisé que d'une manière limitée. La pension de retraite est payée dans tous les cas. Afin de vérifier si la pension de survie peut être payée totalement ou partiellement, la pension de retraite est déduite du « plafond de cumul » calculé sur la base des données du dossier individuel. Si la pension de survie est inférieure à cette différence, elle est payée entièrement. Si la pension de survie est plus élevée, seule la différence est payée. Si la pension de retraite est plus élevée que le plafond de cumul, aucune pension de survie n'est payée.

Si la pension de survie peut être payée, totalement ou partiellement, l'ONP doit vérifier à chaque augmentation de la pension de retraite si le montant payable de la pension de survie doit être adapté en tenant compte du plafond de cumul.

Or, pour les plaignants, jouait l'effet des vases communicants. Leur pension de retraite était solidement augmentée, mais cette augmentation provoquait une diminution tout aussi importante de leur pension de survie. Finalement, au total, ils percevaient autant, mais pas plus, qu'avant l'augmentation annoncée. Le détail du calcul effectif du montant qui leur était payé leur parvient quelque temps après l'annonce de l'augmentation.

La seconde communication de l'ONP annonce de façon quelque peu laconique :

« A partir du 1^{er} avril 2003, le montant minimum garanti des pensions est augmenté.

Vous bénéficiez de cette augmentation.

Toutefois, l'Office national des Pensions doit appliquer les règles qui régissent le cumul de pension de retraite et de pension de survie.

Dans le tableau qui suit, vous trouverez le détail du montant qui vous est payé ».

Du tableau comparatif, il ressort alors que le montant de la pension de retraite augmente effectivement et que le montant de la pension de survie diminue à due concurrence.

Conclusion

A l'approche de l'échéance d'avril 2003³⁴, l'ONP a lancé, rapidement, une importante opération de communication à l'égard des pensionnés susceptibles de bénéficier de l'augmentation. Une série de lettres-types, correspondant à autant de situations identifiées, a été élaborée et testée préalablement afin de couvrir le maximum de ces situations, y compris celles où l'application d'une règle de cumul débouchait sur un résultat global nul. Il faut reconnaître que dans les cas discutés ici, le texte pouvait encore gagner en clarté.

Sur le plan du principe, avertir à ce propos *par avance*, « tous » les pensionnés qui entraient en ligne de compte pour l'augmentation de leur pension est un bel exemple d'information active ainsi qu'une initiative qui mérite tous les éloges.

Dans la pratique, pour un groupe déterminé de pensionnés – le nombre de plaintes le confirme – l'ONP a toutefois suscité l'espoir de voir leur pension augmenter alors qu'en réalité ce n'était pas le cas, ce qui explique certaines réactions amères assimilant la chose à un poisson ... du même 1^{er} avril.

En effet, ceux qui, outre leur pension de retraite, bénéficient aussi d'une pension de survie,

³⁴L'arrêté royal du 14 février 2003 a été publié au Moniteur belge en date du 10 mars 2003

s'estiment dupés. En avril, leur pension de retraite augmente de manière sensible mais, au total, ils perçoivent exactement la même chose qu'avant. Annoncer à certains pensionnés qu'ils entrent en ligne de compte pour l'augmentation, leur laisse supposer qu'en avril, ils recevront réellement plus. Beaucoup ne comprennent pas grand chose à l'ensemble des règles de cumul et ignorent qu'elles leur sont d'application.

Selon nous, les critères de tri utilisés pour le premier mailing étaient apparemment trop larges.

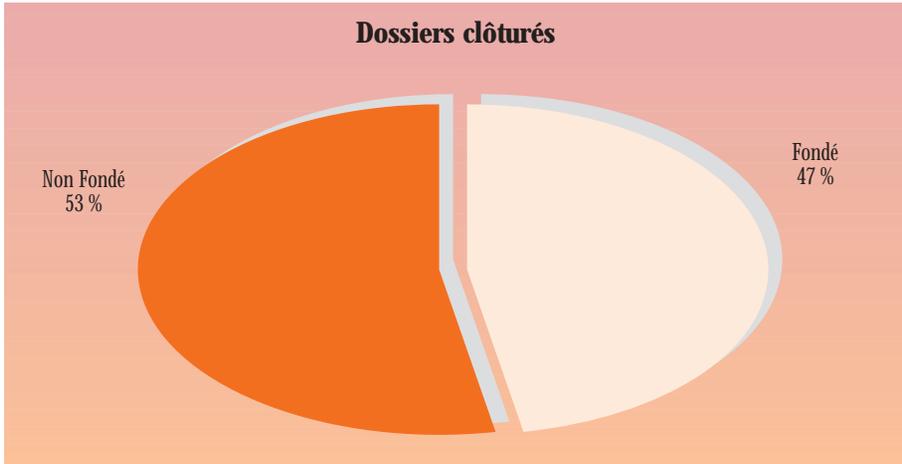
Le Collège est bien conscient de la difficulté de la tâche d'information, tant active que passive, voire « proactive », qui incombe aux services de pension, ainsi qu'aux autres services publics en général. L'exercice n'est pas facile d'exprimer à la fois des choses complexes en mots simples, tout en donnant ni plus ni moins d'informations que ce qui est nécessaire.

Afin d'être complet, il convient d'ajouter que, dans ses lettres, l'ONP annonçait un numéro de téléphone gratuit auquel les pensionnés pouvaient, à partir du 7 avril 2003, demander toutes informations complémentaires à propos de l'augmentation des pensions minimums.

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

Rôle des administrations communales dans l'introduction de la demande de pension – Différences sur ce point entre pensions du secteur public et pensions du secteur privé – (Quasi deux) années de pension définitivement perdues

Dossier 5205

Les faits

En août 1998, alors que la plaignante va atteindre ses 59 ans, elle reçoit de son administration communale une lettre personnalisée lui fournissant des informations générales sur les modalités d'ouverture du droit à la pension de retraite et les démarches qu'il y aurait lieu d'effectuer pour en obtenir le bénéfice.

Cette lettre l'incite à se présenter à la maison communale afin d'introduire une demande de pension :

- ◆ dans le courant du mois de son 59^{ème} anniversaire, si elle peut justifier, en 1998, de 24 années de travail ou assimilé (chômage, invalidité, prépension) ;
- ◆ dans le courant du mois de son 61^{ème} anniversaire, si elle a moins de 24 ans de carrière (ou assimilé).

N'ayant pas 24 années de carrière, l'intéressée n'effectue aucune démarche.

Plus tard, elle introduit deux demandes de pension, l'une en date du 26 avril 2001, en vue de faire valoir ses droits à une pension du secteur public, et l'autre en date du 12 juin 2001, en vue de faire examiner ses droits à une pension du secteur privé.

Suite à cette double demande, la plaignante obtient une pension de retraite à charge du Trésor public avec effet au 1^{er} mai 2001 et une pension de retraite de travailleur indépendant avec effet au 1^{er} octobre 2001.

L'intéressée s'estime lésée, car elle n'obtient pas la pension d'agent de l'Etat à partir de ses 60 ans, soit au 1^{er} octobre 1999.

Commentaires

En règle générale, toute demande de pension dans le secteur privé doit être introduite soit auprès du service de pensions concerné, soit auprès de l'administration communale du lieu de la résidence principale du pensionné. Dès lors, l'initiative, non obligatoire, prise par certaines administrations communales qui consiste à avertir les citoyens, bientôt concernés par une mise à la retraite, des formalités à accomplir pour faire valoir leur droit à la pension dans le secteur privé est en soi louable.

Malheureusement, cette initiative peut, dans certains cas, induire le pensionné en erreur et lui causer finalement un préjudice financier.

Prenons comme exemple le cas de la plaignante.

Sa carrière s'est déroulée comme suit : elle a exercé d'abord une activité de travailleur indépendant entre 1963 et 1972, a été ensuite enseignante statutaire (de 1973 à 1980), et a repris enfin une activité comme indépendante de 1995 à 1997.

Elle n'a pas eu la possibilité d'opter pour une pension de travailleur indépendant anticipée à 60 ans (soit au 1^{er} octobre 1999), étant donné que sa carrière professionnelle totale n'atteignait pas, à cette date, au moins 24 années d'activité.

Finalement, suite à sa demande introduite en juin 2001, elle a obtenu une pension de retraite de travailleur indépendant à partir du 1^{er} octobre 2001. Cet octroi est conforme à la législation et n'est d'ailleurs pas contesté par l'intéressée.

Il en va tout autrement de l'octroi dans le régime de pension du secteur public.

La pension différée peut être accordée à toute personne qui a terminé sa carrière après le 31 décembre 1976 et qui peut faire valoir des services admissibles après cette date. A la condition de compter au moins cinq années de services admissibles, elle peut être admise à la pension le premier jour du mois qui suit celui de son soixantième anniversaire³⁵.

³⁵ Loi du 15 mai 1984 portant mesures d'harmonisation dans les régimes de pension, article 46

Le bénéfice de cette pension est subordonné à l'introduction d'une demande qui doit être adressée à l'administration à laquelle l'intéressé a appartenu en dernier lieu ou à l'AP, au plus tôt dans les douze mois qui précèdent son soixantième anniversaire³⁶.

Si la demande est introduite plus d'un an après cette dernière date, la pension prendra cours le 1^{er} jour du mois qui suit celui au cours duquel elle a été introduite.

La plaignante a eu 60 ans le 2 septembre 1999. Comme sa demande de pension à charge du Trésor public n'a été introduite que le 26 avril 2001, soit plus d'un an après cette date, sa pension différée ne pouvait prendre cours que le 1^{er} mai 2001.

Conclusion

Dans notre Rapport annuel 1999 (pp. 57-58), nous avons déjà évoqué le rôle des administrations communales dans l'introduction de la demande de pension. A cette occasion, nous avons rappelé que les administrations communales n'ont pas l'obligation légale ni réglementaire d'inviter leurs administrés à faire leur demande de pension. Si certaines communes le font, c'est à leur propre initiative.

Depuis l'instauration, au 1^{er} janvier 2004, de l'octroi d'office de la pension de retraite à l'âge de la pension, une telle démarche a perdu beaucoup de son intérêt, mais elle peut encore s'avérer utile pour les personnes qui envisagent de solliciter une prise de cours anticipée de leur pension, à la condition que les informations fournies soient exactes.

Il est vrai qu'à la lecture du document reçu par la plaignante, rien ne laisse supposer que ces renseignements (âge légal de la pension, date à laquelle la demande peut être faite, ...) – qui sont en tous points exacts en ce qui concerne les régimes des travailleurs salariés et des travailleurs indépendants – ne valent que pour les futurs pensionnés dont l'activité professionnelle s'est déroulée exclusivement dans le secteur privé. L'intéressée elle-même a pu en déduire que les règles décrites valaient aussi pour les pensions du secteur public.

Nous nous trouvons ici en présence d'un exemple typique où le mieux a été l'ennemi du bien.

Langue de la correspondance avec le pensionné

Dossier 5800

Les faits

Déjà en 1999, le plaignant a demandé à l'Administration des Pensions (AP) de recevoir tout courrier en français. Malgré cela, le SCDF envoie encore toute la correspondance en néerlandais.

³⁶ Ibidem, article 51

Il se fait du souci à propos de la langue dans laquelle sera géré le dossier de la pension de survie que son épouse devrait obtenir à son décès. Elle est francophone.

Commentaires

L'AP traite la demande de pension du pensionné dans la langue du régime linguistique dont il relevait durant sa carrière. Au moment de la réception de la demande, l'AP informe le pensionné qu'il peut demander à tout moment d'obtenir son courrier dans une autre langue.

Le système automatique de calcul de l'AP dispose de trois codes pour la langue : un code pour la langue du dossier, un code pour le courrier et un code pour le paiement. Les codes-langues sont régulièrement transmis au SCDF.

La fiabilité des codes-langues de l'AP n'est certaine que pour les dossiers qui ont été traités par l'ordinateur, elle est moindre pour les dossiers plus anciens. Pour cette raison, le SCDF travaille avec une codification propre qui est adaptée en fonction des contacts avec les pensionnés.

Dans sa lettre du 21 mai 1999, l'intéressé demandait à l'AP de recevoir dorénavant tout courrier en français. L'AP constata que les codes-langues étaient corrects dans le système et ne jugea pas utile de transmettre la lettre de l'intéressé au SCDF.

Conclusion

Du fait que le SCDF n'avait pas reçu de l'AP la lettre du pensionné, celui-ci n'adapte les codes-langues qu'à la suite de notre intervention (à partir de juin 2003).

Le nouveau système de calcul de l'AP doit garantir un suivi correct du code-langue. Il reste toutefois nécessaire de rester vigilant à des données éventuellement « erronées » pour les dossiers les plus anciens.

Entre-temps, le SCDF a mis en chantier un projet relatif à la langue de la correspondance destinée aux pensionnés, en particulier pour les dossiers de langue allemande. Le SCDF recherche la meilleure manière de suivre ces dossiers.

La crainte du plaignant relative à la langue dans laquelle le dossier de la pension de survie serait traité, n'était par ailleurs pas fondée. Etant donné que son épouse et lui-même habitent dans la partie francophone du pays, l'éventuel dossier de pension de survie sera traité en français. C'est en effet la langue du lieu de résidence qui sert de critère pour la pension de survie.

Plafonnement des pensions ecclésiastiques – Application non conforme aux dispositions de la loi du 5 août 1978

Dossier 3195

Les faits

Le plaignant bénéficie depuis 1993 d'une pension de retraite ecclésiastique à charge du Trésor public et d'une pension de retraite de travailleur salarié.

En février 1999, l'AP lui notifie une nouvelle décision. A partir de mars 1999, le montant de la pension de retraite ecclésiastique est réduit à concurrence du montant de la pension de retraite de travailleur salarié.

Commentaires

Les pensions de retraite du secteur public ne peuvent excéder les 3/4 du traitement qui sert de base à leur liquidation³⁷.

Toutefois, ce plafonnement ne peut pas avoir pour effet de ramener une pension ecclésiastique en dessous d'un certain plancher.

Le texte légal est rédigé comme suit :

« L'application du plafond prévu à l'alinéa 1^{er} ne peut avoir pour effet de ramener une pension ecclésiastique à un montant inférieur à celui du traitement de vicaire, de pasteur, de chapelain du culte anglican (selon l'église à laquelle l'intéressé était attaché), de ministre officiant, d'iman, d'aumônier de 1^{ère} et de 2^{ème} classe attaché au Ministère de la Défense nationale, ou au traitement minimum d'aumônier attaché à un autre département ministériel, ou au traitement moyen ayant servi de base au calcul de la pension s'il est inférieur à l'un des traitements prévus ci-avant, selon le ministère exercé. »³⁸

En d'autres termes, un minimum de pension est garanti aux ministres du culte.

A partir de 1994, les instructions de l'AP, relatives à l'application de cette disposition, précisaient que cette garantie ne s'appliquait pas à chaque pension ecclésiastique considérée isolément, mais bien à l'ensemble des pensions ecclésiastiques dont un ministre du culte est titulaire.

A partir de 1998, l'AP développe sans raison directe une interprétation particulière. Elle estime que, pour l'octroi de la garantie légale, il faut tenir compte, à côté de la pension ecclésiastique, de toutes les autres pensions qui sont attribuées au ministre du culte pour d'autres services, prestés

³⁷ Loi du 5 août 1978 de réformes économiques et budgétaires, article 39, alinéa 1er

³⁸ Ibidem, article 39, alinéa 4

dans le secteur public, ou encore comme travailleur salarié ou comme travailleur indépendant. Pour justifier cette position, l'AP fait valoir le contexte historique dans lequel la disposition en question a été prise.

A l'époque (en 1978), les ministres du culte bénéficiaient d'une seule pension dont le montant était peu élevé, d'une part parce que leurs traitements étaient nettement inférieurs aux traitements actuels et, d'autre part, parce qu'ils étaient affectés à une seule paroisse et n'exerçaient aucune autre activité professionnelle. Le législateur de l'époque avait dès lors opté pour un mode de calcul préférentiel qui donnait droit après 30 années passées comme membre du Clergé à une pension complète égale au taux moyen du traitement dont il jouissait pendant les 5 dernières années d'activité.

Le législateur a donc estimé que l'instauration de la limite des 3/4 (soit celle qui prévoit que les pensions de retraite visées à l'article 38 de la loi du 5 août 1978 ne peuvent excéder les 3/4 du traitement qui sert de base à leur liquidation) ne devait pas avoir pour effet de diminuer davantage les montants de pension déjà peu élevés. Il a donc prévu que la limite des 3/4 ne pouvait avoir pour conséquence de ramener les pensions de certains ministres du culte à un montant inférieur à l'un de ceux prévu à l'alinéa 4 de l'article 39. Ainsi, il a été garanti aux ministres du culte un minimum de revenus après leur mise à la retraite.

Depuis lors, la situation des ministres du culte a toutefois évolué : non seulement les traitements des ministres du culte les moins élevés ont été majorés de façon beaucoup plus importante que la plupart de ceux octroyés aux agents du secteur public, mais un nombre grandissant de ministres du culte sont, en raison du manque aigu de prêtres, affectés à plusieurs paroisses de sorte qu'ils bénéficient de plusieurs traitements et donc de plusieurs pensions. De plus, certains exercent également des fonctions dans l'enseignement. Cela implique non seulement que les pensions auxquelles les intéressés peuvent prétendre sont nettement plus élevées mais aussi que les intéressés bénéficient souvent de plusieurs pensions (ecclésiastiques et civiles).

Compte tenu, d'une part, du but poursuivi, à savoir garantir aux ministres du culte un minimum de revenus après leur mise à la retraite, et d'autre part, de la situation décrite ci-avant, de laquelle il ressort que

non seulement les traitements des ministres du culte ont été sensiblement majorés mais également qu'une majorité d'entre eux peut aujourd'hui prétendre à plusieurs pensions, l'AP a estimé que la garantie prévue à l'article 39, alinéa 4, devait s'appliquer à l'ensemble des pensions d'un même bénéficiaire. Sont donc non seulement visées la ou les pensions ecclésiastiques dont bénéficie le ministre du culte retraité, mais également les autres pensions qui lui sont attribuées pour des services prestés dans le secteur public, ou encore comme travailleur salarié ou comme travailleur indépendant.

En d'autres termes, il convient de limiter l'ensemble des revenus de pensions au montant de la garantie définie par l'article 39, alinéa 4 de la loi du 5 août 1978.

Pour notre part, le texte de l'article 39, alinéa 4, qui est *d'ordre public*, est clair et ne peut dès lors être sujet à interprétation. Il ne vise que les pensions ecclésiastiques de sorte qu'on ne doit plus se demander si l'intéressé bénéficie d'autres pensions. Par ailleurs, l'interprétation de l'AP n'est corroborée par aucun document parlementaire.

Conclusion

Sur la base des remarques formulées ci-dessus nous estimons que l'AP, en réduisant la pension ecclésiastique du plaignant à concurrence de sa pension de retraite de travailleur salarié, sort de la légalité et que sa pratique administrative contrevient aux dispositions de l'article 39, alinéa 4 de la loi du 5 août 1978 de réformes économiques et budgétaires.

Comme après une médiation longue et difficile, l'AP refusait toujours de revoir sa position, nous avons été amenés à lui adresser une triple recommandation officielle.

Nous avons recommandé à l'Administration des Pensions :

1. d'octroyer au plaignant une pension ecclésiastique égale au montant de la garantie prévue à l'article 39, alinéa 4 de la loi du 5 août 1978 de réformes économiques et budgétaires;
2. de procéder d'office à la révision des autres dossiers, du passé, qui ont fait l'objet d'un traitement identique à celui du plaignant;
3. de se conformer, pour le futur, aux dispositions prévues par l'article 39, alinéa 4 de la loi du 5 août 1978 de réformes économiques et budgétaires pour la détermination du montant d'une pension ecclésiastique.

L'AP revoit finalement la pension ecclésiastique de l'intéressé en tenant compte de la première recommandation. La pension à charge du Trésor public n'est plus amputée de celle allouée par l'ONP.

Le premier paiement sur la nouvelle base est intervenu début février 2004. Le plaignant a perçu des arriérés pour la période du 1^{er} février 1999 au 31 janvier 2004, d'un montant net de 14.640 euros.

En vue de l'exécution de la deuxième et de la troisième recommandation, l'AP a demandé une augmentation du budget.

« Charte » de l'assuré social – Décision entachée d'une erreur de droit ou matérielle due à l'Administration – Nouvelle décision – Droit inférieur à celui reconnu initialement – Effet pour le futur – Pas de récupération

Dossiers 4293 – 5467 – 5675

L'objet et l'instruction de ces dossiers présentant de fortes ressemblances, nous n'évoquons principalement que le dossier 5467.

Les faits

La plaignante est bénéficiaire depuis de nombreuses années d'une pension de survie du secteur public, cumulée avec deux pensions de retraite (secteur salarié et secteur public).

En septembre 2002, l'AP lui fait savoir qu'à la suite d'une vérification de sa situation en matière de cumul, elle a constaté une limitation insuffisante du montant de la pension de survie depuis janvier 1994. Le calcul de celle-ci doit dès lors faire l'objet d'une révision.

Un mois plus tard, l'AP l'informe qu'un montant de 124,46 euros couvrant l'indu pour la période du 1^{er} avril 2002 au 31 octobre 2002 sera récupéré. Il est précisé en outre qu'en application des dispositions de l'article 59 § 1^{er} de la loi du 24 décembre 1976, relatives à la prescription semestrielle, les montants liquidés indûment avant le 1^{er} avril 2002 ne sont plus récupérables.

L'intéressée conteste la récupération en invoquant la « Charte » de l'assuré social qui dispose *qu'en cas d'erreur due à une institution de sécurité sociale, la nouvelle décision produit ses effets le premier jour du mois qui suit la notification de la nouvelle décision si le droit à la prestation est inférieur à celui reconnu initialement.*

Dans sa réponse, l'AP confirme toutefois l'application de la prescription semestrielle.

Commentaires

L'article 17 de la loi du 11 avril 1995 visant à instituer « la Charte » de l'assuré social est libellé comme suit :

« Lorsqu'il est constaté que la décision est entachée d'une erreur de droit ou matérielle, l'institution de sécurité sociale prend d'initiative une nouvelle décision produisant ses effets à la date à laquelle la décision rectifiée aurait dû prendre effet, et ce sans préjudice des dispositions légales et réglementaires en matière de prescription.

Sans préjudice de l'article 18, la nouvelle décision produit ses effets, en cas d'erreur due à l'institution de sécurité sociale, le premier jour du mois qui suit la notification, si le droit à la prestation est inférieur à celui reconnu initialement.

L'alinéa précédent n'est pas d'application si l'assuré social sait ou devait savoir, dans le sens de l'arrêté royal du 31 mai 1933 concernant les déclarations à faire en matière de subventions, indemnités et allocations, qu'il n'a pas ou plus droit à l'intégralité d'une prestation. »

En l'occurrence, il ne fait pas de doute que l'erreur a été commise par l'administration elle-même et que l'intéressée n'en est nullement responsable. Dès lors, c'est bien l'alinéa 2, une *exception* à l'alinéa 1^{er} de l'article, qui s'applique. Par ailleurs, sa rédaction est particulièrement claire : la nouvelle décision qui est prise par l'institution de sécurité sociale ne vaut que pour le futur. Elle ne peut dès lors provoquer de dette dans le chef du retraité. A défaut de dette, aucune récupération n'est possible. Pour la même raison, les règles relatives à la prescription ne peuvent être utilement invoquées³⁹.

Malgré l'exposé de ces arguments, l'AP maintient dans un premier temps sa position, appuyée selon elle sur une circulaire ministérielle du 17 septembre 1998⁴⁰, tout en reconnaissant l'existence d'un Arrêt de la Cour de Cassation, rendu en matière d'allocations familiales, qui adopte un point de vue différent⁴¹.

³⁹ A ce sujet, il est intéressant de relever que la réglementation en la matière dans les régimes des travailleurs salariés et des travailleurs indépendants, qui existe depuis bien plus longtemps que la Charte de l'assuré social, est sans équivoque, au même titre que l'application qui en est faite.

⁴⁰ Le point V, second alinéa, troisième tiret de la circulaire du 17/09/1998 relative à l'application de la loi du 11 avril 1995 visant à instituer la "Charte" de l'assuré social et de l'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 (M.B. 24 octobre 1998) stipule effectivement que :

« (...) si, à la suite de la nouvelle décision, un montant de pension inférieur doit être versé au pensionné, la récupération des montants versés indûment est limitée à 6 mois ou 5 ans, en raison du fait que les dispositions légales en matière de prescription restent applicables (...). »

Toutefois, deux remarques peuvent être formulées à ce sujet :

En premier lieu, tout comme le Roi qui est censé prendre des arrêtés royaux qui sont en conformité avec la délégation de pouvoir qui lui est faite, une circulaire ministérielle est censé être conforme aux lois et règlements.

En second lieu, en vertu de la hiérarchie des sources du droit, une circulaire ministérielle ne pourrait viser à exonérer une administration d'appliquer ce qui est clairement prescrit par une loi.

⁴¹ Cass., Arrêt N° S.01.0119.N du 6 mai 2002 dans l'affaire Partena contre V. G. M. Cet arrêt confirme que le renvoi à l'article 18 n'a aucune incidence sur la date d'effet prévue à l'article 17, alinéa 2 :

« attendu que l'article 18 de cette charte prévoit le délai dans lequel l'institution de sécurité sociale peut rapporter sa décision ; qu'il ne prévoit pas de délai à partir duquel la nouvelle décision administrative prend effet et ne déroge dès lors pas à la disposition de l'article 17, alinéa 2 »

Toutefois, après une médiation de longue durée, l'AP finit par admettre qu'en cas de nouvelle décision prise suite à une erreur commise par l'administration, il n'y a pas lieu de procéder à une récupération si le droit est inférieur à celui reconnu initialement.

Selon la note interne du 29 octobre 2003, rédigée à l'attention de tous les services de l'AP, cette nouvelle interprétation doit être appliquée à partir du 1^{er} novembre 2003.

Cela signifie concrètement que si une décision de récupération, faisant suite à une erreur de l'administration, a été envoyée avant cette date, le recouvrement doit être intégralement exécuté, selon cette même note, avec application, le cas échéant, de la prescription semestrielle ou quinquennale.

Conclusion

Après réexamen du dossier, l'AP a accepté d'annuler la notification de dette adressée à la plaignante en date du 21 octobre 2002. Les 124,46 euros n'ont pas été récupérés.

Dans l'autre dossier similaire (5675), l'AP a pris une mesure identique. Ici, la somme était nettement plus importante : il s'agissait de 7.653,28 euros.

Par contre, dans le troisième dossier (4293), l'AP a maintenu l'exécution de la notification de dette, en considérant que la récupération avait déjà eu lieu sur des arriérés liquidés à l'intéressé et que dans une telle hypothèse, à savoir l'existence d'arriérés, la protection du pensionné contre les conséquences dommageables résultant d'une erreur de l'administration perdait sa raison d'être.

La nouvelle interprétation a été généralisée par une note de service du 29 octobre 2003. A partir du 1^{er} novembre 2003, il n'y aura plus de récupération en cas d'erreur due à l'administration sauf dans les cas où des arriérés de pension sont disponibles.

Sur ce dernier point, notre Collège émet une nette réserve. En effet, si l'on part du fait que la nouvelle décision ne sort ses effets que pour le futur, il ne peut dès lors y avoir une quelconque dette pour le passé. De ce fait, aucune récupération ne peut avoir lieu, que des arriérés soient disponibles ou non.

Une discussion sera poursuivie avec l'AP à ce sujet.

Prise en compte conditionnelle des services accomplis dans le secteur public en qualité de collaborateur scientifique – Pratiques divergentes selon le rôle linguistique

Dossier 6589

Les faits

La plaignante a travaillé durant toute sa carrière au sein du Ministère de la Communauté française, d'abord pendant 13 ans en qualité de collaboratrice scientifique contractuelle, ensuite pendant 13 autres années en qualité d'attachée statutaire. Elle bénéficie depuis le 1^{er} août 2001 d'une pension pour inaptitude physique à charge du Trésor public.

Les services prestés entre le 1^{er} janvier 1977 et le 31 décembre 1981 en qualité de collaboratrice scientifique contractuelle n'ont pas été repris dans le calcul de sa pension, alors que les mêmes services, prestés entre 1982 et 1989, ont été admis sans problème.

Commentaires

Le taux nominal de la pension s'élève à 12.314,41 euros. Il a été calculé sur la base d'une période de 283 mois de services admissibles : les services du 1^{er} janvier 1982 au 31 juillet 2001 ainsi que 4 années de bonification pour diplôme.

La pension a été majorée d'un supplément minimum garanti de 788,74 euros, de sorte que le droit total s'élève à 13.103,16 euros.

Premier constat : la période du 1^{er} janvier 1977 au 31 décembre 1981 a déjà été en grande partie incluse sans la carrière, par le biais de la bonification pour diplôme. En effet, celle-ci couvre la période du 1^{er} octobre 1977 au 30 septembre 1981. Du coup, les seules périodes qui pourraient encore éventuellement s'ajouter s'étalent sur 12 mois (9 mois en 1977 et 3 mois en 1981).

Deuxième constat : en postulant l'admissibilité des services en question pour le calcul de la pension, la durée totale de la carrière passerait de 283 à 285 mois. Sur cette nouvelle base, la plaignante pourrait prétendre à une pension d'un montant nominal annuel de 12.836,58 euros, laquelle se situerait toujours en dessous du montant du minimum garanti. En conséquence, la reconnaissance éventuelle de 12 mois de services en plus ne changerait rien à la situation financière *actuelle* de l'intéressée.

En vertu d'une jurisprudence administrative constante, consacrée par la Cour des Comptes, des services contractuels à l'Etat suivi d'une nomination définitive sont, sous certaines conditions, admissibles pour le calcul de la pension.

D'après l'AP, les services de collaborateurs scientifiques ne pourraient intervenir pour le droit et le calcul de la pension qu'à la double condition que :

- ◆ les fonctions aient été conférées *par un arrêté ministériel* ;
- ◆ les fonction aient été rétribuées *au moyen d'une indemnité tenant lieu de traitement*.

Dans le cas de la plaignante, ces conditions ne sont pleinement réunies qu'à partir du 1^{er} janvier 1982. En effet, pour la période antérieure :

- ◆ la fonction était conférée par une décision du Ministre et non par un arrêté ministériel ;
- ◆ l'intéressée a été rémunérée sur la base d'un *taux horaire*, lequel n'est pas considéré par l'AP comme une indemnité annuelle tenant lieu de traitement.

Toutefois, ces conditions et leur application posent problème.

Il n'existe qu'une différence de forme entre un arrêté ministériel en une décision régulière prise par le Ministre compétent. Il semble exagéré d'imposer cette exigence de forme sous peine de nullité.

D'autre part, le fait que le contrat de travail ait été exprimé en un certain nombre d'heures annuelles de prestation n'entraîne pas nécessairement la conséquence que ce salaire horaire ne peut être considéré comme une indemnité tenant lieu de traitement.

Conclusion

A l'instigation du Collège, une enquête interne est menée dans les bureaux techniques francophones et néerlandophones de l'AP : elle fait apparaître que la pratique suivie diverge selon le rôle linguistique.

Afin d'unifier la jurisprudence administrative, de nouvelles instructions sont données aux services compétents.

Dorénavant, les services accomplis comme collaborateur scientifique seront pris en considération pour le droit et le calcul de la pension à la double condition que :

- ◆ la fonction ait été conférée *par décision ministérielle* ;
- ◆ *l'intéressé ait été directement rémunéré par le Trésor public*.

Dès lors, les services comme collaborateur scientifique rémunérés sur la base d'un tarif horaire peuvent désormais être retenus par l'AP s'ils ont été directement rétribués par le Trésor public.

En application de cette nouvelle pratique (côté francophone), le dossier de la plaignante fait l'objet d'un réexamen. Comme déjà mentionné ci-dessus, le résultat de cet examen n'aura toutefois pas de conséquence au niveau du montant final octroyé.

Toutefois, si plus tard il y aurait lieu de supprimer le supplément minimum parce qu'elle ne remplit plus les conditions légales, la plaignante touchera bien une pension plus élevée que celle octroyée initialement.

Modification de la loi – Information dispensée aux pensionnés

Dossier 5818

Les faits

La plaignante bénéficie d'une pension de survie à charge du Trésor public. Elle se marie le 12 avril 2003. L'AP suspend sa pension de survie à partir du 1^{er} mai 2003. L'AP lui avait cependant communiqué, en 1997, que sa pension de survie lui serait encore payée pendant un an après son remariage.

Commentaires

En cas de décès d'un des conjoints, une pension de survie peut être octroyée, sous certaines conditions, au conjoint survivant.

L'article 3, § 2 de la loi du 15 mai 1984 portant mesures d'harmonisation dans les régimes de pensions dispose que le paiement de la pension de survie doit être suspendu *à partir du premier jour du 13^{ème} mois qui suit le mois du remariage*. La plaignante connaissait cette disposition et supposait en conséquence que sa pension de survie serait suspendue à partir du 1^{er} mai 2004.

L'article 69 de la loi du 3 février 2003 apportant diverses modifications à la législation relative aux pensions du secteur public modifie cette disposition. La pension de survie est dorénavant suspendue à partir du 1^{er} jour du mois qui suit celui du remariage.

La loi prévoit expressément que cette nouvelle disposition entre en vigueur au premier jour du mois qui suit celui au cours duquel la loi aura été publiée au Moniteur belge. La loi a été publiée le 13 mars 2003. De ce fait, cette nouvelle règle est entrée en vigueur au 1^{er} avril 2003.

L'AP n'est naturellement pas tenue informée par avance de la date de publication.

Conclusion

Pour autant que nous ayons pu en juger, l'AP satisfait généralement bien à sa mission

d'information. Elle informe les pensionnés des modifications qui auront un effet direct sur leur pension. Par ailleurs, il va de soi que chaque pensionné ne puisse être informé systématiquement de toutes les modifications de la loi.

Compte tenu du court délai entre sa publication et son entrée en vigueur, il était matériellement impossible pour l'AP d'avertir à temps la plaignante à propos de la modification de la loi.

En tout cas, c'est en raison d'impératifs d'efficacité que l'AP n'aurait pas fait de mailing à l'attention de tous les pensionnés veuves et veufs. Par ailleurs, même s'il ne s'agissait pour toute la Belgique, que de quelques cas, le législateur aurait pu, en vertu du principe de sécurité juridique, prévoir un délai plus long entre la date de publication et la date d'entrée en vigueur. En l'occurrence, un délai d'un an semble indiqué.

Reprise par l'AP de la gestion des pensions de Belgocontrol (ex-Régie des Voies aériennes) - Décision de pension erronée - Retard en matière de péréquation

Dossier 6504

Les faits

Le plaignant est pensionné de l'ex-Régie des Voies aériennes (RVA), devenue Belgocontrol. Il se plaint du fait que sa pension n'a pas encore fait l'objet des péréquations auxquelles il peut légitimement prétendre.

Commentaires

L'AP a repris la gestion de ces pensions au 1^{er} octobre 1998.

Lors de la transmission des dossiers par Belgocontrol, la Cour des Comptes a constaté que pour une série de cas, dont celui du plaignant, les montants de la pension et les coefficients de péréquation fournis par l'ancien gestionnaire étaient erronés. En effet, le taux annuel nominal de ces pensions n'était pas en concordance avec l'échelle de traitement afférente aux grades concernés.

La Cour des Comptes a donc refusé, en première lecture, d'approuver les dossiers concernés. De ce fait, les pensions n'ont pas pu bénéficier des péréquations prévues au 1^{er} janvier 2000 et au 1^{er} janvier 2001.

Ce n'est qu'à la suite de plusieurs échanges de données entre Belgocontrol et l'AP que celle-ci a été en mesure, après une révision, de faire approuver les dossiers, par la Cour des Comptes.

Conclusion

La situation définitive de l'intéressé a été fixée par l'AP dans le courant du mois de septembre 2003.

L'AP a revu sa pension à la hausse à partir du 1^{er} octobre 1998, date de la reprise de la gestion des pensions de la RVA. Le nouveau montant a été péréquaté au 1^{er} janvier 2000 et au 1^{er} janvier 2001. Les arriérés échus depuis le 1^{er} octobre 1998 ont été payés par le SCDF pour un montant net de 23.167,58 euros.

Quelques autres dossiers similaires ont été réglés en même temps.

Même si l'AP ne peut être tenue pour responsable des informations erronées communiquées par Belgocontrol, ni du temps nécessaire pour obtenir le visa de la Cour des Comptes, il faut constater que dans l'absolu, le délai nécessaire à régulariser le dossier (5 ans) est inadmissible.

Il faut d'ailleurs noter que selon les informations fournies par l'AP, une demi-douzaine de dossiers se trouveraient encore à ce jour en suspens, suite à l'absence de réponse de Belgocontrol. Une solution serait néanmoins en vue afin de régler les derniers cas litigieux.

Indemnité de funérailles – Ayants droit prioritaires et autres – Paiement en faveur de la personne qui a supporté les frais funéraires

Dossier 5833

Les faits

Suite au décès d'un bénéficiaire d'une pension de retraite à charge de l'Etat, sa compagne s'informe auprès de l'AP de la possibilité d'obtenir le paiement à son profit de l'indemnité de funérailles.

Sur la base des informations fournies oralement par l'AP, elle introduit une demande à cet effet et y joint une copie certifiée conforme de la facture des frais funéraires, qu'elle a supportés seule.

Or, le titulaire était encore marié (séparé de fait) et avait une fille, héritière en ligne directe. Cette dernière n'est pas intervenue dans le paiement des frais funéraires.

L'AP refuse le paiement de l'indemnité tant que les droits éventuels des ayants droit prioritaires (épouse et fille) n'ont pas été examinés.

Commentaires

Dans le secteur public, la loi désigne les ayants droit prioritaires : il s'agit, d'abord, du *conjoint non divorcé ni séparé de corps* et, à défaut, des *héritiers en ligne directe*⁴².

⁴² Loi du 30 avril 1958 instituant une indemnité de funérailles en faveur des ayants droit des pensionnés de l'Etat, article 6, § 1^{er}

A défaut d'ayants droit prioritaires, l'indemnité peut être liquidée au profit de *toute personne physique ou morale qui justifie avoir assumé les frais funéraires*⁴³.

Dans le premier cas, l'indemnité est égale au montant brut de la dernière mensualité de pension liquidée avant le décès. Dans le second cas, l'indemnité est limitée aux frais réellement exposés sans qu'elle puisse cependant excéder le montant brut de la dernière mensualité⁴⁴.

La loi précise enfin qu'en raison de la conduite du bénéficiaire à l'égard du défunt, l'administration peut décider, dans des cas exceptionnels, que l'indemnité ne sera pas liquidée ou qu'elle le sera au profit de l'un des bénéficiaires ou de plusieurs d'entre eux⁴⁵.

Conclusion

L'examen auquel a procédé l'AP a conclu que ni l'épouse séparée de fait, ni la fille du défunt ne pouvaient prétendre au paiement de l'indemnité, car ni l'une ni l'autre n'avait assumé totalement ou partiellement les frais funéraires.

En conséquence, l'AP a décidé de verser l'indemnité à la compagne du défunt, qui avait supporté seule lesdits frais.

L'indemnité a été payée trois mois environ après le décès, délai raisonnable compte tenu des circonstances. Cependant, la bénéficiaire n'a pas été suffisamment ni clairement informée des raisons qui retardaient la prise de décision et devant l'incertitude, en a déduit, à tort, que l'AP refusait de faire droit à sa demande.

A noter que les pensions de survie, de réparation et les pensions coloniales n'ouvrent pas de droit à une indemnité de funérailles.

En compensation, ces prestations ne sont toutefois pas diminuées de la retenue de 0,5 % destinée au financement de l'indemnité de funérailles.

⁴³ Idem, article 6, § 2

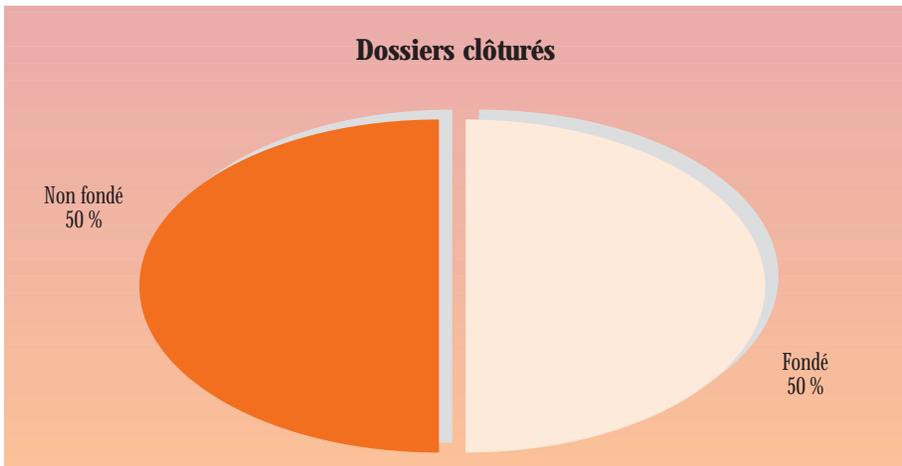
⁴⁴ Dans tous les cas, le montant de l'indemnité est limité à 75 % du montant maximum de l'indemnité de funérailles accordée aux agents décédés en activité de service. Au 1er janvier 2003, cette somme s'élevait à 1.618,34 euros

⁴⁵ Idem, article 6, § 1er, 4e alinéa

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

Droit à pension anticipée sans réduction – Ouverture du droit à pension anticipée – Différence d'interprétation concernant les conditions de carrière entre l'INASTI et l'ONP

Dossier 6256

Les faits

Le plaignant postpose la date de prise de cours de sa pension anticipée du 1^{er} janvier 2003 au 1^{er} juillet 2003 afin de ne pas devoir subir une réduction pour anticipation au terme d'une carrière mixte de travailleur salarié et de travailleur indépendant de 45 années.

L'INASTI n'accepte d'octroyer une pension non réduite qu'à partir du 1^{er} janvier 2004 parce que, selon l'Institut, le plaignant ne satisfait pas à la condition de carrière et ne prouve que 44 années.

Commentaires

Dans le régime des travailleurs indépendants, une pension qui prend cours avant l'âge de la pension doit être réduite de 5 % par année d'anticipation.

Cette réduction ne doit cependant pas être appliquée quand la pension prend cours pour la première fois et au plus tôt au 1^{er} janvier 2003 et que le demandeur prouve une carrière de 45 années civiles susceptibles d'ouvrir des droits à pension.

Pour vérifier s'il est satisfait à la condition de carrière, une année de travailleur salarié est prise en compte à la condition qu'elle corresponde, au moins, à une occupation d'un tiers d'une occupation à temps plein. Une année de travailleur indépendant est prise en compte si deux trimestres d'activité sont prouvés.

On examine de la même manière le critère de condition de carrière relatif à l'obtention d'une pension anticipée. Il s'agit ici également du nombre d'années civiles pour lesquelles des droits à pension peuvent être ouverts.

Au 1^{er} janvier 2003, selon ce critère, le plaignant prouvait une carrière de 44 ans. Au 1^{er} juillet 2003, du fait que deux trimestres supplémentaires en tant que travailleur indépendant étaient prouvés, l'année 2003 pouvait également entrer en ligne de compte.

L'INASTI part cependant du principe que dans le cadre du contrôle de la condition de carrière, seules peuvent intervenir les années qui sont prises en compte pour la pension.

Etant donné que l'année du départ en pension n'ouvre jamais de droit à pension – il en est par ailleurs de même dans le régime des travailleurs salariés – l'INASTI décide qu'au 1^{er} juillet 2003, le plaignant ne prouve toujours que 44 années qui répondent au critère de la condition de carrière.

Le texte de la loi précise toutefois qu'il doit s'agir « d'années civiles *susceptibles d'ouvrir des droits à la pension* ».

Nous sommes d'avis que ce texte est clair : « susceptibles d'ouvrir le droit » (en néerlandais « kunnen worden geopend »), ne signifie pas la même chose que « ouvrir le droit ».

Selon nous, l'INASTI ajoute une condition supplémentaire au texte de la loi en prenant en considération la date de prise de cours de la pension.

En outre, l'ONP prend bien en compte les prestations de l'année de la prise de cours de la pension afin d'examiner si les conditions de carrière sont remplies.

En matière de droit à pension anticipée, il y a donc une différence de traitement entre l'ONP et l'INASTI pour les pensionnés à carrière homogène. Dans le cas de carrières mixtes, les conséquences sont encore plus graves, tant pour la pension anticipée sans réduction de travailleur indépendant, que pour l'ouverture du droit à pension anticipée, et tout ceci sur la base de textes identiques. Selon que quelqu'un terminera sa carrière en qualité de travailleur salarié ou de travailleur indépendant, l'année de prise de cours de la pension sera, ou ne sera pas, prise en compte pour vérifier si les conditions de carrière sont remplies.

Sur le fond, l'INASTI ne partage pas notre lecture du texte ni l'alternative d'une autre méthode de travail proposée. L'INASTI persiste dans l'idée que l'examen de la condition de carrière doit nécessairement prendre en compte la date de prise de cours de la pension.

Toutefois, afin de garantir un traitement identique aux pensionnés, l'INASTI appliquera la méthode de travail proposée.

Conclusion

Dorénavant, l'INASTI applique la loi de la même manière que l'ONP : l'année de prise de cours de la pension entre en ligne de compte pour vérifier si la condition de carrière est remplie et ceci, tant pour l'ouverture du droit à pension anticipée que pour la pension anticipée de travailleur indépendant.

Le plaignant se voit octroyer à partir du 1^{er} juillet 2003, une pension de retraite anticipée de travailleur indépendant sans réduction d'un montant annuel de 4.658,87 euros, ou 388,23 euros par mois, au lieu de 291,19 euros par mois.

Retard d'une décision de pension de retraite de travailleur indépendant – Examen incomplet du dossier – Date de prise de cours et fraction de carrière erronées

Dossier 4762

Les faits

En septembre 2001, la plaignante introduit sa demande de pension (prise de cours au 1^{er} janvier 2002). Début octobre 2002, elle n'a toujours reçu aucune décision de pension.

Commentaires

Suite à notre intervention, l'INASTI lui a octroyé une pension de retraite, à partir du 1^{er} janvier 2002, d'un montant de 6.871,69 euros par an pour une fraction de carrière de 41,75/42.

L'INASTI considérait la demande de septembre 2001 comme une première demande.

Or, déjà en octobre 1976, la plaignante avait introduit une demande. Une pension de retraite lui avait alors été octroyée, avec une fraction de carrière de 40/40èmes. Cette pension n'avait pas été mise en paiement parce qu'elle continuait de travailler et que ses revenus professionnels dépassaient les limites autorisées.

Notre enquête a montré que pour les années 1994, 1995, 1999 et 2000, elle satisfaisait bien aux conditions de paiement, tout comme à partir du 1^{er} janvier 2002. Compte tenu de l'octroi de la pension de 1976, la pension devait être recalculée au 1^{er} janvier 1994, et non pas au 1^{er} janvier 2002. De ce fait, c'était en outre une autre réglementation, plus avantageuse, qui devait être appliquée : avec une fraction de carrière de 40/40èmes au lieu de 41,75/42èmes.

A notre demande, l'INASTI a pris une décision rectificative, octroyé la pension à partir de 1994 et l'a mise en paiement pour 1994, 1995, 2000 et ensuite à partir du 1^{er} janvier 2002.

Dans un premier temps, l'INASTI refusait de mettre la pension de retraite également en paiement pour l'année 1999 étant donné que les revenus de son activité professionnelle avaient dépassé les limites autorisées. La pension reste toutefois payable tant que les limites autorisées sont dépassées de moins de 15 %. Dans ce cas, la pension est bien réduite d'un pourcentage équivalant au pourcentage du dépassement.

L'INASTI tirait argument du fait que cette règle ne vaut que lorsque le pensionné déclare préalablement l'exercice d'une activité professionnelle autorisée.

Or, ceci reviendrait à sanctionner une déclaration honnête :

- ◆ celui qui déclare respecter la limite et la dépasse ensuite de moins de 15 %, obtient un paiement limité ;
- ◆ celui qui déclare dépasser la limite, n'est pas payé, même si le pourcentage de dépassement est inférieur à 15 %.

Finalement l'INASTI a revu sa position et a payé la pension de retraite pour l'année 1999 à concurrence de 99 %. Les revenus de l'activité professionnelle n'avaient dépassé les limites autorisées que de 1 %.

En outre, nous avons également invité l'ONP à réexaminer la pension de survie précédemment octroyée mais jamais mise en paiement, à l'octroyer et à la payer pour les mêmes années.

Conclusion

Voici pêle-mêle les erreurs constatées dans le dossier :

- ◆ la décision de pension a été prise bien trop tard. Les délais prévus par la Charte de l'assuré social n'ont pas été respectés ;
- ◆ la demande a erronément été considérée comme une première demande, de ce fait la pension n'a été octroyée qu'à partir du 1^{er} janvier 2002 et donc calculée sur la base d'une mauvaise fraction de carrière (41,75/42 au lieu de 40/40) ;
- ◆ l'INASTI refusait de mettre en paiement la pension pour l'année 1999 alors que la plaignante n'avait, pour cette année, dépassé les limites autorisées qu'à concurrence de 1 % ;
- ◆ la conséquence directe de tout ceci était que dans un premier temps, la pension de survie, elle aussi, n'a été mise en paiement qu'à partir du 1^{er} janvier 2002, et ne fut pas payée pour 1994, 1995, 1999 et 2000.

Le 30 octobre 2002, le service de paiement de l'ONP lui a versé un montant d'arriérés de 6.176,08 euros. Ensuite, le 13 mai 2003, un montant de 8.697,70 euros, le 16 juin 2003, 12.113,23 euros et enfin le 16 septembre 2003, 14.712,64 euros.

Pour le surplus, on peut encore ajouter que la plaignante a encore obtenu un remboursement partiel de ses cotisations sociales de travailleur indépendant pour les années 1999 en 2000. En effet, les cotisations pour un pensionné exerçant une activité autorisée sont bien moins élevées que les cotisations pour une activité principale. Le remboursement n'aurait jamais eu lieu avec une date de première prise de cours au 1^{er} janvier 2002.

Bénéficiaires domiciliés dans certaines communes à facilités linguistiques – (Im)possibilité d'obtenir une traduction de la décision de pension

Dossier 4040

Les faits

En décembre 2001, un pensionné francophone domicilié à Wezembeek-Oppem, commune dotée de facilités linguistiques, reçoit de l'INASTI de Leuven la notification d'octroi de sa pension de retraite de travailleur indépendant. Le document étant rédigé en néerlandais, l'intéressé prend contact avec le service de pension pour en obtenir une traduction en langue française.

L'INASTI l'informe qu'une telle traduction n'est pas de sa compétence, mais que la demande peut être adressée au Gouverneur de la Province du Brabant flamand.

Toutefois, malgré plusieurs courriers envoyés au Gouverneur et sollicitant l'établissement d'une traduction de la décision, l'intéressé n'obtient pas satisfaction.

Commentaires

Dès le départ, le Collège informe le plaignant que l'examen des litiges en matière d'application de la législation sur l'usage des langues en matière administrative relève de la compétence de la Commission Permanente de Contrôle Linguistique (CPCL) et qu'il lui est loisible d'introduire une requête auprès de cette instance.

Pour notre part, nous nous sommes bornés à examiner si les procédures appliquées par l'INASTI étaient conformes à la législation et si les principes de bonne administration avaient été respectés. En effet, notre champ de compétences exclut toute investigation sur les activités et le fonctionnement d'une autorité non fédérale, telle qu'une administration provinciale.

En ce qui concerne l'INASTI, nous avons constaté que les pensionnés qui réclamaient une traduction française de leur décision de pension étaient systématiquement renvoyés vers le gouverneur. Pour justifier ce renvoi, l'Institut a invoqué les arguments suivants.

L'article 30 des *lois coordonnées sur l'emploi des langues en matière administrative* prévoit que dans les communes de Rhode-Saint-Genèse et de Wezembeek-Oppem, les actes administratifs sont rédigés en néerlandais. La personne domiciliée dans l'une de ces deux communes n'a donc pas la possibilité d'opérer un choix linguistique à cet égard⁴⁶.

Dans le même article, il est prévu que tout intéressé peut obtenir du service qui a dressé l'acte, et ce sans justifier sa demande, une traduction française de celui-ci. Néanmoins, l'INASTI nous informe que, selon son analyse juridique des textes, cette faculté s'applique de manière limitative aux *services communaux* des deux entités concernées.

En ce qui concerne les *services régionaux* – au sens des lois coordonnées sur l'emploi des langues en matière administrative – l'article 34 des mêmes lois stipule que les actes de ces services (régionaux) sont rédigés dans la langue que les services locaux de la commune où l'intéressé habite doivent employer.

Donc, dans le cas présent, la décision de pension, prise par un service régional (le Bureau de Leuven), doit bien être établie en néerlandais.

Concernant la question de la traduction en langue française, l'INASTI considère qu'en tant que service régional, et non communal, il ne lui incombe pas de la fournir. Il s'en réfère alors à l'article 13, § 1^{er} des lois coordonnées, qui stipule que *tout intéressé qui en établit la nécessité peut se faire délivrer gratuitement la traduction du document, en s'adressant au Gouverneur de la province de son domicile*.

⁴⁶ A noter que dans les communes de Drogenbos, Kraainem, Linkebeek et Wemmel, les actes sont rédigés en néerlandais ou en français, selon le choix du citoyen (article 28 des Lois coordonnées sur l'emploi des langues en matière administrative)

Sur la base de ce qui précède, nous pouvons conclure que l'INASTI a agi en conformité avec la législation en vigueur (notification de la décision rédigée en néerlandais) et que l'information dispensée au plaignant était correcte (possibilité d'obtenir une traduction française en s'adressant au Gouverneur).

Mais dans la pratique, nous constatons que le Gouverneur a rejeté la demande de traduction du plaignant. Afin de sortir de l'impasse, nous avons contacté le Gouverneur pour connaître son point de vue. Le Gouverneur nous précise d'une part, que le demandeur d'une traduction doit en établir la nécessité et d'autre part, que le Conseil d'Etat a rendu plusieurs arrêts sur la notion de « nécessité »⁴⁷.

Sur la base de ces arrêts, le Gouverneur arrive à la conclusion que si le demandeur d'une traduction ne motive pas sa demande ou invoque comme seul motif sa connaissance insuffisante de la langue, la nécessité visée à l'article 13, § 1^{er}, alinéa 2, de la loi n'est pas établie.

Conclusion

Lorsque l'INASTI renvoie vers le Gouverneur, pour obtenir une traduction, il s'agit en fait d'un renvoi qui peut faire naître de faux espoirs étant donné que le résultat en est incertain.

Afin d'apporter une solution concrète pour le plaignant, le Service de médiation pour les Pensions a proposé son aide pour lui permettre une bonne compréhension des documents qui lui avaient été fournis dans une langue qu'il ne maîtrise pas. Ceci ne pose pas de problème, puisque le service est établi sur le territoire de la région bilingue de Bruxelles Capitale.

En vue d'améliorer le service rendu aux habitants de Rhode-Saint-Genèse et de Wezembeek-Oppem, nous avons proposé à l'INASTI de fournir une information plus détaillée aux pensionnés.

Concrètement, il s'agit d'apporter certaines réserves au texte par lequel est signalée la possibilité d'obtenir la traduction en français de la décision de pension. L'Institut a réagi favorablement à notre suggestion en ajoutant aux informations communiquées aux pensionnés les précisions qui suivent :

« (...) Pour les habitants de Rhode-Saint-Genèse et de Wezembeek-Oppem, les actes sont néanmoins toujours rédigés en néerlandais, sans choix de langue (articles 30 et 31 de l'Arrêté royal du 18/07/1966).

Ces habitants peuvent se faire délivrer gratuitement une traduction conforme par le gouverneur de la province de leur domicile (articles 13 § 1 et 34 § B, dernier alinéa, de l'Arrêté royal du 18/07/1966), pour autant que le gouverneur juge que les conditions légales pour l'obtenir sont remplies (...) ».

⁴⁷ Voir la notion de « nécessité » telle que définie par le Conseil d'Etat dans sa jurisprudence (notamment les arrêts n° 11.964 et 11.965 du 20 septembre 1966 et l'arrêt n° 12.509 du 4 juillet 1967)

Rôle des administrations communales dans l'introduction de la demande de pension – Différences sur ce point entre pensions du secteur public et pensions du secteur privé – (Quasi deux) années de pension définitivement perdues

Dossier 5205

Voir la section consacrée à l'Administration des Pensions (AP)

Comparaison entre deux droits à pension – Défaut de coordination entre services de pensions

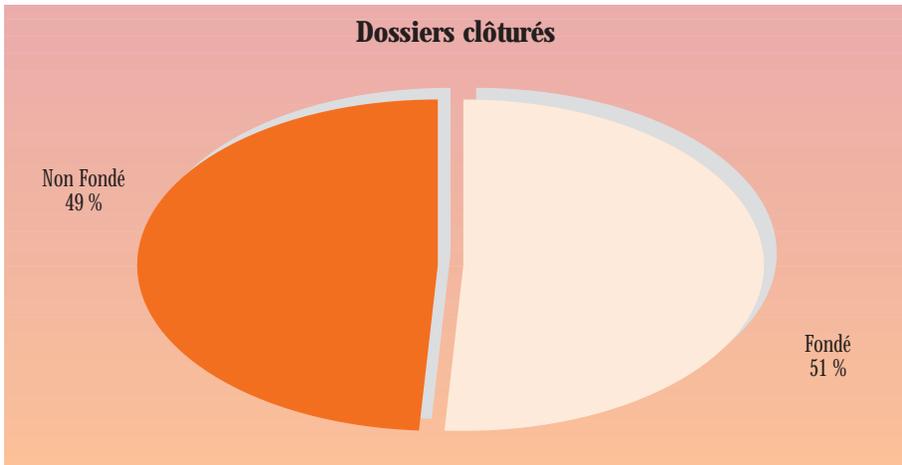
Dossier 5729

Voir la section consacrée à l'Office de la Sécurité Sociale d'Outre-Mer (OSSOM)

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

Paiement d'arriérés de pension à la succession – Liquidation un an après le décès

Dossier 5940

Les faits

La pensionnée décède en juillet 2002. Au moment de son décès, sa pension n'a pas encore été fixée. Ceci signifie que les arriérés de pension doivent être payés, sur demande, à la succession. L'héritier introduit une demande en temps utile. En avril 2003, les arriérés d'un montant de 15.001 euros n'ont cependant pas encore été payés.

Commentaires

Lorsque des pensions doivent être payées à la succession, le paiement a lieu via le Comptable des fonds en souffrance. Il répond personnellement de tous les paiements qu'il effectue. Il est donc normal qu'il ne procède au paiement qu'après qu'il ait réceptionné les fonds nécessaires du SCDF.

Ce n'est qu'au mois de mars 2003 que les droits à pension sont définitivement fixés. L'AP donne l'ordre au SCDF de mettre le montant définitif de la pension en paiement, cet ordre est généré automatiquement. Le SCDF détermine par la suite le montant réel à payer.

Lorsque ce montant est supérieur à 15.000 euros, comme en l'occurrence, le SCDF n'exécute pas immédiatement l'ordre de paiement. Il demande à l'AP de confirmer par écrit que les données transmises automatiquement sont correctes.

Déjà fin mars, l'AP transmet par fax cette confirmation au SCDF. Le problème a lieu par la suite.

Le SCDF a omis d'introduire les données confirmées par écrit dans les fichiers de paiement.

De ce fait, les arriérés ne sont pas transférés au Comptable, qui à son tour, ne peut les payer à la succession puisqu'il ne dispose pas de cet argent.

Entre-temps, l'AP rassure de bonne foi l'héritier quant au fait que tout est mis en œuvre pour effectuer le paiement. En outre, le Comptable confirme début avril que le paiement devrait prendre deux semaines.

Conclusion

Suite à notre intervention, le SCDF a effectué les recherches nécessaires et rectifie la situation. Fin mai, l'argent est versé sur le compte du Comptable. Disposant déjà de toutes les informations pour effectuer le paiement à la succession (acte de décès, ...), le Comptable s'exécute. Les arriérés sont payés dans le courant du mois de juin 2003.

L'AP et le Comptable avaient correctement renseigné l'héritier sur la base des informations dont ils disposaient. Suite à l'oubli du SCDF, ces données ne correspondaient toutefois plus à la situation réelle.

Ce dossier, qui apparaît comme un cas isolé, démontre une fois de plus l'importance d'une bonne collaboration et d'une bonne coordination entre différents services de pension, notamment aussi sur le plan de la qualité de l'information, complète et correcte.

Problème d'accessibilité téléphonique du SCDF

Dossier 6431

Les faits

Durant les mois de juillet et d'août 2003, nous avons été confrontés, outre cette plainte, à nombre

de plaintes téléphoniques à propos du fait qu'il n'était pas possible de joindre le SCDF par téléphone. Les plaignants nous précisait que leur appel était automatiquement transféré vers un répondeur, sans pouvoir y laisser de message.

Commentaires

L'enquête a montré qu'effectivement durant cette période de vacances, il était difficile d'atteindre le SCDF. L'actuel système téléphonique ne peut en outre enregistrer des messages.

Le SCDF reconnaît le problème et y voit différentes causes. En raison des vacances, le taux d'absence du personnel atteignait, certains jours, 50 %. Outre cela, la date ultime d'introduction des déclarations fiscales avait été reportée à deux reprises. Il semble que de nombreux contribuables attendent jusqu'au dernier moment pour introduire leur déclaration. Ceci a provoqué toute une série d'appels supplémentaires afin d'obtenir un duplicata de fiches fiscales. Par ailleurs, nous avons également pu constater ce phénomène auprès d'autres services de pensions.

Conclusion

En septembre 2003, le SCDF a examiné la possibilité d'installer une infrastructure téléphonique plus performante, plus conviviale et plus interactive. A ce jour, notamment en raison de l'impact budgétaire, aucune décision n'a encore été prise.

Le SCDF est bien conscient de l'importance d'un accueil téléphonique de qualité pour les pensionnés et a augmenté le nombre d'agents qui s'y consacre. Ceci ne suffit toutefois pas toujours à garantir un accueil fluide et efficace.

Renonciation aux indemnités de maladie – Double récupération de la dette par la mutuelle, une première fois auprès de l'ONP et une seconde fois auprès du SCDF

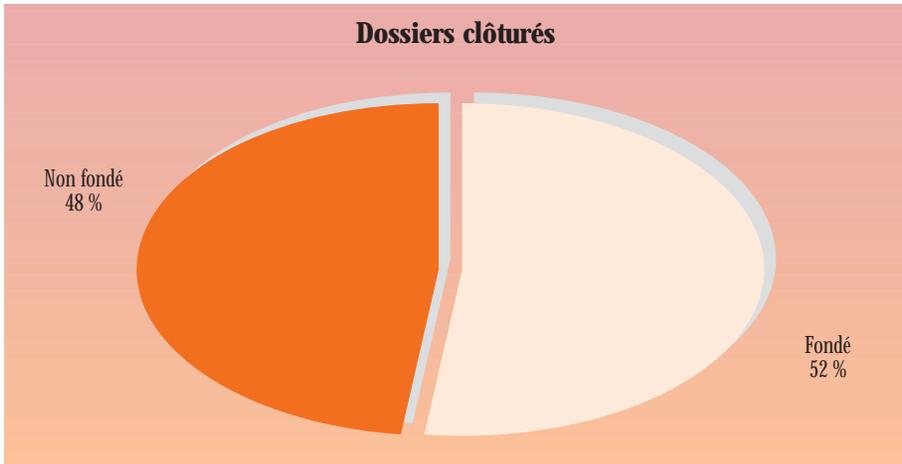
Dossier 6760

Voir la section consacrée aux Services de paiement de l'Office national des Pensions (ONP)

L'Office de Sécurité Sociale d'Outre-Mer, Biac, (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

Comparaison entre deux droits à pension – Défaut de coordination entre services de pensions

Dossier 5729

Les faits

En janvier 2002, l'intéressée devient veuve de son second époux. Ce dernier était de son vivant bénéficiaire d'une pension de retraite de travailleur indépendant. Une pension de survie de 576,46 euros par mois peut lui être allouée par l'INASTI au 1^{er} février 2002.

Du chef d'un premier époux, également décédé, il existe toutefois un droit potentiel à une pension de survie à charge du régime de sécurité sociale d'Outre-Mer. S'agissant de deux droits distincts et non cumulables, un choix entre les deux prestations doit être fait, au profit de la plus avantageuse pour la veuve.

Les deux services de pensions impliqués (INASTI et OSSOM) doivent donc se concerter afin de déterminer laquelle des deux pensions pourra être mise en paiement.

Toutefois, alors que ces deux organismes ont été informés du décès dans le courant du mois de février 2002, les mois passent sans que l'intéressée ne reçoive la moindre nouvelle de son dossier. L'INASTI promet de notifier un droit provisoire, mais sans passer aux actes.

En mars 2003, rien n'a encore été fait.

Commentaires

La communication à l'INASTI des droits potentiels à charge de l'OSSOM ne s'est faite qu'en décembre 2002. Entre-temps, en août 2002, l'OSSOM a contacté inutilement l'ONP, alors que le second mari n'a jamais été travailleur salarié. Le temps que l'OSSOM réalise son erreur et la rectifie, trois mois sont déjà passés. Hélas, la perte de temps, déjà conséquente, ne s'arrête pas là, puisque la comparaison entre les deux droits à pension par l'INASTI prendra encore 3 mois, pour finalement aboutir à la conclusion que la pension de l'OSSOM (évaluée à 638,86 euros par mois) doit être payée en lieu et place de la pension du régime indépendant.

In fine, c'est le 28 mars 2003 que l'INASTI notifie le refus de la pension de survie dans son régime et c'est en avril 2003 que l'OSSOM fait le nécessaire pour la mise en paiement de la pension à sa charge.

Entre l'ouverture et la clôture du dossier, il s'est donc écoulé un délai de 15 mois.

Conclusion

La responsabilité du retard dans l'instruction est partagée entre les deux services impliqués. D'une part, l'OSSOM a commis une erreur en communiquant les montants allouables dans son régime à l'ONP et non à l'INASTI. D'autre part, cet Institut n'a pas assuré un suivi régulier du dossier et ne s'est pas inquiété de ne pas recevoir de réponse de l'OSSOM. Quand les contacts nécessaires ont enfin eu lieu (en décembre 2002), il a encore fallu compter 3 mois de plus pour effectuer la simple comparaison des montants et notifier la décision finale.

Cet exemple illustre que dans certains cas la coordination entre services de pensions est loin d'être idéale. Il est d'autant plus frappant que le dossier, en lui-même, bien que peu fréquent, ne présentait pas une complexité particulière : c'est le cas-type de pure négligence administrative.

En attendant la régularisation de son dossier, la plaignante a dû vivre pendant plus d'un an avec des revenus mensuels d'environ 380 euros (ONP + OSSOM).

Remarque générale

Quand, à la suite de notre intervention, l'intéressée reçoit la décision de l'INASTI de lui refuser la pension de survie, l'OSSOM n'avait pas encore statué. Elle manifeste tout de suite l'intention de la contester devant le Tribunal du Travail.

Compte tenu du court délai mis par le Service de médiation pour faciliter la résolution du conflit et des explications détaillées qui lui sont fournies, l'intéressée nous confirme rapidement par écrit qu'elle décide de ne pas ester.

Il n'est pas rare, voire fréquent, que le plaignant arrive au Service de médiation en proférant la « menace » de saisir le tribunal. Cette menace traduit bien souvent un sentiment d'incompréhension et/ou d'exaspération, quand il ne s'agit pas tout simplement du besoin d'être entendu.

Toutefois, nonobstant les courts délais (3 mois) pour introduire une requête contre une décision de l'ONP et/ou l'INASTI, il est tout aussi fréquent que le Service de médiation contribue à aplanir le différend et à rendre inutile un tel recours.

Ce résultat positif découle notamment de la bonne application du Protocole d'accord établi entre les différents Services de pensions et le Service de médiation pour les Pensions. Le protocole prévoit notamment que les Services de Pensions répondent aux questions du Service de médiation dans un délai de 15 jours ouvrables.

Le respect du délais du Protocole d'accord permet au Service de médiation d'éviter au plaignant les tracas, et les frais éventuels, d'une procédure contentieuse. Simultanément l'administration évite également cette procédure contentieuse.

Dans cette mesure et de cette manière discrète, le Service de médiation remplit également l'une de ses missions. En effet, le Service de médiation a également été instauré pour servir d'intermédiaire et rechercher la *conciliation* entre le citoyen et le service de pensions.

Nos propositions et suggestions de 1999 à 2002 inclus

Durant les cinq années écoulées, le Service de médiation pour les Pensions a également soumis aux administrations diverses propositions et suggestions ayant comme objectif l'amélioration ou l'adaptation des procédures administratives. Nous avons rassemblé ici les différentes propositions et/ou suggestions auxquelles ont souscrit les services de pension.

Les propositions et suggestions de l'exercice 2003 se trouvent dans chaque partie du Rapport annuel consacrée à chacun des services de pension (Partie II : Analyse des dossiers).

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

Les avantages à charge du Fonds de prévoyance de l'OTAN, le « NATO-Provident Fund », ne sont pas pris en compte pour l'application du principe de l'unité de carrière

L'ONP ne considère désormais plus les avantages octroyés par le Fonds de prévoyance de l'OTAN comme une pension ou comme un avantage en tenant lieu au sens de l'article 10 bis de l'arrêté royal n° 50. Le Fonds n'est en effet rien d'autre qu'un pur régime d'épargne privée.

Les avantages à charge de ce fonds n'entrent pas en ligne de compte pour l'application du principe de l'unité de carrière qui prescrit que la somme des différentes fractions de carrière reconnues ne peut pas dépasser l'unité. La fraction de carrière dans le régime des travailleurs salariés n'est pas influencée par ces allocations. (RA 1999, pp. 67-68)

Les personnes qui souhaitent régulariser leurs périodes d'études reçoivent une information de meilleure qualité

Les périodes d'études à compter du 1^{er} janvier de l'année du 20^{ème} anniversaire peuvent, sous certaines conditions, entrer en ligne de compte pour le calcul de la pension de travailleur salarié

moyennant paiement de cotisations de régularisation.

Auparavant, l'ONP dispensait l'information complémentaire aux personnes intéressées au travers de différentes lettres et à différents moments de la procédure de régularisation.

Dorénavant, l'ONP informe les personnes intéressées par une régularisation au travers d'une seule et même lettre à propos :

- ◆ des cotisations à payer ;
- ◆ du fait que ces cotisations ne peuvent pas être remboursées ;
- ◆ de la bonification gratuite dans le secteur public, qui peut rendre inutiles les cotisations de régularisation. (RA 2000, pp. 57-60)

La méthode de suivi pour les travailleurs frontaliers et saisonniers est réintroduite

L'ONP reprend son ancienne méthode de suivi pour les dossiers des travailleurs frontaliers et saisonniers. Sur la base de son fichier de données, l'Office envoie lui-même la demande de pension à l'institution étrangère, un an avant que les conditions relatives à la pension étrangère ne soient remplies.

L'ONP avait supprimé cette pratique bénéfique pour les pensionnés dans le cadre de la poursuite d'un fonctionnement plus efficace et d'une bonne gestion financière. L'Office invitait le pensionné à introduire, lui-même et à temps, une nouvelle demande auprès de son administration communale. De la sorte, il arrivait régulièrement que le paiement du complément de pension pour les frontaliers et les saisonniers fût compromis.

L'INASTI n'a jamais cessé d'assurer le suivi de ces dossiers de pension. (RA 2000, pp. 67-70)

L'accusé de réception de la demande de pension est envoyé plus rapidement

Lorsque le pensionné y introduit sa demande de pension, l'administration communale lui délivre un accusé de réception. Une fois par semaine, les demandes sont envoyées à l'ONP. Le siège central de l'ONP contrôle les données d'identification et ouvre un dossier. Celui-ci est ensuite transmis au bureau régional. L'ensemble de ces opérations peut prendre de quelques semaines à plus d'un mois. Ce n'est qu'au moment où le bureau régional réceptionne le dossier qu'un accusé de réception est transmis à l'intéressé.

Dorénavant, l'accusé de réception est envoyé au départ du siège central, ce qui permet de gagner beaucoup de temps. (RA 2001, pp. 42-45)

Validation de la date de la demande de pension introduite auprès d'une institution de sécurité sociale non compétente

C'est dans le régime des travailleurs indépendants que l'exécution de la « Charte » de l'assuré social est la plus avantageuse pour le pensionné sur le plan de la validation d'une demande qui serait introduite auprès d'un organisme de sécurité sociale non compétent. La date à laquelle la demande a été introduite auprès de l'organisme non compétent vaut comme date de demande pour l'INASTI.

Un régime uniforme serait indiqué.

Suite à une modification de la loi, la même règle que celle en vigueur dans le régime des travailleurs indépendants vaut dorénavant également dans le régime des travailleurs salariés.

Dans le régime de l'OSSOM, la validation de la demande dépend de certaines conditions. Une demande introduite auprès d'une autre institution de sécurité sociale est validée à la date de la réception par l'institution pour autant que les conditions d'octroi prévues dans les lois du 16 juin 1960 et du 17 juillet 1963 soient remplies et que l'assuré social le demande.

Dans le secteur public, rien n'a changé. La demande est valable au moment où elle est enregistrée par l'organisme compétent. (RA 1999, pp. 118-119)

Même si le compte individuel ne renseigne exclusivement que des périodes assimilées, il y a octroi de droit à pension

Auparavant, l'ONP refusait d'octroyer une pension sur la base exclusive de périodes assimilées. Cette situation peut notamment se présenter lorsqu'un transfert de cotisations vers le secteur public a eu lieu pour toutes les périodes de travail effectif.

L'assimilation de périodes d'inactivité à une période de travail n'est cependant liée qu'à la condition que le travailleur ait bénéficié des allocations prévues par la réglementation, et pas à la preuve qu'il y ait eu, ou pas, une occupation effective de travailleur salarié.

L'ONP adapte sa position et octroie maintenant aussi une pension même s'il n'y a que des périodes assimilées qui apparaissent sur le compte individuel de pension. (RA 2002, pp. 50-53)

L'ONP améliore les notifications en renseignant clairement le montant payable de la pension de survie dans les situations de cumul avec une pension de retraite

Lors de notre enquête, nous recensons six documents-types, correspondant à six situations différentes, par lesquels l'ONP notifie les pensions de survie. Seuls deux d'entre eux mentionnent le montant de pension de survie payable :

- ◆ en cas d'octroi d'une pension de survie alors que le conjoint décédé était bénéficiaire d'une pension et que le conjoint survivant bénéficie également d'une pension de survie dans un autre régime (à l'exclusion des travailleurs indépendants) et
- ◆ en cas d'octroi d'une pension de survie dans le cadre des règlements de l'Union européenne.

L'ONP s'était engagé à remédier, en 2003, à cette lacune sur le plan de l'information dispensée et de sa lisibilité, lors de la refonte de programmes informatiques.

L'ONP nous a entre-temps informés que dorénavant le montant payable de la pension de survie est également mentionné, lors de son octroi, quand le conjoint décédé bénéficiait déjà d'une pension. L'Office a promis de persévérer afin d'adapter, même partiellement, les trois autres modèles de décisions. Nous pensons pouvoir déduire de la réponse de l'ONP que ces adaptations, comme les précédentes, auront lieu en fonction des moyens disponibles et des priorités établies. (RA 2002, pp. 58-89)

La garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA) pour cohabitants : le montant total des ressources et des pensions est divisé par le nombre de personnes qui partagent la même résidence principale, sans exception pour les enfants

Pour la fixation des ressources, l'ONP divisait le total des pensions et des autres revenus 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.

Cette exclusion n'est toutefois prévue que pour vérifier s'il y a lieu d'octroyer au demandeur le taux de base ou le taux majoré (isolé).

L'ONP se rallie à notre point de vue et tiendra compte dorénavant pour la division des ressources, de *toutes* les personnes qui partagent la même résidence principale, sans aucune exception. (RA 2002, pp. 72-76)

Les Services de paiement de l'Office national des Pensions (ONP)

Traitement plus rapide des ordres de paiement et moins d'interruptions des paiements en cas de modification des droits

Un des objectifs concrets de l'ONP consiste à garantir la continuité des paiements en cas de modification des droits. Nous avons toutefois été régulièrement confrontés à des plaintes portant sur des retards ou des interruptions des paiements. Ainsi, chaque année nous avons rappelé l'importance de la continuité des paiements. A chaque fois, l'Office avançait la mise en place prochaine de nouvelles applications informatiques. Nous constatons que ce projet a finalement été abandonné.

Prenant en compte nos constatations, l'Office a rappelé, par le biais d'une instruction destinée à l'ensemble du personnel des services concernés, l'importance de paiements réguliers et sans interruption. Fin 2001 et début 2002, l'ONP a renforcé l'effectif des services de paiement. Par ailleurs, grâce au mandat de paiement électronique, les délais d'exécution pour une première mise en paiement sont considérablement réduits. (RA 1999, pp. 91-93 ; RA 2000, pp. 81-85 ; RA 2001, pp. 59-64 ; RA 2002, pp. 91-93)

La pension du mois du décès est dorénavant également payée au conjoint survivant qui, en raison de problèmes de santé, ne cohabitait plus avec le décédé

L'ONP refusait toujours de payer la pension du mois du décès au conjoint survivant lorsqu'il apparaissait que les conjoints ne cohabitaient pas au moment du décès.

Dans un premier temps, l'ONP ne procède pas au paiement de la pension du mois du décès lorsque les époux sont domiciliés à des adresses différentes. Cependant quand l'époux survivant, qui n'est pas domicilié à la même adresse, réclame en raison du fait que cette 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, qui vérifiera l'affirmation (par exemple lorsque l'adresse est bien celle d'une maison de repos). (RA 2002, pp. 87-88)

A l'époux séparé de fait qui bénéficie d'une pension personnelle, un complément est payé dès la séparation

Quand la pension au taux de ménage était réduite d'une pension personnelle du conjoint, l'ONP

ne payait, en cas de séparation de fait, que cette pension personnelle jusqu'à ce qu'une nouvelle décision soit prise par les services d'attribution.

Sur notre proposition, non seulement le titulaire du droit bénéficie de la moitié de la pension au taux de ménage, mais le conjoint qui bénéficie d'une pension personnelle se voit également payer un complément afin d'obtenir au total l'équivalent de la moitié du taux de ménage jusqu'à ce que les services d'attribution prennent une nouvelle décision. (RA 2000, pp. 88-89)

La pension au taux de ménage continue automatiquement d'être payée sur le même compte que la pension au taux d'isolé

Lorsqu'un pensionné dont la pension était payée sur un compte bancaire, se mariait et de ce fait pouvait prétendre à une pension au taux de ménage, l'ONP payait celle-ci par assignation jusqu'à ce que chacun des époux ait signé un formulaire d'engagement.

L'ONP a mis un terme à cette attitude peu « proactive », et maintient le paiement sur le compte d'origine en attendant la nouvelle demande de paiement sur un autre compte bancaire signée par les deux conjoints. (RA 2001, pp. 59-61)

Lors de la réduction d'une pension par mesure conservatoire, on fait preuve de circonspection

Les nouvelles directives au personnel mettent l'accent sur le fait que la réduction d'un droit à pension déjà octroyé antérieurement ne peut avoir lieu de manière arbitraire mais doit correspondre dans la mesure du possible au droit allouable probable. En effet, la réglementation prévoit que le paiement peut être limité par mesure conservatoire au montant que le service de paiement estime légalement dû. (RA 2001, pp. 74-75)

Dorénavant les avances sur pension de survie sont payées au conjoint survivant qui habite dans un pays de l'Espace économique européen (EEE)

Auparavant, l'ONP ne payait des avances sur pension de survie qu'au conjoint survivant qui habitait en Belgique. L'ONP n'octroyait pas d'avances à l'étranger afin d'éviter tout paiement d'indu.

Cet argument ne pouvait être plus longtemps accepté, selon nous, compte tenu du degré d'informatisation actuel. Dans la motivation de l'extrême urgence de divers arrêtés royaux, l'informatisation est également invoquée afin de contrer un refus de payer des avances.

Dorénavant, l'ONP paie des avances au conjoint survivant qui réside dans un pays de l'Espace économique européen (EEE). Les avances sont toutefois limitées à la « pension nationale », calculée sur la base de la carrière belge.

Depuis cette année, la réglementation en matière d'avances a encore élargi son champ d'application. Cet élargissement est discuté dans ce Rapport annuel. (RA 2001, pp. 83-84)

La fiche de paiement est adaptée lors de l'octroi d'une prime de réévaluation

Sur la fiche de paiement en néerlandais envoyée lors du paiement de la prime de réévaluation (prime unique octroyée aux pensionnés plus âgés), la prime est déclarée comme étant non imposable. Elle est cependant tout à fait imposable mais n'est pas prise en compte pour calculer le précompte du mois de son paiement.

A partir de 2001, les pensionnés reçoivent une information claire et précise. Les fiches de paiement en français reprenaient déjà correctement l'information. (RA 2001, p. 86)

Le paiement n'est plus automatiquement suspendu quand le pensionné est radié d'office des registres de la population

Selon une pratique administrative constante, l'ONP suspendait la pension jusqu'à la nouvelle inscription dans les registres de la population si, à la suite d'une radiation d'office, la preuve d'une demande pour une nouvelle inscription n'était pas apportée. Selon nous, l'ONP ajoutait une condition au paiement, qui ne se trouve pas reprise dans la réglementation.

En outre, il n'est pas obligatoire de payer à l'adresse où le pensionné est inscrit dans les registres de la population.

La nouvelle pratique administrative 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. La pension n'est pas suspendue.

En cas d'absence de réaction de la part du pensionné, les paiements se feront à l'aide d'une assignation postale.

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. (RA 2002, pp. 80-82)

Les pensionnés qui bénéficient d'un avantage payé annuellement reçoivent un décompte détaillé

Jusqu'à présent, l'ONP n'informait pas systématiquement les pensionnés, dont la pension est payée annuellement en décembre, à propos des modifications qui avaient eu lieu durant l'année et qui influençaient le montant de la pension (indexations, modifications des retenues, ...).

A notre demande, l'ONP enregistre, à partir de janvier 2004, toutes les modifications mensuelles intervenues dans le paiement de ces pensions. De cette manière, l'ONP sera en mesure d'envoyer au pensionné un relevé récapitulatif afférent à l'année, explicitant le montant qui leur est payé en décembre. (RA 2002, pp. 96-97)

Communication aux pensionnés d'une modification dans la prise en compte du pécule de vacances

Auparavant, l'ONP comptabilisait le pécule de vacances du pensionné qui exerce une activité autorisée, sur l'année durant laquelle le pécule de vacances était payé.

Sans avertissement préalable, l'ONP comptabilise le pécule de vacances payé en 2002 avec les revenus de l'année 2001. Ce changement d'attitude n'est pas sans inquiéter certains pensionnés. De la sorte, ils peuvent se retrouver dans une situation de dépassement des limites annuelles autorisées, ce qui peut entraîner une suspension de leur pension.

Nous avons demandé à l'ONP de postposer d'une année cette mesure. L'ONP n'a pas réagi favorablement à notre demande mais décide d'accepter en tout cas la bonne foi des pensionnés (récupération limitée à 6 mois).

A notre requête, l'ONP a informé, par une lettre, tous les pensionnés qui exercent une activité professionnelle à propos du fait que le pécule de vacances, payé en 2003, sera pris en compte pour l'établissement des revenus de l'année 2002. (RA 2002, pp. 98-99)

En cas de séjour à l'étranger de plus de 183 jours, le Revenu garanti (RG) n'est plus suspendu durant toute l'année

L'ONP suspendait le RG pour toute l'année en cas de séjour de plus de 183 jours à l'étranger. La réglementation dispose seulement que, en cas de séjour à l'étranger dépassant 89 jours, le RG est suspendu pour chaque mois calendrier au cours duquel le bénéficiaire ne séjourne pas de façon ininterrompue en Belgique.

L'ONP adapte sa pratique administrative et applique correctement la réglementation. (RA 2002, pp. 100-102)

L'Administration des Pensions (AP)

Meilleure information en cas de cumul d'un montant minimum garanti de pension avec des revenus d'une activité professionnelle

L'AP a adapté ses formulaires et ses informations. Les bénéficiaires d'un montant minimum garanti de pension reçoivent une information plus adaptée. Les règles spécifiques de cumul sont exprimées de manière précise.

Dans le courant de l'année 2000, les titulaires d'un minimum garanti se sont vus rappeler les règles relatives à l'exercice d'une activité professionnelle. (RA 1999, pp. 104-105)

Meilleure information dans les notifications de dette

Lorsque la pension doit être diminuée, l'AP envoie au pensionné une notification de dette dans la forme prescrite. Dans cette lettre, l'AP reprend toutes les dates utiles relatives aux paiements, ainsi que la date de paiement du nouveau montant de la pension. Les périodes sur lesquelles portent les paiements indus sont expressément mentionnées. Elle précise maintenant aussi que les montants payés indûment peuvent être récupérés sur les arriérés de pension à charge de l'AP ou d'un autre service de pension. (RA 2000, pp. 109-111 ; RA 2001, pp. 95-97)

Lors d'une demande en révision, un accusé de réception est envoyé

L'AP adhère à notre proposition d'envoyer un accusé de réception au pensionné pour toute demande en révision. Elle adapte son système informatique de sorte que les demandes en révision puissent être enregistrées. Le pensionné est rassuré quant à la réception de sa demande et quant au suivi qui y sera donné. (RA 2000, pp. 117-118)

Information détaillée à propos de l'exercice de tous ses droits à pension en cas de minimum garanti

Le montant minimum garanti de pension dans le secteur public est influencé par les autres pensions et avantages dont le pensionné ou son conjoint bénéficient. En effet, ces montants viennent en déduction du minimum garanti. Pour cette raison, le pensionné doit faire valoir ses droits dans tous les régimes.

Dorénavant, l'AP mentionne explicitement que le pensionné, ou son conjoint, ne sont pas obligés d'introduire une demande de pension entre 60 et 65 ans à charge d'un autre régime, aussi longtemps que la législation applicable à ce régime prévoit une réduction de la pension en raison d'une anticipation (travailleur indépendant, OSSOM). (RA 2000, p. 119)

La décision du Service de Santé administratif (SSA) relative au degré d'autonomie n'est prise qu'au moment de la mise à la pension pour cause d'inaptitude physique définitive

Le degré de perte d'autonomie donne droit à un supplément pour handicap grave pour autant qu'il atteigne au moins 12 points. La Commission des pensions francophone du Service de Santé administratif ne se prononce sur le degré de perte d'autonomie que lors de l'octroi de la pension définitive. La Commission néerlandophone se prononce deux fois, lors de l'octroi de la pension temporaire et lors de l'octroi de la pension définitive. L'AP tenait compte de la première décision pour l'octroi du supplément pour handicap grave.

Il en résultait une différence de traitement entre pensionnés francophones et pensionnés néerlandophones. La perte d'autonomie peut en effet augmenter durant la période de pension temporaire.

Suite à notre intervention, l'AP se livre à une enquête générale. Dorénavant tant la Commission francophone que la Commission néerlandophone ne se prononce sur la perte du degré d'autonomie qu'au moment de la décision définitive d'inaptitude physique. (RA 2001, pp. 91-93)

L'AP et l'ONP qualifient de la même manière la prime d'encouragement de la Communauté flamande à l'interruption de carrière

La Communauté flamande octroie une prime d'encouragement aux personnes qui prennent une interruption de carrière. L'AP considérait cette prime comme une allocation d'interruption de carrière ou une allocation octroyée en raison d'une réduction des prestations. Elle ne pouvait en conséquence pas être cumulée avec une pension de survie. L'ONP considérait que cette prime ne constituait pas une allocation pour interruption de carrière, de sorte qu'elle pouvait tout à fait être cumulée avec une pension de survie.

Afin d'éviter un traitement discriminatoire entre pensionnés et de favoriser une plus grande sécurité juridique, nous avons finalement exposé cette problématique au Ministre des Pensions.

Dorénavant, la prime d'encouragement doit, dans chaque cas, être considérée comme une allocation d'interruption de carrière ou une allocation octroyée en raison d'une réduction des prestations et ne peut donc plus être cumulée avec une pension de survie. (RA 2002, pp. 114-116)

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

Les motifs pour lesquels des années de carrière ne sont pas prises en compte sont explicités

Les décisions de pension satisfont à toutes les règles en matière de motivation en ce qui concerne les périodes prises en compte. Sur la base d'un examen plus fouillé, il nous est apparu que les services de pensions devraient également, dans leurs décisions, motiver l'exclusion de périodes spécifiques.

Entre-temps, l'AP et l'INASTI mentionnent explicitement dans leurs décisions les périodes qui n'interviennent pas dans le calcul et en donnent des raisons suffisantes.

En 2000, nous avons encore été confrontés à plusieurs plaintes à l'égard de l'ONP qui ne mentionnait pas, ou insuffisamment, les raisons pour lesquelles certaines périodes n'étaient pas reprises dans le calcul. (RA 1999, pp. 128-130)

L'application de la réduction pour anticipation pour les femmes est revue pour les pensions qui prennent cours durant la période transitoire vers l'âge de la pension à 65 ans

Jusqu'au 2 juillet 1999, l'INASTI appliquait correctement le régime transitoire relatif à l'âge de la pension pour les femmes. La date de prise de cours de la pension détermine l'âge de la pension et fixe le pourcentage de réduction pour anticipation (5 % par année d'anticipation).

Une instruction technique apporta toutefois un changement. Outre la date de prise de cours de la pension, l'âge de la pension dépendait également de la date de naissance. Dans certains cas, ceci provoquait une augmentation du pourcentage de réduction.

Au terme d'une longue, mais constructive, discussion, après avoir pesé tous les arguments, pour et contre, l'INASTI a retiré sa note de service et appliqué la législation comme elle le faisait au début. Tous les dossiers dans lesquels une décision avait été prise sur la base de cette interprétation, ont été revus. (RA 2000, pp. 134-139)

Les années qui ne sont pas des années d'occupation habituelle et en ordre principal dans le régime des travailleurs salariés sont prises en compte pour établir la réduction totale dans le cadre de l'unité de carrière

Quand l'INASTI doit limiter la carrière à l'unité en vertu du principe de l'unité de carrière, il doit négliger les années qui ne sont pas des années d'occupation habituelle et en ordre principal (185 jours de 4 heures au moins ou 1480 heures par an) dans le régime des travailleurs salariés. C'est à tort que l'INASTI négligeait également ces années afin de limiter la réduction totale (dans le régime des travailleurs salariés et des travailleurs indépendants) à la réduction maximale de 15 années.

L'INASTI adapte sa méthode de travail et prendra l'ensemble de ces années en compte pour éventuellement limiter la réduction totale à 15 ans. (RA 2001, pp. 111-112)

Dans la décision de pension, il est clairement indiqué que la pension inconditionnelle n'est pas indexée

La pension inconditionnelle a été indexée jusqu'au 31 décembre 1983. Au-delà, plus aucune indexation n'a eu lieu. Suite à une formulation imprécise dans la décision de pension, les pensionnés concernés pouvaient s'attendre à ce que la pension serait encore indexée.

Dorénavant, l'INASTI précise clairement que le montant de la pension est adapté à l'indice-pivot en vigueur au 31 décembre 1983, et qu'au-delà de cet indice-pivot, ce montant reste inchangé car il n'y a plus d'indexation. (RA 2001, pp. 119-121)

Pas de diminution automatique de la pension au taux de ménage suite à l'octroi d'une pension hollandaise au conjoint le plus jeune

Aux Pays-Bas, le pensionné marié obtient un supplément de pension jusqu'à ce que le conjoint le plus jeune obtienne sa pension personnelle. L'arrêt Engelbrecht de la Cour de Justice des Communautés européennes a décidé, en ce qui concerne la pension de travailleur salarié, que la pension du conjoint le plus jeune est cumulable avec la pension au taux de ménage pour autant que la pension du conjoint le plus jeune soit plus petite ou égale au montant du supplément dont bénéficiait jusqu'alors le conjoint plus âgé. Par le biais d'une note de service, l'ONP adapte sa pratique administrative à la suite de l'arrêt.

L'INASTI continuait de réduire la pension au taux de ménage dès l'octroi de la pension au conjoint le plus jeune. En concertation avec la Commissaire du Gouvernement à la Sécurité sociale, l'INASTI a établi une note de service similaire, qui aboutit à l'adoption de la même méthode de travail que celle de l'ONP. (RA 2002, pp. 131-134)

L'INASTI ne limite plus systématiquement les avances sur pension au montant calculé sur la base des revenus professionnels

Lorsque l'INASTI octroyait des avances, il les limitait systématiquement 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.

L'INASTI continue de penser que dans de tels cas, la prudence est de mise étant donné que ce n'est qu'après que la carrière complète ait pu être fixée, que le montant définitif peut être établi avec certitude.

L'INASTI nous informe que dorénavant chaque dossier sera examiné à part et que le nécessaire sera fait pour octroyer le montant maximal d'avances. (RA 2002, pp. 134-136)

Le Service Info-Pensions

Le courrier relatif à une estimation de pension renseigne les coordonnées d'une personne de contact

Le Service Info-Pensions mentionne maintenant le nom d'une personne de contact sur chacune de ses lettres, conformément aux dispositions de la Charte de l'utilisateur des services publics. (RA 2001, pp. 56-57)

Nouvelle méthode de travail plus rapide pour établir des estimations de pensions en cas de transfert de cotisations qui n'a pas encore eu lieu

Afin de pouvoir prendre en compte dans la pension de travailleur salarié, des services qui auraient été accomplis dans le secteur public mais qui n'y ouvrent pas de droit à pension, un transfert de cotisations du secteur public vers l'ONP doit avoir lieu dans certains cas. Si le transfert n'a pas encore eu lieu, la procédure est engagée en cas de demande d'estimation de pension.

Dorénavant, le Service Info-Pensions reprend d'office le dossier, après le transfert, et envoie l'estimation à l'intéressé. Auparavant, en attendant le transfert, la demande d'estimation était renvoyée à l'intéressé, en y joignant un extrait du compte individuel de pension. Le Service Info-Pensions invitait l'intéressé à renvoyer sa demande avec copie de la décision de transfert de l'AP.

Le délai de traitement de ces dossiers a également été raccourci. L'AP transmet l'information relative à la carrière sans attendre l'accord de la Cour des Comptes sur le montant du transfert de cotisations (RA 2001, pp. 56-57 ; RA 2002, pp. 110-111)

Le Service Central des Dépenses fixes (SCDF)

L'avis de paiement du SCDF mentionne que le paiement a lieu via le Comptable du contentieux

Lorsque la pension est payée via le Comptable du contentieux, le SCDF adapte l'avis de paiement. Dorénavant, il y est mentionné que la pension sera payée *au Comptable du contentieux* le dernier jour ouvrable du mois (paiement à terme échu) ou le premier jour ouvrable du mois (paiement anticipé). Celui-ci se charge alors des vérifications nécessaires au paiement de la pension au bénéficiaire. (RA 1999, pp. 132-133)

Adaptation des mentions relatives à une rente d'accident du travail sur l'avis de paiement

La rente d'accident du travail est payée par le SCDF. Depuis 2002, il n'est plus mentionné « arriérés de pension » sur l'avis de paiement annuel des rentes, mais bien « rente d'accident du travail ». (RA 2002, p. 149)

L'Office de Sécurité Sociale d'Outre-Mer (OSSOM)

L'indexation d'une rente complémentaire suite à la valorisation d'une période d'études ne dépend plus des modalités de paiement de la prime

Dans le régime de la sécurité sociale d'Outre-Mer, les périodes d'études peuvent être valorisées pour la pension par le paiement d'une prime soit sous la forme d'un paiement unique, soit sous la forme d'annuités. Cette valorisation permet l'octroi d'une rente complémentaire.

L'OSSOM faisait une différence en matière d'indexation, selon que la prime était payée en une fois ou par annuités. De l'examen des dispositions réglementaires, nous concluons que le paiement de la prime par annuités est totalement équivalent à un paiement unique. Dorénavant, la rente découlant de la valorisation des périodes d'études est calculée indépendamment des modalités de paiement de la prime. (RA 2001, pp. 131-132)

Plaintes à caractère général et demandes d'informations

Il y a encore toujours des plaintes pour lesquelles le Collège continue de devoir décliner sa compétence. En vertu de son obligation de renvoi, le Collège les transmet systématiquement à l'organisme ou au service le plus approprié.

A l'instar des exercices précédents, parmi celles-ci, nous en analysons plus en détail deux catégories dans ce rapport :

- 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.

Plaintes à caractère général

Ces plaintes ne portent 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 espèrent que le Collège pourra intervenir pour faire modifier la législation.

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. Parfois la législation elle-même est ressentie comme injuste, voire discriminatoire.

Contenu des plaintes

◆ Les conditions d'octroi et de calcul de la pension dans le régime des travailleurs salariés	37 %
◆ Les conditions d'octroi et de calcul de la pension dans le régime des fonctionnaires	29 %
◆ Le montant de la pension	21%
◆ Les conditions d'octroi et de calcul de la pension dans le régime des travailleurs indépendants	13 %

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 salariés

Droit à une pension de survie et travail autorisé

La plaignante bénéficie d'une pension de survie et travaille à mi-temps. Elle a deux enfants, adolescents, à charge. Ses revenus professionnels dépassent la limite normale pour l'activité professionnelle autorisée, mais pas les montants majorés en raison de la charge d'enfant. Elle craint de perdre son droit à pension de survie une fois que les enfants ne seront plus à charge. Elle ne peut prester moins d'heures parce que son contrat de travail exclut des prestations inférieures à un mi-temps. De ce fait, elle devra choisir entre la pension de survie et des revenus tirés de son travail.

La plaignante ne demande pas que l'on augmente le montant de sa pension de survie mais estime que le plafond de revenus pour une activité professionnelle autorisée, donc sans enfants à charge, devrait être augmenté dans le cas d'une pension de survie.

Commentaires

Le bénéficiaire d'une pension de retraite ou de survie peut exercer une activité autorisée pour autant que les revenus de cette activité ne dépassent pas un certain montant. Le montant des revenus professionnels autorisés dépend de différents facteurs : la nature de l'activité professionnelle exercée, l'âge, la nature de la pension et la charge d'enfant.

En 2003, le bénéficiaire d'une pension de survie, à l'exclusion de toute autre, qui n'a pas 65 ans peut gagner en qualité de travailleur salarié un montant brut annuel de :

- ◆ 18.553,93 euros par an, avec enfant à charge ;
- ◆ 14.843,13 euros par an, sans enfant à charge.

Lorsque ces limites sont dépassées de moins de 15 %, la pension reste payable mais elle est réduite d'un pourcentage équivalent au pourcentage du dépassement. Si les plafonds sont dépassés de 15 % ou plus, la pension est suspendue.

Chaque année, à nouveau, nous recevons des plaintes à propos de la réglementation régissant les pensions de survie. Ces plaintes en révèlent à chaque fois une autre facette. Il en ressort que les pensions de survie engendrent beaucoup d'incompréhension. Le plus gros malentendu provient du fait que le citoyen la met sur un même pied d'égalité que la pension de retraite et du fait qu'elle est octroyée d'office en cas de décès de l'époux. Qu'il s'agisse d'un droit dérivé auquel sont liées des conditions spécifiques, lui échappe généralement.

Augmentation des pensions minimums au 1er avril 2003

La plaignante bénéficie d'une petite pension dans le régime des travailleurs salariés. Elle s'attend à une augmentation de la pension au 1^{er} avril 2003 étant donné que la presse a annoncé que les pensions minimums seraient augmentées. Il apparaît cependant qu'elle ne puisse pas bénéficier de l'augmentation car elle a travaillé durant moins de 28 années (soit moins que les 2/3 d'une carrière complète).

La plaignante avance que l'on ne peut mettre aucune condition de carrière à l'octroi de la pension minimum. Elle constate qu'une carrière incomplète découle le plus souvent du choix d'élever soi-même ses enfants. L'Etat n'a pas à sanctionner financièrement un tel choix.

Commentaires

Au 1^{er} avril 2003, la pension minimum garantie a été augmentée dans les régimes des travailleurs salariés et des travailleurs indépendants.

Dans le régime des travailleurs salariés, elle s'élève à

- ◆ 12.241,08 euros au taux de ménage ;
- ◆ 9.795,96 euros au taux d'isolé.

Dans le régime des travailleurs indépendants, elle est de

- ◆ 9.877,41 euros au taux de ménage ;
- ◆ 7.409,06 euros au taux isolé.

Il s'agit ici de montants valables pour une carrière *complète*.

Si la carrière n'est pas complète, mais au moins équivalente au 2/3 d'une carrière complète (30/45 pour un homme et, actuellement, 28/43 pour une femme), le montant minimum est octroyé, toutefois proportionnellement à la fraction de carrière.

Les pensionnés, travailleurs salariés ou travailleurs indépendants, qui ne satisfont pas à ces conditions de carrière, n'entrent pas en ligne de compte pour la pension minimum, ni pour les augmentations ultérieures de ce minimum.

Régularisation de périodes d'études

Le plaignant est pensionné depuis le 1^{er} avril 2003. En date du 10 mars 2003, il a demandé à l'ONP de pouvoir régulariser ses périodes d'études de 1955 à 1957. L'ONP a rejeté sa demande étant donné qu'il n'a pas introduit à temps de demande (avant le 1^{er} janvier 2001).

Le plaignant discute la réglementation qui régit cette matière. Il est injuste, selon lui, de fixer un délai pour introduire une demande de régularisation, d'autant qu'il est difficile pour l'homme de la rue d'être au courant de cette réglementation. Il demande si le Ministre des Pensions ne peut autoriser une dérogation à ce propos.

Commentaires

La réglementation régissant les pensions pour travailleurs salariés prévoit la possibilité de payer des cotisations volontaires afin de permettre la prise en compte des périodes d'études dans le calcul de la pension¹. Des conditions y sont toutefois liées.

Ainsi, dans le régime des travailleurs salariés, il n'est possible de régulariser ses périodes d'études qu'à la condition d'avoir été, avant ou après ses études, travailleur salarié ou chômeur indemnisé.

Seules les périodes pendant lesquelles, à partir du 1^{er} janvier de l'année de son vingtième anniversaire, le travailleur a fait des études, sont susceptibles d'être prises en compte pour la régularisation.

En outre, la demande doit être introduite dans un délai de 10 ans qui suit la fin des études.

¹ Arrêté royal du 21 décembre 1967 portant réglementation générale du régime de pension de retraite et de survie des travailleurs salariés, articles 6 et 7

Cette dernière règle a été introduite en 1997. Des mesures transitoires disposaient que chacun pouvait régulariser jusqu'au 31 décembre 2000.

La législation ne prévoit pas la possibilité de déroger à ces conditions.

Nous recevons régulièrement des plaintes et des questions à propos de cette problématique. Malgré le fait que l'ONP mette des dépliants à ce sujet à la disposition du public, et que la réglementation soit également accessible, de manière détaillée, sur son site, il semble que beaucoup de (futurs) pensionnés n'en soient pas encore informés.

Dans le régime de pension des travailleurs indépendants, une période d'études peut être régularisée à n'importe quel moment pour autant qu'il soit satisfait à toutes les autres conditions prévues dans ce régime. Dans le secteur public, une bonification pour diplôme peut être accordée, sans contre-partie financière, sous certaines conditions.

Les conditions d'octroi et de calcul de la pension dans le régime des fonctionnaires

Droit à pension de retraite et activité autorisée

Le plaignant est pensionné avant l'âge de 60 ans, pour cause d'inaptitude physique. Afin d'augmenter ses revenus, il exerce une activité professionnelle accessoire. C'est qu'il a encore deux enfants à charge aux études et rembourse un emprunt hypothécaire.

Il se plaint du montant limité que peut gagner un pensionné qui n'a pas 65 ans. Il demande notre appui afin d'adapter cette règle de sorte que les pensionnés soient traités sur un même pied, indépendamment de leur âge.

Commentaires

Lorsqu'un fonctionnaire retraité exerce une activité professionnelle régie par la législation relative aux contrats de travail, ou par un statut légal ou réglementaire analogue, une telle activité est autorisée pour autant que le revenu professionnel brut par année civile ne dépasse pas les limites autorisées. Par revenus professionnels bruts, il faut entendre tous les éléments qui font partie de la rémunération et ceci avant toute retenue destinée à la sécurité sociale ou au fisc.

Depuis le 1^{er} janvier 2002, cette limite annuelle est différente selon que le pensionné ait atteint, ou pas, l'âge légal de pension.

C'est justement cette disposition que le pensionné met en cause.

Limites annuelles pour les revenus bruts d'une activité autorisée (2004)

	Avant l'âge de 65 ans	A partir de l'âge de 65 ans
Sans charge d'enfant	7.421,57	13.556,68
Avec charge d'enfant	11.132,37	17.267,48

A ceci, il convient d'ajouter que, dans le secteur public, c'est un régime particulier qui régit l'activité autorisée des pensionnés qui bénéficient d'un montant minimum garanti de pension.

Le montant minimum garanti de pension consiste en une pension calculée sur la base de la carrière prestée et en un supplément minimum garanti. Ce supplément minimum garanti est octroyé afin de garantir au pensionné un certain revenu.

Le supplément minimum garanti ne peut être octroyé durant toute l'année civile durant laquelle le pensionné a perçu des revenus découlant d'une activité professionnelle qui s'élèvent ou sont supérieurs à 801,72 euros bruts par an, indépendamment de l'âge du pensionné. La partie de la pension calculée sur la base de la carrière suit la règle générale du travail autorisé.

Inexistence d'une pension de retraite de conjoint divorcé dans le régime des fonctionnaires

La plaignante est ménagère et divorcée d'un fonctionnaire après 31 années de mariage. La pension alimentaire sera réduite de 20 % lorsque son ex-époux atteindra l'âge de la pension. Elle craint de grosses difficultés financières dans le futur étant donné qu'elle ne pourra bénéficier d'une pension de retraite de conjoint divorcé.

Elle demande un alignement du régime de pension des fonctionnaires sur celui des travailleurs salariés et des travailleurs indépendants.

Commentaires

La législation actuelle du secteur public ne prévoit pas de pension de conjoint divorcé au contraire des lois du secteur privé. Dans le secteur public, la notion de pension de ménage n'existe pas non plus.

Dans le régime des fonctionnaires, il existe toutefois un droit à pension de survie, qui vaut également pour les conjoints divorcés. Si les conditions sont remplies, le conjoint divorcé peut

prétendre à tout ou partie de la pension de survie sur la base du nombre d'années de mariage qui coïncident avec les années de carrière de l'ex-conjoint décédé.

Il est difficile, voire audacieux, d'établir une comparaison entre le régime des fonctionnaires et ceux des travailleurs salariés et travailleurs indépendants étant donné qu'il s'agit de régimes totalement distincts dont le financement est complètement différent.

Avec une certaine fréquence, nous recevons des plaintes de personnes qui estiment ne pas être traitées de la même manière lorsqu'elles constatent que les règles sont différentes selon qu'il s'agit de pensions du secteur public ou du secteur privé.

Droit à pension de survie et soi-disant discrimination entre épouses de fonctionnaires de rang élevé et épouses d'autres fonctionnaires

Le plaignant bénéficie d'une pension du secteur public de 1.250 euros. Son épouse perçoit une pension de 620 euros. Selon lui, lors de son décès, son épouse devra choisir entre le maintien de sa pension et une pension de survie reposant sur la moitié de son dernier traitement mensuel.

L'intéressé compare cette situation à celle de l'épouse de fonctionnaires de rang élevé qui perçoivent 2.500 euros de pension ou plus. Toujours selon l'intéressé, dans cette situation, la veuve pourra prétendre à la moitié du dernier traitement brut du conjoint décédé, et conserver sa pension de retraite. Il demande notre intervention afin de lever cette discrimination.

Commentaires

La pension de retraite prévaut sur la pension de survie. La pension de retraite personnelle continue toujours d'être payée au conjoint survivant.

Le service de pensions examine par la suite si, outre cette pension de retraite, une pension de survie peut être payée. De fait, le bénéfice simultané d'une pension de retraite et d'une pension de survie peut être limité dans une certaine mesure.

La limite de cumul dans le secteur public est fixée à 55 % du traitement maximum de l'échelle de traitement qui a servi de base à l'établissement de la pension du conjoint décédé. Si la pension de retraite du conjoint survivant est supérieure à ce plafond, aucune pension de survie n'est payée. Si le montant est inférieur, la pension de survie est payée, totalement ou partiellement.

En voici un exemple d'application.

Chaque conjoint a une carrière complète de fonctionnaire et bénéficie, pour sa carrière, de la pension maximum.

Conjoint 1 : pension de retraite de 2.000 euros par mois ou 24.000 euros par an, calculé sur un traitement maximum de 32.000 euros ;

Conjoint 2 : pension de retraite de 1.300 euros par mois ou 15.600 euros par an, calculé sur un traitement maximum de 20.800 euros.

Le conjoint 1 décède le premier. Le conjoint 2 continue de bénéficier de sa pension de 15.600 euros par an. Le plafond de cumul s'élève à 17.600 euros par an (55 % de 32.000). Ceci signifie que le conjoint 2 bénéficiera, outre sa pension de retraite, d'une pension de survie de 2.000 euros par an.

Que se passe-t-il si le conjoint 2 décède le premier ? Le conjoint 1 continue de bénéficier de sa pension de retraite de 24.000 euros par an. Le plafond de cumul s'élève à 11.440 euros par an (20.800 x 55 %). Le conjoint 1 ne percevra aucune pension de survie étant donné que sa pension de retraite est supérieure au plafond de cumul.

Nous utilisons consciemment ici le terme de conjoint et non les termes homme/femme. Il n'y a en effet aucune différence dans le calcul de la pension de survie ou dans l'application du plafond de cumul selon que ce soit la femme ou l'homme qui décède en premier lieu. Il n'y a aucune discrimination reposant sur le sexe.

La réglementation évoquée ici vaut pour tous les fonctionnaires, quel que soit leur rang, grade ou niveau. Par ailleurs, des dispositions semblables existent également dans le régime des travailleurs salariés et des travailleurs indépendants en cas de cumul entre pensions de retraite et de survie.

Pour le reste, il est vrai qu'à l'heure actuelle, il y a plus de femmes que d'hommes qui peuvent bénéficier du maintien de tout ou partie de la pension de survie. Cela n'a toutefois rien à voir avec la législation en matière de pensions mais bien avec l'évolution de la société. Avant, les femmes avaient souvent des carrières plus courtes que les hommes. Dans le secteur privé, elles gagnaient souvent moins et dans la fonction publique, elles occupaient souvent des grades moins élevés que les hommes. Tout ceci se répercute dans des pensions de retraite moins élevées qui peuvent être cumulées, en tout ou en partie, avec une pension de survie.

Dès lors, nous en concluons que la réglementation qui régit le cumul entre pension de retraite et pension de survie ne contient aucune discrimination entre hommes et femmes et encore moins entre fonctionnaires de rang élevé et les autres.

Pas de droit au pécule de vacances avant l'âge de 60 ans

Le plaignant est un militaire pensionné à 56 ans, ce qui correspond à l'âge de la pension pour son grade. Il n'a pas droit au pécule de vacances parce qu'il n'a pas 60 ans. Il considère cela comme une discrimination liée à l'âge.

Commentaires

Le droit au pécule de vacances pour les pensionnés des services publics est réglé par la loi du 4 juillet 1966 et par l'arrêté royal du 1^{er} avril 1992 accordant un pécule de vacances et un pécule complémentaire au pécule de vacances aux pensionnés des services publics.

Cet arrêté dispose que le pécule de vacances est seulement dû aux bénéficiaires d'une pension de retraite qui remplissent les conditions suivantes :

- ◆ avoir atteint l'âge de 60 ans accomplis au 1^{er} mai de l'année de ses 60 ans ;
- ◆ bénéficiaire effectivement du paiement de la pension pour le mois de mai dont le montant est inférieur à un montant mensuel de 1.603,38 euros (plafond pour mai 2003) ;
- ◆ 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 1.603,38 euros bruts.

Les quatre conditions doivent être remplies.

En principe, un fonctionnaire ne peut être admis à la retraite avant l'âge de 60 ans. Il y a toutefois des exceptions importantes : la mise à la pension pour limite d'âge ou la mise à la pension de retraite pour cause d'inaptitude physique.

Nous sommes convaincus du fait qu'il ne peut être question, en l'occurrence, de discrimination directe étant donné que tous les pensionnés qui se trouvent dans la même situation se voient traités de la même manière.

Les conditions d'octroi et de calcul de la pension dans le régime des travailleurs indépendants

Suppression de la réduction de pension pour anticipation en cas de carrière complète – Prétendue discrimination entre jeunes et anciens pensionnés

Le plaignant est pensionné anticipativement en 1994 à l'âge de 62 ans après une carrière mixte de 44 ans en qualité de travailleur salarié et de travailleur indépendant. Il perd à vie 15 % de sa pension de retraite de travailleur indépendant, soit 5 % par année d'anticipation.

Il introduit formellement une plainte pour discrimination entre jeunes et anciens pensionnés en raison d'une nouvelle réglementation qui supprime la réduction pour anticipation dans les nouvelles pensions qui prennent cours pour la première fois à partir du 1^{er} janvier 2003. Selon lui, la loi doit être applicable à tous les pensionnés indépendants à partir de 2003.

Commentaires

Le plaignant s'en réfère à la Loi-Programme du 24 décembre 2002². Cette loi supprime la réduction pour anticipation pour les pensions qui prennent cours pour la première fois au plus tôt le 1^{er} janvier 2003 et *pour autant que l'intéressé prouve une carrière professionnelle de 45 années*.

Compte tenu de la condition d'une carrière complète, l'intéressé n'aurait, de toute façon, pas pu entrer en ligne de compte si sa pension avait pris cours pour la première fois au 1^{er} janvier 2003, ni si la loi avait prévu un effet rétroactif.

A chaque fois qu'une modification de la loi apporte une amélioration qui n'est pas rétroactive, nous recevons des plaintes de pensionnés qui ne peuvent bénéficier de cette amélioration.

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'instigation du législateur, ou, le cas échéant, du gouvernement.

Dans la mesure où de telles plaintes portent purement sur la ratio legis de la loi et de la réglementation existantes, les Ombudsmans ne les traitent pas. La moindre immixtion de leur part dans la gestion des affaires publiques, menacerait immanquablement leur indépendance et leur impartialité.

² Voir Rapport annuel 2002, p. 156, "Réduction de la pension pour anticipation"

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 Ombudsmans 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	66 %
◆ Modalités de paiement et décomposition du montant de la pension	20 %
◆ Estimation de la pension	6 %
◆ Autres réglementations (prépension; pension complémentaire; allocations d'orphelins; pensions étrangères; ...)	8 %

Quelques exemples

L'aperçu suivant reprenant les questions, telles qu'elles nous sont posées, parmi 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

- ◆ Comment puis-je régulariser mes périodes d'études ?
- ◆ Combien puis-je encore gagner alors que je suis pensionné du secteur privé/ du secteur public ?
- ◆ Pouvez-vous m'envoyer toutes les brochures explicatives relatives aux droits à pension dans le régime des travailleurs salariés ?
- ◆ Pourquoi n'ai-je pas droit à un pécule de vacances ?
- ◆ Du Chili, je demande une pension belge. Merci de verser ma pension sur mon compte bancaire.
- ◆ J'ai travaillé pendant 8 ans au Maroc. Ai-je droit à une pension ?
- ◆ J'étais volontaire de guerre. Ai-je droit à une pension pour cette période ?
- ◆ Avant notre mariage, mon épouse a travaillé pendant 6 années. A-t-elle droit à une pension et comment sera-t-elle calculée ?
- ◆ Ai-je droit à une pension pour les 10 années durant lesquelles j'ai travaillé en Belgique ?
- ◆ Je cohabite avec un pensionné. Est-il plus intéressant pour nous de cohabiter ou de nous marier ?
- ◆ J'ai 41 ans et je dois choisir entre le statut de travailleur salarié, avec peu de possibilités d'évolution, et le statut d'indépendant, qui offre beaucoup plus de possibilités. Quel sera le statut le plus intéressant pour ma pension ?
- ◆ Ai-je droit à une pension de survie en Turquie ?
- ◆ Pourquoi n'ai-je pas droit à la pension minimum ?
- ◆ J'ai appris que mon employeur ne paie plus de cotisations sociales depuis quelques mois. Aurai-je bien droit à une pension ?
- ◆ Je n'ai jamais demandé ma rente de vieillesse. Puis-je encore la demander maintenant ?
- ◆ A quel âge puis-je demander ma pension ?
- ◆ Ma mère a-t-elle droit à une pension de survie ?
- ◆ Ai-je droit à la GRAPA ?
- ◆ Ma mère aura-t-elle encore droit à la GRAPA si elle retourne au Maroc pour des raisons de santé ?
- ◆ Ai-je droit à une pension de mon ex-époux qui était enseignant ?
- ◆ Quels droits à pension ai-je encore si je me sépare de mon époux ?

- ◆ Un indépendant en activité complémentaire a-t-il droit à une pension ?

Modalités de paiement et ventilation du montant de la pension

- ◆ Pouvez-vous faire en sorte que ma pension soit versée sur mon compte en banque ?
- ◆ Pouvez-vous m'expliquer comment la cotisation AMI/ la cotisation de solidarité/ le précompte professionnel sont calculés sur ma pension ?
- ◆ Comment le SCDF paie-t-il ma pension au Portugal ?
- ◆ Pouvez-vous veiller à augmenter le précompte professionnel sur ma pension ?
- ◆ Le service de pension peut-il prélever du précompte professionnel sur ma pension alors que je suis handicapé à 66 % ?
- ◆ Ma pension est payée vers le milieu du mois. Ne pourrait-elle être versée le premier jour du mois, quand je dois payer mon loyer ?
- ◆ Pouvez-vous veiller à ce que ma pension me soit payée à ma nouvelle adresse à l'île Maurice ?
- ◆ Pouvez-vous recalculer ma pension afin de vérifier que son montant est correct ?
- ◆ Le pécule de vacances ne peut-il être payé séparément de la pension ?
- ◆ Comment se fait-il que ma pension payée par la banque le soit plus tard que lorsqu'elle est payée par assignation postale ?

Estimation de la pension

- ◆ Pouvez-vous me faire une estimation de ma future pension ?
- ◆ A combien s'élèvera ma pension si je la demande à 60 ans ?
- ◆ Pouvez-vous me dire à combien s'élèvera ma pension pour inaptitude physique ?
- ◆ Pouvez-vous me fournir un document de demande d'estimation de pension ?

Autres réglementations

- ◆ Pouvez-vous me fournir un extrait de mon compte de pension ?
- ◆ Ai-je droit au statut VIPO ?
- ◆ Pouvez-vous me fournir la réglementation relative aux maladies professionnelles ?
- ◆ Comment puis-je joindre l'ombudsman pour les malades ?
- ◆ Pouvez-vous me donner plus d'explication sur la lettre en annexe de l'ONEM ?
- ◆ Pouvez-vous me fournir une attestation afin d'obtenir le tarif social pour l'électricité ?
- ◆ Une pension brésilienne peut-elle être payée en Belgique ?
- ◆ Pourquoi dois-je payer autant d'impôt sur ma pension ?

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, nous renseignons 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 perséverons 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.