



Médiation Pensions

Rapport annuel 2011

Collège des médiateurs Pensions



Sujets brûlants dans le secteur des pensions

Le Médiateur pour les Pensions, Jean Marie Hanneesse, a remis sur la table, dans son Rapport annuel 2011, quelques sujets brûlants concernant les pensions.

Pension et travail est l'un de ceux-ci. Il apparaît qu'en matière d'activité autorisée, la loi, bien qu'à 90 % identique dans tous les régimes de pensions, diverge encore sur certains points. « Les divergences sont suffisamment importantes pour poser problème aux pensionnés, surtout à ceux qui ont eu une carrière mixte. La notion de revenus à prendre en compte diffère selon les secteurs ! » dit Jean Marie Hanneesse. C'est pourquoi le Médiateur plaide pour des règles identiques en matière de travail après la pension dans les trois régimes de pensions et naturellement aussi pour une application homogène de ces règles par les services de pensions.

Par ailleurs, le contrôle de l'activité autorisée après la pension pourrait être plus efficace. Jean Marie Hanneesse émet la suggestion suivante : « Si quelqu'un bénéficie de pensions dans différents secteurs, son activité est contrôlée par chaque service de pension séparément. Un contrôle unique par le service de pension du régime dans lequel le pensionné exerce son activité serait beaucoup plus efficace. Par exemple, si quelqu'un travaille comme indépendant, il est contrôlé uniquement par l'INASTI, quelques soient les différentes pensions dont il bénéficie. »

Un autre point d'amélioration possible concerne l'instruction des dossiers. « Actuellement, chaque service de pension envoie de son côté, à l'intéressé, un formulaire de demande de renseignements. On pourrait viser une plus grande efficacité ! » estime le Médiateur. Il propose que tous les services de pensions collaborent à l'établissement d'un questionnaire unique : après mise en commun des données déjà connues, le questionnaire serait envoyé pré-rempli à l'intéressé qui n'aurait plus qu'à vérifier et, le cas échéant, à compléter les données déjà inscrites.

Le Médiateur plaide également pour une meilleure anticipation de la part des services de pensions lorsqu'au moins deux d'entre eux sont concernés par les droits à pension. « Aujourd'hui, il arrive encore trop souvent que chaque service s'occupe dans son coin de son dossier sans tenir compte des autres services de pensions qui doivent décider après lui d'une partie de la pension. » constate Jean Marie Hanneesse. Le Médiateur compare cela avec un jeu de dominos que l'on alignerait. « Si le premier n'est pas actionné à temps, les suivants arrivent trop tard, avec comme conséquence que le pensionné attend son argent. Et cela doit pouvoir s'améliorer » conclut le Médiateur.

Enfin, le Médiateur signale également la situation bizarre d'une veuve qui, lorsqu'elle reçoit sa pension de retraite pour sa propre activité professionnelle, obtient une pension totale moins élevée que quand elle touchait uniquement sa pension de survie. « Heureusement, cela n'arrive pas souvent » tempère Jean Marie Hanneesse, « mais je pense malgré tout que par une adaptation de la réglementation, de telles situations anormales pourraient être rendues impossibles. »

La personne intéressée par la lecture du Rapport 2011 du Service de médiation Pensions peut le trouver en ligne sur www.mediateurpensions.be ou demander gratuitement un exemplaire papier au Service de médiation Pensions, WTC III, Boulevard Simon Bolivar, 30 boîte 5, 1000 Bruxelles. Tél. 02/274.19.90.



Médiation Pensions

Rapport annuel 2011

Collège des médiateurs Pensions



Sujets brûlants dans le secteur des pensions

Le Médiateur pour les Pensions, Jean Marie Hanneesse, a remis sur la table, dans son Rapport annuel 2011, quelques sujets brûlants concernant les pensions.

Pension et travail est l'un de ceux-ci. Il apparaît qu'en matière d'activité autorisée, la loi, bien qu'à 90 % identique dans tous les régimes de pensions, diverge encore sur certains points. « Les divergences sont suffisamment importantes pour poser problème aux pensionnés, surtout à ceux qui ont eu une carrière mixte. La notion de revenus à prendre en compte diffère selon les secteurs ! » dit Jean Marie Hanneesse. C'est pourquoi le Médiateur plaide pour des règles identiques en matière de travail après la pension dans les trois régimes de pensions et naturellement aussi pour une application homogène de ces règles par les services de pensions.

Par ailleurs, le contrôle de l'activité autorisée après la pension pourrait être plus efficace. Jean Marie Hanneesse émet la suggestion suivante : « Si quelqu'un bénéficie de pensions dans différents secteurs, son activité est contrôlée par chaque service de pension séparément. Un contrôle unique par le service de pension du régime dans lequel le pensionné exerce son activité serait beaucoup plus efficace. Par exemple, si quelqu'un travaille comme indépendant, il est contrôlé uniquement par l'INASTI, quelques soient les différentes pensions dont il bénéficie. »

Un autre point d'amélioration possible concerne l'instruction des dossiers. « Actuellement, chaque service de pension envoie de son côté, à l'intéressé, un formulaire de demande de renseignements. On pourrait viser une plus grande efficacité ! » estime le Médiateur. Il propose que tous les services de pensions collaborent à l'établissement d'un questionnaire unique : après mise en commun des données déjà connues, le questionnaire serait envoyé pré-rempli à l'intéressé qui n'aurait plus qu'à vérifier et, le cas échéant, à compléter les données déjà inscrites.

Le Médiateur plaide également pour une meilleure anticipation de la part des services de pensions lorsqu'au moins deux d'entre eux sont concernés par les droits à pension. « Aujourd'hui, il arrive encore trop souvent que chaque service s'occupe dans son coin de son dossier sans tenir compte des autres services de pensions qui doivent décider après lui d'une partie de la pension. » constate Jean Marie Hanneesse. Le Médiateur compare cela avec un jeu de dominos que l'on alignerait. « Si le premier n'est pas actionné à temps, les suivants arrivent trop tard, avec comme conséquence que le pensionné attend son argent. Et cela doit pouvoir s'améliorer » conclut le Médiateur.

Enfin, le Médiateur signale également la situation bizarre d'une veuve qui, lorsqu'elle reçoit sa pension de retraite pour sa propre activité professionnelle, obtient une pension totale moins élevée que quand elle touchait uniquement sa pension de survie. « Heureusement, cela n'arrive pas souvent » tempère Jean Marie Hanneesse, « mais je pense malgré tout que par une adaptation de la réglementation, de telles situations anormales pourraient être rendues impossibles. »

La personne intéressée par la lecture du Rapport 2011 du Service de médiation Pensions peut le trouver en ligne sur www.mediateurpensions.be ou demander gratuitement un exemplaire papier au Service de médiation Pensions, WTC III, Boulevard Simon Bolivar, 30 boîte 5, 1000 Bruxelles. Tél. 02/274.19.90.



Nous contacter ?

Jean Marie HANNESSE

**Service de médiation pour les Pensions
WTC III
Bd. Simon Bolivar, 30 bte 5
1000 Bruxelles**

**Tél. 02/274.19.90
Fax 02/274.19.99
e-mail : plainte@mediateurpensions.be
www.mediateurpensions.be**

**Heures d'ouverture :
tous les jours ouvrables de 9 à 17 h**



**Besoin d'un autre
ombudsman ?**

**Surfez sur
www.ombudsman.be**

Effet Domino ?

Au jeu des dominos, le dernier domino ne peut bouger que lorsque le précédent est lui-même actionné... Le dernier domino ne pourra en outre tomber à temps que si le premier domino lui-même a été actionné à temps également. A plus d'un titre, cet effet joue dans la matière des pensions, en particulier dans les cas de carrière mixte !

En finir avec les attentes et paperasses inutiles ?

Oui, c'est possible...

Si tous les services de pensions se donnent la main !

Travailler après la pension?

On n'y gagne pas toujours!

Un pensionné averti en vaut deux !

Toucher moins en ayant travaillé plus?

Cela ne devrait plus arriver !

Effet Domino ?
Au jeu des dominos, le dernier domino ne peut bouger que lorsque le précédent est lui-même actionné... Le dernier domino ne pourra en outre tomber à temps que si le premier domino lui-même a été actionné à temps également. A plus d'un titre, cet effet joue dans la matière des pensions, en particulier dans les cas de carrière mixte !

De plus en plus de pensionnés ont une carrière mixte.

C'est également le cas de Madame Steene. Durant les 10 premières années de sa carrière, elle a été travailleuse indépendante. Ensuite, elle a été employée pendant 20 ans. Elle termine sa carrière comme fonctionnaire durant 8 années.

Elle atteint l'âge de 60 ans dans le courant du mois de décembre 2011 et souhaite prendre sa pension anticipée dans tous les secteurs à partir du 1er janvier 2012. Cela lui est possible puisqu'elle prouve une carrière de 38 années, la loi exigeant 35 années, tous secteurs confondus pour prétendre à une pension anticipée dans le secteur privé.

Elle introduit donc sa demande pour son activité comme travailleuse salariée et travailleuse indépendante un an avant la date de prise de cours dans le secteur privé. Elle introduit sa demande « online » via le site www.demandepension.be.

Pour sa pension du secteur public, elle introduit également sa demande un an avant la date de prise de cours. La demande est introduite auprès de son dernier employeur, étant donné que la demande « online » n'est pas encore opérationnelle pour la pension de fonctionnaire.

Le 17 décembre 2011, donc moins de deux semaines avant la date de prise de cours de ses pensions, elle obtient la décision de pension de fonctionnaire de la part du Service des pensions du secteur public (SdPSP).

Cette pension est mise en paiement dans les délais, à la fin du mois de janvier 2012. Ce n'est malheureusement pas le cas de ses autres pensions du secteur privé.

Pourtant, elle a demandé sa pension aussi tôt qu'elle le pouvait, soit un an avant la date de prise de cours. Pourquoi ses pensions de salariée et

d'indépendante ne pouvaient-elles pas être payées à temps ? De plus, elle suppose que le montant de ses pensions du secteur privé sera supérieur puisqu'elle y a travaillé plus longtemps. Elle pensait que l'on paierait d'abord les montants les plus élevés !

Lorsque, début février, elle prend contact tant avec l'ONP que l'INASTI, elle s'entend dire qu'ils n'en peuvent rien et qu'ils n'ont commis aucune faute. Ils attendent les informations du SdPSP ...

Madame Steene n'est pas d'accord avec les réponses des services de pensions et contacte l'ombudsman.

Suite à l'intervention de l'ombudsman, elle obtient encore sa décision de pension de travailleuse salariée en février 2012 de la part de l'ONP. Sa pension de travailleuse indépendante, lui est transmise un petit mois plus tard, en mars 2012 par l'INASTI. Ces pensions lui sont finalement payées à partir du mois d'avril.

Dans la situation de Madame Steene, l'ONP n'est en mesure de prendre une décision qu'après avoir réceptionné la décision du secteur public. La connaissance des périodes reconnues dans le secteur public est décisive pour vérifier les conditions de carrière pour la pension anticipée, tant de salariée que d'indépendante. L'INASTI ne peut à son tour prendre une décision qu'en ayant connaissance des années de carrière, et/ou de la décision tant comme fonctionnaire que salariée.

Cet ordre est la règle, il n'est pas possible de les octroyer autrement qu'à la queue leu leu : d'abord, la pension du secteur public, ensuite la pension de travailleur salarié et enfin la pension de travailleur indépendant.

L'effet-domino prend ici tout son sens. Le deuxième domino ne peut tomber que lorsque le premier a été actionné. Il est important que le premier domino tombe à heure et à temps.

En tout cas, l'Ombudsman encourage les services de pensions à accroître encore les efforts pour travailler ensemble de manière plus efficace. Par exemple, en ne tardant pas à débiter l'examen d'un dossier, qui devra encore passer dans d'autres administrations et en transmettant dès que possible les informations disponibles.

Dans le cas de Madame Steene, l'Ombudsman a obtenu très rapidement les notifications de pensions du secteur privé. De plus, il lui a également permis d'obtenir les intérêts prévus par la Charte de l'assuré social. Ceux-ci ont été payés par l'ONP et l'INASTI, à un taux légal de 7 % !

L'Ombudsman pour les Pensions exhorte chaque service de pensions à sortir de son pré carré et à privilégier la collaboration afin de faire primer l'intérêt du pensionné à tous égards : information, notification et paiements !

Par ailleurs, l'Ombudsman est partisan de rendre également possible la demande de pension « online » pour les pensions publiques. Le SdPSP examine pour l'instant la possibilité de rejoindre le site www.demandepension.be

Enfin, l'Ombudsman rappelle que sous certaines conditions, le pensionné peut obtenir des intérêts lorsqu'il n'obtient pas sa pension à temps. L'Ombudsman regrette que le pensionné doive encore demander expressément ces intérêts et ne puisse les obtenir spontanément.

**En finir avec les attentes et paperasses inutiles ?
Oui, c'est possible...
Si tous les services de pensions se donnent la main !**

Monsieur Zwaan a eu une carrière mixte de travailleur salarié et de travailleur indépendant. 15 mois avant qu'il n'atteigne l'âge de la pension (65 ans), Monsieur Zwaan reçoit deux documents de l'INASTI.

Le premier document est un questionnaire sur lequel il doit répondre à diverses questions sur sa carrière professionnelle : par exemple, période de service militaire, périodes d'études, période d'occupation comme travailleur salarié, période d'activité comme travailleur indépendant,...

Sur le second document, il doit répondre à des questions liées au travail complémentaire à la pension.

Conscient de ses obligations, Monsieur Zwaan complète ces deux questionnaires. Ce sont surtout les réponses aux questions relatives à sa carrière professionnelle qui exigent quelques recherches.

Une fois les questionnaires complétés, il les renvoie à l'INASTI.

Un mois plus tard, Monsieur Zwaan reçoit à nouveau un questionnaire qui, bien qu'intitulé différemment, est quasi le même quant au contenu : il doit ainsi à nouveau renseigner les périodes durant lesquelles il a été travailleur salarié, travailleur indépendant... Sur ce document, il lui est à nouveau demandé s'il envisage de travailler après la pension.

Etant donné qu'il a déjà tout mentionné précédemment, Monsieur Zwaan pense qu'il s'agit d'une méprise. Il ne renvoie pas le questionnaire.

Après deux mois, il reçoit un rappel de la part de l'Office national des Pensions, l'invitant à compléter le formulaire. Dans l'intervalle, l'ONP n'a rien fait dans son dossier de pension.

Monsieur Zwaan prend contact avec l'ONP pour demander s'il doit effectivement compléter le questionnaire alors qu'il a déjà répondu à des questions similaires. La réponse est catégorique : « sans un questionnaire rempli, pas de pension ». Il complète alors le questionnaire détaillé, puisqu'entretiens son dossier n'a pas bougé.

Avant que sa pension de salarié puisse être effectivement mise en paiement, il doit pour la troisième fois répondre à des questions sur la poursuite ou non d'une activité après la prise de cours de sa pension.

Maintenant, Monsieur Zwaan en a assez. Il s'étonne de devoir répondre plusieurs fois aux mêmes questions durant l'instruction de son dossier.

Monsieur Zwaan prend contact avec le Médiateur pour les Pensions. L'ONP et l'INASTI ne peuvent-ils pas partager leurs informations ?

Pour le moment, il en est ainsi qu'un pensionné avec une carrière mixte (salarié, indépendant, secteur public) est tenu, dans le courant de l'examen de ses dossiers, de remplir 2 ou 3 questionnaires quasi identiques.

Le Médiateur estime qu'une telle pratique va à l'encontre des principes de bonne administration. Pire encore, une telle pratique peut prêter à confusion et manquer d'efficacité.

Lorsqu'un pensionné décide de ne pas retourner tous les questionnaires aux différents services de pensions, le risque est grand que le traitement de son dossier soit retardé, et qu'il en aille de même pour son paiement.

Nous rappelons ici *l'effet-domino* : si le premier service de pensions qui reçoit le questionnaire le transmet immédiatement aux autres services de pensions, le traitement de tous les dossiers peut se poursuivre, ou à tout le moins démarrer !

Bien plus, les services de pensions disposent déjà via leurs bases de données respectives (compte individuel pour les travailleurs salariés, E-clipz pour les travailleurs indépendants et Capelo (encore en construction) pour les fonctionnaires) d'un ensemble d'informations qui, à l'heure actuelle, doivent encore être renseignées sur les questionnaires par le futur pensionné lui-même.

Le Médiateur suggère d'intégrer ces données dans un questionnaire commun unique afin de vérifier l'exactitude des données précomplétées et de renseigner les informations manquantes.

Ceci concorde également avec le point 12 de la Charte pour une administration à l'écoute des citoyens qui stipule que chaque service public doit faire un usage maximal des données qui sont déjà disponibles auprès des autres services.

Si les services de pensions sont d'accord sur le principe, ils avancent des arguments de toutes sortes pour expliquer pourquoi ce n'est actuellement pas possible (problèmes techniques avec les logiciels utilisés, l'impact financier et le fait que pour le moment d'autres projets ont la priorité).

Le Médiateur plaide pour une plus grande implication et préparation à l'action des services de pensions, afin de ne pas seulement avoir à l'œil l'intérêt de leur service, mais bien l'intérêt commun, à savoir celui du pensionné.

Le Médiateur plaide pour un questionnaire commun unique aux trois grands services de pensions, déjà précomplété des données disponibles.

**Travailler après la pension?
On n’y gagne pas toujours!
Un pensionné averti en vaut deux !**

Madame Verdoodt perçoit depuis 2009 une pension de survie dans le secteur public et dans le régime des travailleurs salariés. Elle travaille encore comme employée.

Elle est licenciée le 28 mai 2010. Elle obtient une indemnité compensatoire de préavis qui couvre une période de 9 mois. Elle ne doit donc pas prester son préavis.

Madame Verdoodt sait qu’elle doit limiter ses revenus professionnels pour conserver le bénéfice de sa pension de survie. Elle se pose toutefois la question de savoir si son indemnité compensatoire de préavis posera problème pour son droit à pension de survie.

La réponse de l’ONP est rassurante. L’indemnité compensatoire de préavis n’est pas prise en compte comme revenu professionnel. En effet, elle n’a pas exercé d’activité durant la période couverte par l’indemnité de préavis.

Un peu plus tard, elle contacte le SdPSP. A son grand étonnement, elle entend un tout autre son de cloche. Le SdPSP compte l’indemnité compensatoire de préavis dans les montants à comparer avec la limite annuelle autorisée.

Madame Verdoodt n’y comprend rien. Le Médiateur peut-il accorder les violons des services de pensions ?

On a beau tourner le problème dans tous les sens, seule une initiative législative permettra de le régler.

Comment cela, une initiative législative ?

Dans les trois grands secteurs de pensions (salarié, indépendant, secteur public), la législation en matière d’activité autorisée est à 90 % identique.

Mais tandis que la réglementation pour travailleurs salariés met l’accent sur l’exercice (effectif) d’une activité professionnelle, la législation du secteur public insiste sur les revenus professionnels découlant (directement ou indirectement) de l’activité professionnelle.

Ces réglementations quasi identiques entraînent des conséquences préjudiciables pour un nombre sans cesse plus grand de pensionnés puisque les carrières mixtes sont de plus en plus nombreuses.

Or, il est difficilement imaginable que le législateur ait voulu considérer un même revenu de manière différente par deux services de pensions lors du contrôle de l'activité autorisée.

Nous appelons donc le législateur à harmoniser les règles en matière d'activité autorisée et à définir clairement quels revenus professionnels doivent être pris en compte à l'occasion du contrôle de l'activité autorisée.

Une législation uniforme présente également un autre avantage.

Un pensionné percevant une pension de salarié et une pension de fonctionnaire, qui exerce une activité complémentaire, est actuellement contrôlé séparément par deux services de pensions.

Le Médiateur plaide pour que les moyens de l'administration soient utilisés de manière plus efficiente et pour que le contrôle de l'activité ne soit effectué, dans un tel cas, qu'une seule fois par l'institution qui gère les pensions du secteur dans lequel le pensionné exerce son activité. Ainsi par exemple, si un pensionné exerce une activité autorisée en tant que travailleur indépendant, l'INASTI est le mieux à même d'effectuer le contrôle de cette activité.

Ceci présuppose dans le chef des services de pensions une grande volonté et une grande implication dans un projet de collaboration étroite et permanente.

Le Médiateur plaide pour

- **des règles complètement identiques en matière de travail après la pension pour les trois grands services de pensions,**
- **une application uniforme de ces règles identiques, et enfin**
- **que tous ces services décident et acceptent de privilégier la collaboration lors du contrôle.**

Toucher moins en ayant travaillé plus? Cela ne devrait plus arriver !

Depuis le décès de son conjoint en 2009, Madame Mouton bénéficie d'une pension de survie de travailleur salarié et de travailleur indépendant étant donné que son époux décédé avait eu une carrière mixte de salarié et d'indépendant. Le total des deux pensions s'élevait à 964 euros par mois.

Madame Mouton a elle-même également travaillé comme salariée et comme indépendante.

Elle espère donc que lorsqu'elle atteindra l'âge de la pension (65 ans) sa pension de survie sera complétée par un petit montant de pension de retraite pour son occupation personnelle.

Quelques mois avant son 65^{ème} anniversaire, elle reçoit de l'ONP une décision de pension pour sa pension de retraite de travailleur salarié. Une semaine plus tard, elle reçoit également de l'INASTI une décision de pension pour sa pension de retraite de travailleur indépendant.

Elle éprouve quelque difficulté pour déchiffrer les différentes décisions de pensions, avec leurs règles de cumul complexes. Au terme de savants calculs, elle découvre que le montant total de ses quatre pensions (pension de retraite de travailleur salarié, pension de retraite de travailleur indépendant, pension de survie de travailleur salarié et pension de survie de travailleur indépendant) est moindre que le montant total qu'elle percevait auparavant à titre de pensions de survie. Le nouveau montant total de pension est maintenant passé de 964 à 914 euros par mois.

Madame Mouton prend contact avec le Médiateur pour les Pensions. Auprès des services de pensions, elle ne trouve en effet aucune solution à son problème.

Cette situation anormale (parce que vous avez travaillé, le total de vos pensions est diminué) n'arrive que très rarement. Il résulte du jeu complexe des réglementations relatives à la pension minimum.

Dans cette situation injuste et exceptionnelle, le Médiateur a proposé aux services de pensions, compte tenu de l'esprit de la règle de cumul et du principe du raisonnable, de permettre à Madame Mouton de renoncer à sa pension de retraite. Ainsi, elle ne serait pas punie ... d'avoir travaillé.

Les services de pensions s'en tiennent cependant à la lettre de la loi qui n'autorise pas explicitement une renonciation dans un tel cas.

Le Médiateur suggère alors de mettre fin à cette situation particulière, mais injuste, en modifiant la législation en matière de cumul entre pensions de survie et pensions de retraite de sorte qu'elle garde au moins le montant de ses pensions de survie.

A titre accessoire, le Médiateur attire l'attention sur la difficulté pour Madame Mouton de calculer avec précision la diminution de pension qu'elle subissait. Sur ce plan, une meilleure notification commune des droits à pension améliorerait la bonne compréhension de sa situation par le pensionné. Pour rappel, cette notification commune devrait, selon la loi, être chose faite depuis 2008.

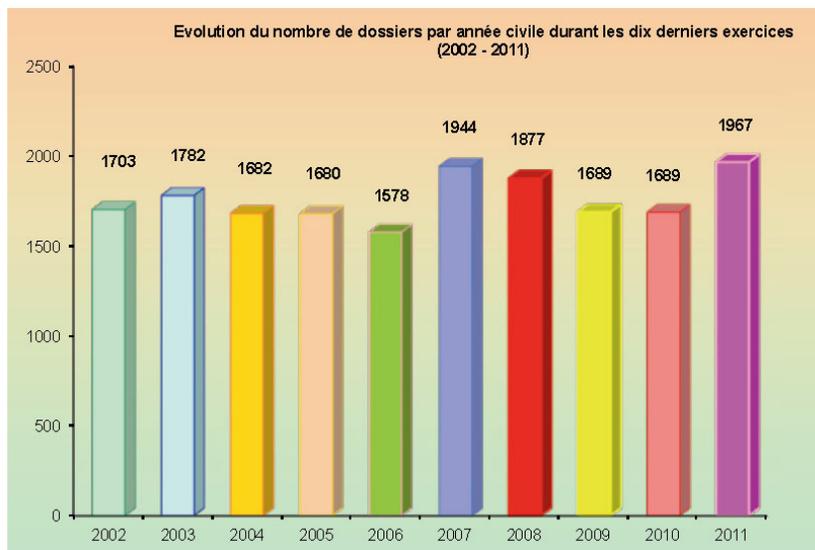
Le Médiateur pour les Pensions plaide pour

- **l'adaptation des règles de cumul entre pension de retraite et de survie de sorte à ne pas sanctionner le travail ;**
- **une réelle notification commune des décisions de pensions lorsque plus d'un service de pensions est concerné.**

Le travail de l'Ombudsman en chiffres

Chiffres et analyse

Durant l'exercice 2011, le Service de médiation pour les Pensions a réceptionné 1.967 dossiers. Jamais un tel nombre n'avait été atteint.



Il est probable que le succès de notre campagne d'information, nouvelle formule, « Le Médiateur roule pour vous ! », y soit pour quelque chose.

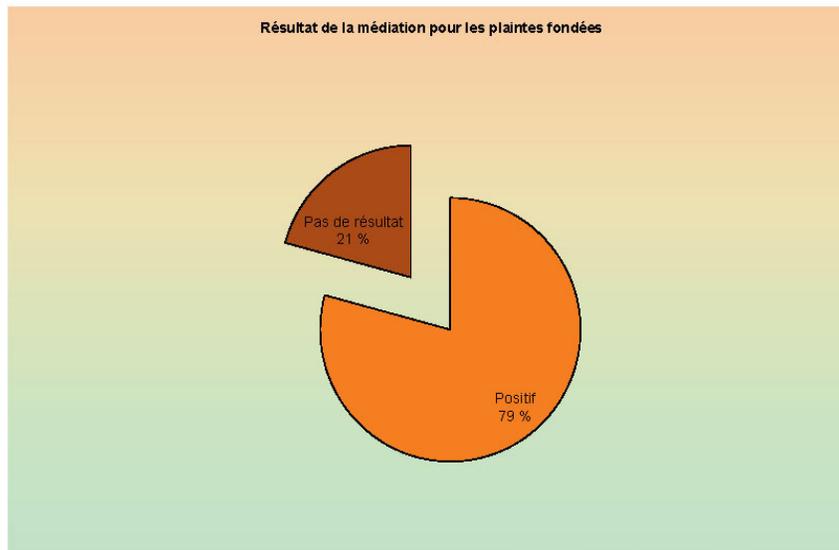
Mais le nombre de plaintes n'est pas en tant que tel un indicateur particulièrement pertinent, c'est le cas par contre de l'évaluation des plaintes.

En effet, lors de la clôture de l'examen d'une plainte, le Médiateur pour les Pensions évalue le caractère fondé ou non de la plainte. Il procède notamment à l'évaluation du travail de l'administration ainsi qu'au contenu des décisions des services de pensions.

Voici les principaux constats de cette année.

D'une part, le pourcentage de plaintes fondées par rapport aux plaintes non fondées évolue positivement pour les services de pensions. Il se situe cette année à une moyenne de 43 % de plaintes non fondées, ce qui est un des meilleurs « scores » à ce jour.

D'autre part, parmi les dossiers fondés, dans quasi 8 dossiers sur 10, l'Ombudsman a clôturé le dossier avec un résultat positif pour le pensionné.



Mais l'essentiel de son travail ne s'arrête pas là. Il analyse également quelles normes sont le plus fréquemment invoquées et en informe l'administration.

De la sorte, celle-ci peut mieux cibler son action pour améliorer encore la qualité de ses services.

Parmi la liste exhaustive des critères d'évaluation reprise en Annexe 3 du RA, ceux qui sont les plus fréquemment invoqués à l'encontre des grands services de pensions (ONP, INASTI, SdPSP et SCDF), sont :

- le délai raisonnable,
- la gestion consciencieuse,
- la coordination efficace.

Ils ne font que rappeler notre fil rouge portant sur l'effet domino. L'impact réciproque de la qualité du travail de l'un sur celle de l'autre est omniprésent et évident dans chacun de ces critères.

Plus les services de pensions agiront de concert, osant s'aventurer hors de leur pré carré et s'impliquant les uns au bénéfice des autres, plus la symphonie sera belle, mais surtout performante pour le pensionné.

Recommandations et Suggestions

Recommandation générale 2011

Concernant le délai dont dispose l'INASTI pour prendre une décision : adapter les dispositions légales de sorte que, tout comme l'ONP, l'INASTI ne dispose plus que d'un délai de quatre mois pour prendre une décision (Voir RA 2011, pp. 80-84 pour une étude plus détaillée)

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

Tant l'ONP que l'INASTI sont tenus de prendre une décision dans les quatre mois suivant la réception de la demande ou après qu'ils aient eu connaissance d'un fait donnant lieu à un examen d'office.

Le paiement doit en avoir lieu dans les quatre mois de la notification, et au plus tôt à partir de la date à laquelle les conditions de paiement sont remplies.

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

En 1998, une mesure dérogatoire a été prévue de manière temporaire tant pour l'ONP que pour l'INASTI, permettant de porter le délai de notification de 4 mois à 8 mois (soit au total 12 mois, si on y ajoute les 4 mois pour mettre en paiement). Cette dérogation ne visait que les demandes introduites plus de neuf mois avant la date de prise de cours.

Dans sa réglementation, l'ONP a prévu dès le départ que cette mesure temporaire cesserait ses effets après deux années.

De son côté, l'INASTI n'a pas prévu de date-limite ... et continue dès lors d'appliquer cette mesure « transitoire » depuis plus de 13 années !

Cette différence de traitement entre régimes de pensions n'est plus raisonnablement justifiée, d'où la recommandation au pouvoir politique de lever cette discrimination : 8 mois pour tous !

Suggestions réalisées en 2011 : exemples

Grapa : C'est notre tournée !

(Voir suivi des suggestions RA 2011, ONP Attribution n° 14 et 15, pp. 173-174)

L'ONP n'examinait pas d'office à l'âge de 65 ans le droit à la GRAPA pour les pensionnés partis en pension anticipée, qu'ils soient travailleurs salariés ou travailleurs indépendants.

Suite à notre intervention, l'ONP procède dorénavant d'office à l'examen de ce droit. Une opération de rattrapage est en cours pour le passé. (RA 2009, pp. 55-58 ; RA 2010, pp. 88-91)

De plus, suite au constat de méconnaissance par le public de la GRAPA, le Collège évoquait dans son RA 2009 (p. 58), la nécessité de mettre sur pied une grande campagne d'information sur la GRAPA.

En Commission des Affaires sociales du mercredi 27 avril 2011, le Ministre des Pensions de l'époque, a précisé qu'il avait envoyé une lettre à tous les CPAS afin de leur rappeler l'importance de la GRAPA.

Il explicitait, dans ce courrier, les efforts entrepris par l'ONP afin de permettre un examen automatique des droits à GRAPA à 65 ans pour les personnes pensionnées anticipativement.

Cette lettre a également été envoyée à toutes les mutualités et aux syndicats. Le Ministre a également prévu que l'ONP mette à disposition de tous les intermédiaires un folder explicatif. (RA 2009, pp. 55-58)