

Chambre des Représentants
Commission des Affaires sociales
Médiateur pour les Pensions
Rapport annuel 2014

1. Réforme des Pensions

A. Mesures transitoires pour les fins de carrière

Exemple : L'intéressé a démarré sa carrière comme fonctionnaire. Par la suite, il s'est orienté vers le secteur privé. Début janvier 2010, alors qu'il a déjà 55 ans, il bénéficie d'un départ anticipé négocié avec son employeur. Comme sa carrière comptera les 35 années nécessaires, il bénéficiera de sa pension anticipée de travailleur salarié à partir de l'âge de 60 ans. En effet, des mesures transitoires ont prévu de garantir le maintien de l'âge de la pension anticipée pour les travailleurs salariés qui se trouvaient dans un système de départ anticipé (Commission des Affaires sociales, 53-2823/001).

De fait, à ses 60 ans, il obtient donc sa pension de travailleur salarié. Il devra toutefois attendre son 65^{ème} anniversaire pour profiter de sa pension de fonctionnaire. Les mesures garantissant la pension anticipée ne sont en effet valables que dans le seul régime des travailleurs salariés. Ceci pose donc problème pour les personnes qui ont une carrière mixte. En outre, il faut remarquer que, dans ce cas-ci, lorsque l'intéressé a décidé d'entrer dans un système de départ anticipé, la loi l'autorisait à bénéficier de ses deux pensions à 60 ans.

Dans le secteur public, c'est la loi du 28 décembre 2011 portant des dispositions diverses qui fixe l'âge et les conditions de carrière pour bénéficier de la pension anticipée. On retrouve ces conditions dans l'article 46 de la loi du 15 mai 1984. L'article 88 de la loi du 28 décembre 2011 prévoit les dérogations aux conditions d'accès à la pension anticipée dans le secteur public (ces garanties valent pour les fonctionnaires qui sont en train de bénéficier d'une mesure de départ prématuré). Les situations qui tombent sous l'application de cette mesure transitoire sont énumérées à l'article 1 de l'arrêté royal du 20 septembre 2011 (disponibilité totale ou partielle avant départ en pension). Ce texte ne prévoit pas non plus de mesure de garantie pour les personnes qui ont également une carrière de travailleur salarié, ce qui pose également problème aux personnes qui ont une carrière mixte.

Le SdPSP constate que la législation actuelle ne permet pas d'appliquer aux pensions du secteur public les dispositions de la loi du 24 juin 2013 (mesures de garantie propre au régime des travailleurs salariés). Ce faisant, le SdPSP s'en tient au strict respect des dispositions légales qui le concernent.

Dans sa Note de Service 2014/4 du 6 février 2014, l'ONP se réfère aux anciennes conditions d'anticipation en cas de mise en disponibilité totale ou partielle dans le secteur public ainsi qu'à l'arrêté royal du 20 septembre 2012. L'ONP décide en conséquence d'assimiler les mesures exceptionnelles de garantie du secteur public à celles du secteur privé. Ceci rend possible le départ en pension anticipée à 60 ans pour les intéressés à condition de prouver une carrière d'au moins 35 années.

Le Collège ne peut faire autre chose que d'avaliser le point de vue du SdPSP. Ceci dit, il laisse un goût amer en bouche. Une position plus souple (comme celle adoptée par l'ONP)

évite que des pensionnés doivent se débrouiller pendant plusieurs années avec des revenus limités, sans plus s'ouvrir de nouveaux droits à pension, de surcroît.

Le Collège invite les instances compétentes, lors des futures modifications de la loi, à plus tenir compte de l'influence que peut avoir une mesure (transitoire) dans un régime de pension sur les (conditions d'anticipation des) pensions des autres régimes.

Dans son texte intitulé "Un contrat social performant et fiable" (Propositions pour une réforme structurelle des régimes de pension), la Commission de réforme des Pensions 2020-2040 constate que pour permettre le suivi systématique de la qualité du système de pension, ses objectifs stratégiques (la performance sociale du système, sa soutenabilité financière, sa cohérence et sa transparence) doivent être traduits en indicateurs concrets.

La Commission de réforme des Pensions 2020-2040 y évoque expressément à la page 56 que le Service de médiation pour les Pensions pourrait jouer un rôle sur le plan de l'indicateur relatif à la qualité de l'information aux citoyens et, plus précisément, sur les réactions qui s'ensuivent dans le chef de ces mêmes citoyens.

Le Service de médiation pour les Pensions dispose naturellement d'une vision panoramique sur l'ensemble du paysage des pensions (helicopterview), c'est là un des principaux avantages d'un service de médiation sectoriel.

Au fil du temps, le Service a ainsi acquis, au départ des plaintes, une expertise certaine et une aptitude à discerner et détecter, sur la base des plaintes introduites, les évolutions sociétales en cours, les problèmes majeurs en gestation, les dysfonctionnements ou les discriminations dans la réglementation. Sur la base de ses constatations, le Service a également cultivé l'art délicat et pondéré d'offrir ses recommandations et suggestions au législateur et à l'administration.

Le Service de médiation pour les Pensions est bien évidemment partant pour jouer ce rôle prévu par la Commission de réforme des Pensions.

B. Carrière à l'étranger

Exemple : Une personne a travaillé en Grèce avant de déménager en Belgique, où elle travaille également en qualité de salarié. Cette personne souhaite obtenir sa pension anticipée à 60 ans, âge qu'elle atteindra en septembre 2013. Comme la loi l'y autorise, elle introduit sa demande un an au préalable. Déjà, le 5 novembre 2012, l'ONP prend contact avec l'organisme grec IKA en leur demandant des informations via les formulaires requis (formulaires de liaison). L'ONP ne peut en effet prendre de décision définitive qu'après avoir obtenu confirmation des données de carrière grecque via le formulaire européen E205.

En mars 2014, nous contactons Solvit. Ce centre de résolution de problèmes est l'un des réseaux créés par la Commission européenne, dont l'objectif est de régler de manière informelle des problèmes rencontrés par des citoyens ou des entreprises, causés par une application déficiente de la réglementation européenne.

Par la suite, nous avons également dû contacter notre collègue, l'Ombudsman de Grèce. Sa médiation porte ses fruits : l'ONP obtient finalement les formulaires CEE de la part de l'organisme grec. Le 5 septembre 2014, l'ONP adresse la décision de pension à l'intéressé.

L'ONP ne peut en rien être tenu responsable de la non finalisation de ce dossier. L'origine du blocage se situe dans les problèmes structurels auxquels sont confrontés les services de pensions grecs.

Dans notre Rapport annuel 2013, p. 90, nous avons constaté la nécessité d'une réactualisation de la coordination entre les services de pensions belges et étrangers. Dans pas mal de cas, l'octroi ou le refus de pension dépend en effet de l'information à recevoir d'un ou de plusieurs services de pensions étrangers.

Nous y faisons également part du fait que, sur initiative de la Commission européenne, un nouveau système informatique d'échange de données de sécurité sociale (EESSI : Electronic Exchange of Social Security Information) était prévu pour démarrer en mai 2014. Il s'agissait de permettre aux institutions nationales concernées d'échanger des données transfrontalières par le moyen de documents électroniques structurés.

Entretemps, il est clairement apparu que ce planning ne pouvait pas être tenu, le flux de données ne pouvant pas encore être garanti de manière solide, fiable et sécurisée. Du coup, sa mise en service a été reportée à mi-2015. En outre, le projet lui-même a été adapté tant au niveau de l'organisation que de l'exécution¹. Concrètement, dans l'intervalle, l'échange de données entre institutions de sécurité sociale se fait encore via les formulaires européens (papier !).

L'intéressé ne pouvait pas obtenir sa pension belge parce que des données du service grec des pensions manquaient. Ces données étaient indispensables pour déterminer si la pension anticipée était ou non allouable.

La crise financière actuelle et ses conséquences, surtout sensibles dans le Sud de l'Europe, altèrent le bon fonctionnement des services publics de ces pays et se font également sentir auprès de nos pensionnés belges.

Bien que les problèmes de l'intéressé découlaient principalement d'un manque de personnel en Grèce, nous constatons que le flux des dossiers (avec tous les pays européens) pourrait sensiblement être amélioré par l'échange électronique et structuré des documents utiles. Du fait que la pension anticipée belge ne peut être octroyée qu'à la condition de démontrer une carrière suffisante, les données relatives à la carrière dans un des 28 pays de l'Union européenne est indispensable et bien souvent décisif.

Même si la Belgique fait probablement partie des bons élèves sur ce plan, elle pourrait utilement insister auprès de la Commission européenne pour une mise en service rapide du projet EESSI.

2. Paiement sur compte de la pension des fonctionnaires

A. Paiement sur un compte belge

Dans le secteur public, à l'heure actuelle, le chèque est encore toujours le mode « normal » de paiement de la pension. Si le pensionné souhaite obtenir le paiement de sa pension sur un

¹ Information trouvée sur le site internet www.rinis.nl - Routeringsinstituut (inter)nationale informatiestromen. Sur le site web de l'OFAS - Office fédéral suisse des assurances (www.BSV.admin.ch), nous lisons que la date de mise en route du nouveau système n'est pas encore fixée (update 27.01.2015).

compte bancaire, il doit faire le nécessaire. Il doit demander au service de pension un formulaire en 3 volets et le faire compléter par sa banque.

Par cet engagement, le pensionné demande le paiement de sa pension sur un compte bancaire personnel, ouvert auprès de l'institution de son choix. En signant cet engagement, il autorise également cette institution financière, sur simple demande du SdPSP, à reverser au Trésor public tout paiement indu. Cette autorisation continue de sortir ses effets après son décès et grève donc sa succession financière.

De son côté, l'institution financière accepte de payer les pensions et certifie avoir vérifié la conformité de la signature de chaque titulaire, selon les conditions prévues par la convention du 9 juillet 1986 relative au paiement par virement de certains avantages payés par le SdPSP - Paiement.

Ceci signifie aussi que le SdPSP ne paie pas la pension sur le compte tant qu'il ne dispose pas de ce formulaire d'engagement.

En revanche, pour un pensionné salarié ou indépendant, il suffit de communiquer par écrit son numéro de compte au service de pension. L'arrêté royal du 9 mars 2004 relatif au paiement par virement des prestations liquidées par l'ONP fait du paiement sur compte le mode de paiement « normal » pour une pension de travailleur salarié. L'arrêté royal prévoit les mêmes garanties que l'engagement dans le secteur public.

Le Collège a formulé dans son Rapport annuel 2014 (p. 66) la recommandation suivante.

La procédure de paiement telle qu'elle est prévue dans la réglementation des pensions du secteur privé correspond beaucoup plus à ce que l'on serait en droit d'attendre d'une administration moderne du XXI^{ème} siècle. La loi prévoit les garanties nécessaires et suffisantes et le service de pension effectue lui-même le contrôle en prenant contact avec l'institution financière du pensionné.

Il n'est plus acceptable que le pensionné soit contraint à différentes démarches pour recevoir son paiement de pension sur son compte. Le fonctionnaire en activité perçoit déjà son traitement sur son compte bancaire après avoir simplement renseigné son numéro de compte à son service du personnel. Une fois pensionné, il peut donc s'attendre à obtenir le paiement de sa pension sur un compte bancaire en mentionnant simplement son numéro de compte au service de pension.

Le Service de médiation pour les Pensions recommande donc de procéder aux adaptations législatives afin de faire en sorte que le paiement sur compte bancaire devienne la norme pour les pensions du secteur public. Dans le secteur public également, la communication d'un numéro de compte devrait suffire pour obtenir le paiement de la pension par virement.

B. Paiement sur un compte à l'étranger

L'arrêté royal du 1^{er} février 1935 prévoit en son article 2 que l'ayant droit qui perçoit une pension du SdPSP peut obtenir celle-ci à l'étranger moyennant la présentation d'un certificat de vie.

Le SdPSP demande que ce certificat soit daté au plus tôt de la date à partir de laquelle la pension est payable, c'est-à-dire, pour les paiements à terme échu, le dernier jour ouvrable belge du mois et, pour les paiements anticipés, le premier jour ouvrable belge du mois. Un calendrier des dates de paiement est disponible sur le website du SdPSP-Service Paiement.

Pour les pensions payées à terme échu, cela veut dire qu'elles sont systématiquement payées avec retard. Car lorsque le certificat de vie ne peut être introduit que le dernier jour du mois, il est impossible que le paiement arrive ce même jour sur le compte bancaire étranger de l'intéressé (pour les paiements anticipés, la loi prévoit un paiement endéans la première quinzaine du mois).

La majorité des pensionnés qui vivent à l'étranger considèrent comme fort lourde l'obligation d'introduire chaque mois un certificat de vie.

Dans la réglementation des salariés et des indépendants, les pensionnés non domiciliés en Belgique doivent introduire un certificat de vie annuel. L'ONP envoie ce formulaire chaque année à tous les bénéficiaires concernés, à charge pour eux de le renvoyer endéans les 30 jours.

En réponse à une question² verbale posée en Commission des Affaires sociales au Ministre des Pensions, celui-ci a précisé « Dès que l'opération (de reprise du SCDF) aura été réalisée, les régimes de paiement des pensions des secteurs privé et public pourront être harmonisés et un juste équilibre pourra être établi entre la nécessité d'un contrôle correct et la suppression de tracasseries administratives pour les citoyens ».

Toujours dans la même réponse, il poursuit en précisant que « L'ONP a signé des accords bilatéraux pour l'échange de données électroniques avec l'Allemagne, les Pays-Bas, le Royaume-Uni et les États-Unis. Ils seront étendus à la France, à l'Italie et à l'Espagne. (...) Après la reprise du SCDF Pensions, pour procéder aux échanges de données électroniques, le SdPSP se connectera auprès de l'ONP ».

Il semble hélas qu'à fin 2014 cet échange de données électroniques avec les pays cités n'est pas encore réalisé. Le simple fait que les données personnelles sont enregistrées de différentes façons par les pays étrangers ne facilite pas ce croisement de données.

Dans sa réponse du 3 avril 2015 à la question n° 33 de Madame la Députée Ann Vanheste du 18 mars 2015 (N.)³, le Ministre des Pensions a confirmé que « l'échange de données électroniques avec l'Allemagne est déjà en cours de réalisation et permet actuellement à l'ONP de remplacer 60 % des certificats de vie envoyés vers l'Allemagne par des flux de data électroniques. Cela représente 3,4 % du nombre total des certificats de vie envoyés par l'ONP. L'échange de données avec nos autres pays voisins est actuellement en phase de test. »

² Réponse à une question de M. Siegfried Bracke au Vice-Premier Ministre et Ministre des Pensions sur "les divers certificats de vie demandés par les différentes administrations des pensions" (n° 16316), Chambre des représentants, 4ème session de la 53ème législature, Rapport intégral de la Commission des affaires sociales du 5 mars 2013, CRIV 53 COM 687, 2012-2013, p. 25 et suivantes

³ Réponse du Ministre des Pensions du 03 avril 2015, à la question orale n° 33 de Madame la Députée Ann Vanheste du 18 mars 2015 (N.): Les retraités séjournant à l'étranger. - Certificat de vie (QO 2546), 2ème session de la 54ème législature, 2014-2015, QRVA 54 019, 07-04-2015 p. 244.

Il ressort de nos échanges avec le SdPSP que, compte tenu de l'importance des montants des pensions du secteur public, il semble opportun de maintenir un certificat de vie mensuel. Sans un tel contrôle, le risque de paiements indus à charge du Trésor public est trop grand.

Malgré ce qui précède, il convient toutefois d'insister sur le fait que le SdPSP reste disposé à approfondir la réflexion portant sur la nécessité d'introduire chaque mois un certificat de vie.

Vu la poursuite de l'harmonisation entre les régimes de pensions et la fusion prochaine de l'ONP et du SdPSP, le Collège appelle déjà maintenant à adapter la loi dans le secteur public ou à soulever la pratique actuelle du SdPSP.

3. Cumul entre pension pour cause d'inaptitude physique et revenu de remplacement

Jusqu'à fin 2012, on pouvait cumuler une pension de retraite du secteur public avec une indemnité d'invalidité ou une allocation de chômage. La législation relative à ces revenus de remplacement prévoit cependant souvent une interdiction ou une limitation du cumul avec une pension de retraite. En effet, il existe un principe général selon lequel on ne peut idéalement cumuler deux types de revenus de remplacement ...

De plus, le cumul d'une pension avec des revenus tirés d'une activité professionnelle ou des revenus de remplacement est régi par des dispositions différentes dans les différents régimes de pension. Ces réglementations ne correspondaient malheureusement pas toujours. Ainsi, par exemple, la pension de retraite de travailleur salarié ou de travailleur indépendant ne pouvait jamais être cumulée avec une indemnité d'invalidité ou des allocations de chômage, conformément au principe général.

Chaque année, le Service de médiation recevait de nouvelles plaintes portant sur l'application de ces règles de cumul. Il s'agissait principalement de pensionnés qui bénéficiaient de pensions dans différents régimes, et devaient ainsi tenir compte de différentes règles du jeu. Cela faisait des années également que l'Ombudsman prêchait pour l'harmonisation des règles en cette matière dans les différents régimes. Toutefois, en matière de cumul de pension de retraite avec des revenus de remplacement (indemnités de maladie ou chômage), tout comme dans la plupart des autres matières, le Collège ne s'est pas prononcé sur la direction que devait prendre cette harmonisation.

Par la Loi-Programme du 28 juin 2013, il a ainsi été prévu qu'à partir du 1er septembre 2013, le cumul d'une pension de retraite du secteur public avec des revenus de remplacement n'était dorénavant plus autorisé, donc ni avec des indemnités d'invalidité, ni avec des allocations de chômage. Par le biais de cette nouvelle disposition, la réglementation du secteur public était ainsi alignée sur celle des régimes des travailleurs salariés et des travailleurs indépendants.

Cela a eu de sérieuses conséquences pour certains pensionnés. Les pensionnés concernés sont souvent ceux qui, outre une nomination à temps partiel, ont également exercé une activité à temps partiel en qualité de travailleur contractuel. Ils ont été pensionnés pour cause d'inaptitude physique, souvent aussi très jeunes. Ils ont alors cumulé cette pension avec des revenus de remplacement.

Ces revenus de remplacement leur étaient accordés conformément aux règles de la sécurité sociale qui garantissaient des indemnités aux travailleurs contractuels à temps partiel qui ne pouvaient plus travailler pour des raisons médicales.

Aux yeux des personnes concernées, il s'agissait d'un juste retour des choses : d'une part, le remplacement de leur traitement partiel dont ils bénéficiaient du fait de l'activité pour laquelle ils étaient nommés, par une pension, et, d'autre part, le remplacement de leur salaire partiel pour l'activité à temps partiel exercée en tant que contractuel, par les indemnités d'invalidité.

La nouvelle loi est claire et ne laisse aucune possibilité d'interprétation. Le Médiateur remplit une fonction-signal : dans le traitement des plaintes, il découvre chaque jour les difficultés dans lesquelles se débattent les gens lorsque qu'ils sont en pension, ce qui tourne mal, quels sont les obstacles. Le Médiateur pour les Pensions a signalé le problème au Ministre des Pensions le 1^{er} décembre 2014.

Le Ministre des Pensions a entendu les problèmes soulevés par le Médiateur. En réponse à des questions parlementaires à la Commission des Affaires sociales⁴, le Ministre a répondu qu'il prendrait en priorité des mesures destinées à mettre un terme à cette situation qui génère un problème social. Le Ministre donna rapidement des instructions au SdPSP afin que les pensions pour inaptitude physique ne puissent plus, pour l'avenir, être suspendues en cas de cumul avec des revenus de remplacement (invalidité et chômage) et afin de ne plus poursuivre la récupération des pensions déjà payées.

Lors de sa médiation, le Médiateur a demandé que les pensions suspendues pour cause de cumul avec des indemnités de mutuelle ou de chômage soient remises en paiement. Le SdPSP a répondu qu'il avait obtenu du Ministre l'autorisation de procéder à cette reprise de paiement à partir du dernier jour ouvrable de mars (pour les pensions payées à terme échu) et du premier jour ouvrable d'avril 2015 (pour les pensions payées anticipativement).

Le Ministre a également demandé au SdPSP de rédiger en urgence un projet de texte afin de mettre un terme à l'interdiction de cumul à partir du 1^{er} janvier 2013. L'adoption de ce texte rendra à nouveau possible le cumul entre une pension pour cause d'inaptitude physique et un revenu de remplacement. Ce texte permettra aussi que les montants de pension suspendus de 2014 soient versés sans discussion.

En effet, les montants non perçus par les intéressés durant la période de suspension de leur pension ne seront réglés par le SdPSP qu'après la publication des nouveaux textes adaptés dans le Moniteur.

Le Collège des médiateurs formule l'espoir que les textes légaux seront votés et publiés au Moniteur le plus vite possible. En effet, certains pensionnés attendent le paiement des arriérés dus depuis plus d'un an.

Parallèlement, nous invitons le législateur à une réflexion sociétale à propos de cette forme particulière de pension pour cause d'inaptitude. Cette mise à la pension des fonctionnaires, sous sa forme actuelle, est-elle encore défendable au 21^{ème} siècle, et cela dans tous les cas, et

⁴ Question orale de Monsieur Hans Bonte, Monsieur Peter De Roover et Monsieur Wouter De Vriendt sur "le cumul d'une pension du secteur public avec des revenus de remplacement", Chambre des Représentants, 2^{ème} session de la 54^{ème} législature, Compte rendu intégral de la Commission des Affaires Sociales du 28 janvier 2015

pourrait-elle être remplacée par une alternative créative et plus adaptée, tenant compte des évolutions de la société et des aspects psychologiques qui sont liés à la « mise en pension » définitive à un âge parfois précoce ?

4. Dédommagement

Exemple : L'ONP peut faire verser une pension sur un compte à l'étranger sur simple requête du pensionné. L'ONP envoie le formulaire de demande à l'intéressé qui doit le faire remplir par son institution bancaire. Sur la décision de l'ONP, il est mentionné que le paiement sur compte est la procédure standard et que le numéro de compte doit être communiqué si cela n'a pas encore été fait. Du fait que le formulaire de liaison E202 NL mentionnait un numéro de compte, le pensionné considérait que tout était en ordre de ce côté. Toutefois, l'Office n'avait pas enregistré le numéro par inattention. Il a donc payé la pension par chèque.

Dans certains cas, des frais sont liés à l'encaissement d'un chèque. Pour les cas dans lesquels le pensionné a dû payer de tels frais pour encaisser les chèques adressés à tort, l'ONP a accepté, suite à notre intervention, de rembourser ces frais à titre de dédommagement.

Une autorité peut rester passive lorsque qu'un préjudice s'est créé à la suite de son intervention et abandonner au citoyen le soin d'obtenir réparation en saisissant le tribunal. Vu que, dans la plupart des cas, les sommes en jeu sont peu élevées, le pensionné le ressent comme un combat inégal du pot de terre contre le pot de fer. Les coûts de procédure liés à une action judiciaire sont souvent dissuasifs pour le citoyen (voir notre Recommandation générale sur ce point RG 2004/5, non suivie à ce jour visant à examiner la possibilité de transférer le contentieux du secteur public vers les Tribunaux du travail (gratuits), plutôt que vers les Tribunaux de 1^{ère} instance).

En matière de bonne conduite administrative, une posture plus proactive dans de telles affaires reste de loin préférable. Une administration prend à cœur les intérêts des citoyens, même lorsqu'il est question de leur droit de dommages liés à la conduite de cette même administration. Cela veut dire que l'autorité administrative doit toujours soupeser l'intérêt général face à celui des citoyens individuels concernés.

En général, on peut attendre d'une administration qu'elle prenne ses responsabilités pour vérifier de manière active si sa conduite a entraîné un dommage pour les particuliers, et s'il y a lieu, de prévoir spontanément une forme de compensation.

Dans son Rapport annuel 2012, l'Ombudsman a commenté un cas dans lequel l'INASTI, après sa médiation, avait accepté de payer un dédommagement en dehors de toute procédure judiciaire. C'était un dossier où le citoyen avait subi un dommage pour lequel l'INASTI était indiscutablement responsable, et le reconnaissait.

L'Ombudsman se réjouit de ce que dans ce cas-ci, l'ONP ait décidé de rembourser les frais d'encaissement des chèques aux pensionnés à titre de dédommagement. Il s'agit ici en effet d'un cas de figure similaire, où le pensionné avait de manière indubitable subi un dommage, pour lequel l'administration était responsable, et que par ailleurs, ce dédommagement était peu élevé et clairement évaluable. En outre, l'Ombudsman constate que l'ONP a également adopté cette attitude proactive dans d'autres dossiers du même genre. L'ONP est de plus en plus conscient de sa responsabilité, ce qui l'amène à davantage compenser dans de tels cas les dommages subis par les pensionnés.

Le SdPSP a confirmé également qu'il remboursait les coûts éventuels liés au cours du change ou au retour d'un chèque lorsque ces coûts étaient le fait d'un ordre de paiement fautif (p.ex. paiement dans une monnaie inadéquate...).

L'octroi d'un dédommagement reste encore momentanément limité et n'est pas appliqué dans toutes les administrations. La création d'un cadre légal pourrait rendre possible le paiement d'un dédommagement dans des situations bien circonscrites. Nous pensons ici aux cas où il est établi que le pensionné a subi des frais pour lesquels le service de pension est responsable. Ce dommage doit être de peu d'importance et clairement évaluable.

5. Délais de la Charte de l'assuré social

Lorsque le paiement de leur pension est en cause, beaucoup de pensionnés espèrent une solution immédiate à leur problème. Cet espoir, bien que parfois irréaliste, est compréhensible : la pension est leur seule source de revenus dans bien des cas. Dans les emails que nous recevons, les pensionnés se plaignent de ne pas recevoir de réponse ou en tout cas pas endéans des délais raisonnables (du point de vue de ces pensionnés).

Il va sans dire qu'un paiement tardif, même s'il n'est que de quelques jours, entraîne des conséquences dommageables : factures et loyers en souffrance, débit d'intérêts bancaires... La crise financière actuelle rend ces problèmes encore plus aigus.

Sur le plan légal, la Charte de l'assuré social est la seule disposition qui oblige les institutions de sécurité sociale à des délais de réponse stricts : l'article 3 de la loi leur donne un délai maximum de 45 jours pour donner suite à une demande écrite du pensionné sur ses droits et obligations.

Face à l'urgence intrinsèque des problèmes liés au paiement, ce délai légal n'offre pas de solution satisfaisante. Un délai de quelques jours paraît ici une norme plus raisonnable, car une réponse dans les 24 heures n'est pas toujours possible, compte tenu du grand nombre de requêtes qui doivent être traitées.

A ce jour, les services de pensions ne communiquent pas sur ce qu'il faut entendre par "délai raisonnable" lors d'un problème de paiement faisant l'objet d'une plainte par email. Le Service de médiation appelle ces services à définir des engagements clairs sur le plan du délai de réponse à des emails relatifs à des problèmes de paiement, et à les rendre publics. Le moyen idéal est ici une Charte des usagers, qui offre davantage de transparence à l'offre de services. Dans un tel document, le service de pensions peut fixer son engagement sur papier.

Autre formule : une adaptation des délais prévus dans la Charte de l'assuré social. Il faudrait dans ce cas envisager à part, les demandes qui portent sur le paiement de la pension mensuelle. Cette catégorie de demandes devrait faire l'objet d'un traitement immédiat ou endéans quelques jours maximum, de façon à ce que le pensionné puisse être informé au plus vite sur son revenu mensuel.

6. Précompte professionnel retenu en trop et calcul brut/net

Exemple : Un pensionné perçoit deux prestations : une pension des chemins de fer et une pension de salarié. Cela fait déjà depuis octobre 2014 qu'il perçoit 247 euros de moins. Selon le service de pensions de la SNCB (Hr-Rail), il y a eu une erreur dans le précompte. Cette erreur sera corrigée pour les prochains paiements.

Au sein du réseau de la sécurité sociale, il existe un registre central, appelé Cadastre des Pensions. Ce Cadastre des Pensions renseigne tous les montants de pensions légales et extralégales qui ont été octroyées à chaque assuré social.

Grâce à des flux électroniques, ces données transitent entre instances autorisées par le biais de la Banque-Carrefour de la Sécurité sociale (BCSS). De la sorte, les différents services de pension sont en mesure de procéder au calcul et au prélèvement correct des différentes retenues sur les pensions qu'ils paient.

La SNCB a effectivement corrigé la situation du pensionné à partir du mois de décembre, mais n'a pas remboursé les retenues effectuées en trop en octobre et novembre.

Si cette régularisation avait eu lieu avant la clôture de l'année fiscale, déjà prévue pour la SNCB à la date du 14 novembre, le précompte retenu indument pouvait encore directement être remboursé au pensionné.

Mais comme la correction a été réalisée seulement en décembre, il était trop tard et le pensionné devait donc nécessairement attendre le traitement de sa déclaration à l'impôt des personnes physiques par le fisc pour récupérer le précompte indu (plus de 500 euros). Cela risque de durer plus d'un an.

Ayant une carrière mixte, le précompte a toutefois pu être régularisé plus rapidement du côté de l'ONP, ... avec quelque étonnement de la part du pensionné.

Ainsi, lors de son instruction, l'Ombudsman a constaté que la date ultime jusqu'à laquelle il est possible d'obtenir un remboursement de précompte n'est pas la même dans chaque service de pension.

L'ONP et Ethias procèdent à un éventuel remboursement jusqu'à la fin de l'année fiscale courante, quant au SdPSP, il y procède jusqu'au moment où les fiches fiscales sont envoyées (soit généralement au mois de février de l'année suivante).

Ceci signifie d'une part, que selon les régimes de pension, pour une même réglementation fiscale, la pratique débouche sur des dates différentes, et d'autre part, qu'un pensionné qui bénéficie de plusieurs pensions différentes pourra se voir remboursé à des dates différentes également en cas de précompte retenu indument. Sur ce plan également, une meilleure coordination est souhaitable.

Les retenues sur pension continuent de poser certains problèmes. La coordination entre les différents services de pension n'est pas encore optimale. Le pensionné ignore totalement ce qui se passe derrière l'écran (et qui, à ce stade, est encore nécessaire compte tenu des circonstances) pour procéder au calcul correct des retenues sur sa ou ses pensions. Il paie

« cash » les conséquences d'un éventuel dysfonctionnement en percevant moins, ou plus tard, que ce qu'il devait obtenir dans sa situation.

Le Collège réitère, d'une part, son invite lancée dans son Rapport annuel 2013 aux services de pension en vue d'un large consensus afin de permettre un suivi efficace et uniforme des retenues et des remboursements à effectuer (afin d'éviter l'effet yoyo).

D'autre part, concernant le remboursement du précompte, une pratique identique conforme au prescrit légal ainsi qu'une information coordonnée à destination des pensionnés ayant une carrière mixte les aidera sans aucun doute à mieux comprendre leur situation.

Déjà en 2008, le Collège évoquait son rêve d'un paiement correct et immédiat du montant total net de pensions et cela dans tous les cas, même ceux de carrière mixte. Nous continuons de rappeler ce rêve.

7. Les chiffres de 2014

En 2014, l'Ombudsman a réceptionné 1.541 requêtes. Parmi celles-ci, 1.152 plaintes ont été déclarées recevables. Un peu plus de la moitié de ces plaintes (54 %) ont été déclarées fondées au terme de notre analyse.

Lorsque la plainte est fondée, l'Ombudsman intervient auprès des services de pensions afin de résoudre le problème. Dans plus de 8 cas sur 10, la médiation débouche sur une issue positive pour le plaignant.

A titre informatif, on remarque ces dernières années une augmentation des plaintes « pointues » qui exigent une analyse particulièrement fouillée, notamment sur le plan juridique où des normes européennes ou internationales sont plus souvent invoquées.

Le top trois des plaintes en 2014 :

1. Retards de paiement des pensions du secteur public
2. Estimation (délai de traitement, vision globale, ...)
3. La pension anticipée dans le cadre de la réforme des pensions

En vue d'assurer une offre de service de qualité, le Service de médiation doit disposer de collaborateurs qualifiés (collaborateurs avec une expérience du fonctionnement des services de pensions, juristes, personnel de soutien) et en nombre suffisant. De plus, le poste doit être suffisamment attractif et préserver les chances de promotion.

En même temps, le Service de médiation doit disposer de moyens financiers suffisants afin d'asseoir sa notoriété auprès du public (p.ex. via des campagnes de promotion).

La déclaration gouvernementale indique vouloir encourager les formes alternatives de résolution de conflit, comme la médiation, afin de soulager les tribunaux.

Le Service de médiation Pensions peut contribuer à la réalisation de cet objectif. Celui qui conteste une décision de pension peut, au lieu de saisir le tribunal, faire appel au Médiateur et obtenir par son canal une rectification de ses droits. Sans aucun doute, le Service de médiation offre une belle alternative par le biais d'une procédure non contentieuse, qui recèle pas mal

d'atouts : la gratuité, le caractère moins formel de sa saisine et des délais de traitement plus courts en comparaison de ceux d'une procédure juridictionnelle...

L'expertise du Service de médiation est une exigence absolue dans une matière d'une telle complexité.

Dans ce cadre, il faut remarquer que le Médiateur ne peut pas poursuivre son enquête lorsque le pensionné introduit une action devant le tribunal. Certains ayant-droits se retrouvent donc obligés, pour préserver leurs droits, de faire appel aux tribunaux alors que l'examen de leur litige par le Médiateur est encore en cours. Cette problématique est discutée dans notre Rapport annuel 2011 (pp 6-11).

C'est donc ici l'occasion de signaler l'intérêt de la proposition de loi des Députées Van Cauter, Becq et Fonck du 10 août 2012 (Doc 53 2401/001), non votée sous la précédente législature, et qui rendait possible la poursuite de l'examen d'une plainte afin d'arriver à une solution via la médiation, et cela alors qu'un recours est pendante au tribunal. De cette manière, un procès peut être évité et la médiation reste possible tant qu'il n'y a pas de jugement ou d'arrêt définitifs.

Conclusions ...

Comme mon collègue l'a exprimé en introduction, nous avons ici privilégié les commentaires susceptibles d'alimenter vos travaux et, en priorité, avons attiré votre attention sur les possibilités d'amélioration de la loi, en particulier celle pour laquelle votre Commission est compétente.

Nous aurions pu nous limiter à énoncer nos « résultats » pour cette année 2014 ...

Si vous prenez le temps de parcourir notre Rapport annuel 2014, vous constaterez que cette année 2014 fut sur ce plan, une nouvelle fois, un très bon crû !

Nous en voulons pour preuve ces 37.000 dossiers de carrières mixtes qui auront au final, pour 2014, et dorénavant, une réelle petite augmentation de pécule de vacances ; également ces plus de 1.500 dossiers de cumul de pension pour cause d'inaptitude physique et de revenus de remplacement qui seront revus ; tous les « dédommagements » compensatoires obtenus, ... sans parler des dossiers où nous avons obtenu des arriérés de 10 années, où parfois rien que les intérêts dépassent les 25.000 euros... sans parler non plus de tous ces dossiers, heureusement la majorité, où la loi a été correctement appliquée par les services de pensions, mais où nos explications et notre examen complémentaire ont pu contribuer à apaiser les pensionnés et à les réconcilier avec l'administration.

Bien sûr, durant cette année 2014, au moment de la reprise attendue des tâches du SCDF par le SdPSP pour le paiement des pensions du secteur public, quelques accros, entretemps résolus, ont eu lieu. Et malheureusement, encore récemment, d'autres problèmes sont apparus ... Mais ceux-ci ont également été correctement pris en charge.

A ce propos, nous ne pouvons que rappeler la nécessité de renforcer les synergies sur tous les plans, que ce soit au sein de chaque service de pension ou entre ceux-ci !

Lors de notre présentation, nous avons ici également rappelé notre rêve (de 2008) d'un paiement complet et correct immédiatement, même en cas de carrière mixte ...

Le projet de mégafusion (entre ONP et SdPSP) récemment rendu public, devrait nécessairement et notamment y contribuer.

Toujours en rapport avec les pensions du secteur public, il nous faut également souligner la souplesse avec laquelle le SdPSP a accepté de solutionner des problèmes dont il n'était pas du tout à l'origine. C'est le cas notamment concernant l'interdiction de cumuler une pension (pour cause d'inaptitude physique) avec une allocation d'invalidité ou de chômage.

Par ailleurs, puisse également l'enregistrement des données dans Capelo être rapidement finalisé afin de permettre la poursuite du développement du moteur de pensions tant attendu. L'annonce faite jeudi passé de l'ouverture de Mypension aux données autres que salarié est de très bon augure.

Parmi les autres avancées sensibles, il convient aussi d'évoquer l'accélération (et la finalisation prévue fin juin 2015) de l'importante opération de rattrapage en matière de GRAPA à laquelle l'ONP a participé.

L'évolution de la réglementation (encore simplifiée début 2014) et le développement conjoint d'une nouvelle application informatique n'y sont, bien sûr, pas étrangers.

Oui, une fois de plus, les résultats engrangés cette année dépassent nos espérances.

Ces résultats, nous tenons à le souligner ici, sont dus à l'action combinée d'une équipe d'experts que nous remercions ici, de services de pension de plus en plus ouverts et proactifs ainsi que d'une oreille de plus en plus attentive du monde politique, ce que confirme notre présence ici et ce dont nous vous savons gré.

S'il ne fallait retenir qu'un mot, ce serait celui de souplesse dont *tous* les services de pensions font de plus en plus preuve pour apporter des solutions aux problèmes rencontrés, et cela dans un contexte difficile.

Pour revenir sur l'image des dominos que nous avons utilisée, il y a 3 ans, comme fil rouge lors de la remise officielle de notre Rapport annuel aux Ministres compétents, cette métaphore reste d'une brûlante actualité, dans le cadre de la récente réforme des pensions. Nous plaidions alors pour plus de coordination et de synergie entre services de pension.

Il y a deux ans, nous remettions le couvert à ce propos avec notre canari, qui avertit le mineur d'un coup de grisou.

L'image de l'Ombudsman qui nous vient aujourd'hui, en cette ère post numérique (voir l'allusion à Michel Serres en introduction du Rapport), c'est celle de jouer le rôle d'une sorte de *firewall numérique* au bénéfice du citoyen, en étant garant du respect de la loi et des bonnes pratiques dans le chef des services de pensions.

L'accès, bien qu'encore partiel, aux logiciels des différents services de pension dont nous bénéficions désormais ne peut qu'y contribuer, au bénéfice de la *transparence*.

Nous restons résolument à votre disposition !