

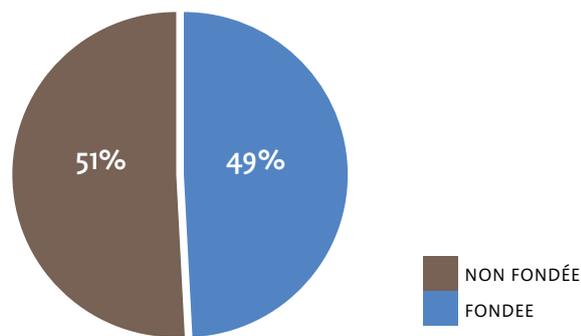
Analyse des dossiers

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

L'Office 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

ONP attribution



Dossiers marquants

Polyvalence de l'examen d'office – Pension pour cause d'inaptitude physique dans le secteur public accordée juste avant le 59ème anniversaire – L'ONP octroie la pension à partir de l'âge de 60 ans

Dossier 25714

Les faits

Madame Martens a travaillé comme fonctionnaire. Juste avant ses 59 ans, le 1er janvier 2013, elle est mise à la pension pour cause d'inaptitude physique.

Elle atteint 60 ans en janvier 2014 et pense percevoir sa pension de salariée à partir du mois suivant son anniversaire. Rien ne se passe pourtant et elle contacte l'ONP. Au service de pensions, on lui dit qu'elle doit introduire une demande.

Elle fait la démarche en avril 2014 et indique dans sa demande qu'elle souhaite que sa pension soit accor-

dée à la date la plus précoce possible. L'ONP octroie la pension au 1er mai 2014.

Madame Martens vient demander l'intervention du Service de médiation Pensions, car elle veut sa pension au 1er février 2014.

Commentaires

L'arrêté royal du 20 janvier 2010 portant exécution de certaines dispositions de la loi du 11 avril 1995 visant à instituer la « Charte » de l'assuré social a fondamentalement modifié les règles de polyvalence de la demande de pension et de l'examen d'office à partir du 1er avril 2010.

L'article 3, 5° de cet arrêté¹ dispose :

« L'examen d'office des droits à la pension de retraite pour cause d'inaptitude physique dans un régime de pension visé à l'article 38 de la loi du 5 août 1978 de réformes économiques et budgétaires entraîne l'examen d'office des droits à la pension de retraite dans le régime des travailleurs salariés pour autant que :

- l'activité professionnelle en tant que travailleur salarié dans le chef de l'intéressé soit constatée lors de l'instruction des droits à la pension de retraite pour cause d'inaptitude physique ou lors d'un recours;
- la décision d'inaptitude physique intervienne au plus tôt le premier jour du douzième mois précédant celui au cours duquel l'intéressé atteint l'âge de 60 ans.

La décision de l'Office national des Pensions prend cours à la même date que la décision prise dans le régime de pension visé à l'article 38 de la loi du 5 août 1978 de réformes économiques et budgétaires et au plus tôt le premier jour du mois qui suit celui au cours duquel l'intéressé atteint l'âge de 60 ans ».

Cela veut dire, dans le cas présent, que si Madame Martens a été déclarée inapte dans le courant du mois de janvier 2013 ou plus tard par le Medex (l'instance médicale qui décide de la capacité ou non à travailler), ses droits à la pension dans le secteur salarié doivent être examinés d'office et qu'elle peut obtenir sa pen-

¹ Cet article modifie l'article 10 de l'arrêté royal du 21 décembre 1967 portant règlement général de la pension de retraite et de survie des travailleurs salariés.



Tony Van Der Steen
(Ombudsman) : « Grâce à
l'accès direct aux applications
des services de pension, nous
pourrons traiter les plaintes
encore plus rapidement. »

sion à partir de ses 60 ans pour autant qu'elle remplit par ailleurs les conditions légales.

Vu qu'elle a été déclarée inapte en décembre 2012, la règle susdite ne s'applique pas et Madame Martens doit introduire une demande expresse pour que ses droits à la pension de travailleur salarié soient examinés.

Madame Martens n'a introduit sa demande qu'en avril 2014, de sorte que conformément au prescrit légal, sa pension est accordée au 1er mai 2014, soit à partir du mois suivant celui de la demande.

En consultant le dossier de pension du SdPSP, on constate que son activité antérieure de travailleur salarié était connue. Le 23 janvier 2013, le SdPSP a informé l'ONP de l'octroi de la pension de retraite du secteur public à partir du 1er janvier 2013.

La déclaration d'inaptitude intervient un peu plus d'un an avant l'âge de 60 ans. Si la pensionnée avait travaillé uniquement en tant que salariée, elle n'aurait pu introduire au plus tôt sa demande de pension qu'un an avant ses 60 ans. Une demande qui aurait été introduite plus d'un an avant cet âge aurait été considérée comme irrecevable par l'ONP. Toutefois, l'article 11 de l'arrêté royal du 21 décembre 1967 prévoit que les demandes qui ont été introduites avant le délai d'une

année précédant la prise de cours sont néanmoins recevables si l'Office national des Pensions n'a pas notifié l'irrecevabilité de la demande avant la date à laquelle ladite demande devient recevable.

Cette disposition est liée au fait qu'une demande ne peut pas être traitée immédiatement dès sa réception (le dossier doit d'abord être ouvert sur le plan administratif) et on veut donc éviter de notifier à l'intéressé que la demande est irrecevable et de l'obliger à faire une nouvelle demande alors qu'entretiens l'intéressé se trouve déjà dans la période d'un an précédant la date de prise de cours. Pour éviter cela, l'ONP doit donc également accepter les demandes qui sont introduites juste hors du délai d'un an lorsque la constatation de l'irrecevabilité intervient endéans le délai d'un an précédant la date de prise de cours. Dans sa médiation, l'Ombudsman s'est référé à ce raisonnement.

Dans le cadre de la réforme des pensions, le législateur a ainsi explicitement prévu un cas où la demande qui a été introduite plus d'un an avant la date de prise de cours de la pension est malgré tout recevable².

Conclusion

L'ONP a accepté, après médiation de l'Ombudsman, d'attribuer la pension au 1er février 2014. La nouvelle décision a été prise fin juin 2014 et les arriérés dus pour la période de février à avril 2014 ont été payés.

Le Service de médiation Pensions apprécie l'attitude de l'ONP. Le bon sens l'a finalement emporté sur l'application stricte des dispositions légales. Il importe aussi de souligner que l'ONP avait agi dans la parfaite légalité lors de sa première décision (pension à partir du 1er mai 2014). Seulement, cette décision était incompréhensible pour l'intéressée. En effet, elle estimait que l'ONP avait en mains toutes les données pour lui accorder sa pension dès ses 60 ans.

² Loi du 20 juillet 2012 modifiant la loi du 28 décembre 2011 portant des dispositions diverses (Article 108). Cette loi permet aux travailleurs qui ont introduit leur demande avant le 28 novembre 2011 d'obtenir leur pension anticipée à partir du 1^{er} janvier 2012 sur la base des règles en vigueur à cette date.

Erreur du Service de pension – Révision de la décision de récupération – Limitation/annulation de la récupération après médiation

Dossiers 25573 – 25550 – 25107 et autres

Les faits

Une déception est ressentie par Madame Van Brugge et provoque une plainte de sa part auprès de l’Ombudsman.

Suite au décès de son mari le 16 août 2007, l’intéressée avait introduit sa demande le 5 septembre 2007. Elle avait été admise, par décision de l’ONP du 22 octobre 2007, au bénéfice d’une pension de survie de travailleur salarié. Cette pension prenait cours au 1er août 2007 et s’élevait à cette date à 13.381,46 euros bruts par an.

Cette décision lui précisait que la pension ne serait liquidée que si les conditions de paiement étaient remplies. Pour ce faire, l’intéressée devait renvoyer le formulaire modèle 74 (déclaration relative à l’activité professionnelle) complété et signé.

Madame Van Brugge n’a toutefois pas retourné ce document et son dossier a donc été classé sans suite le 24 janvier 2008.

Quatre ans plus tard, le 26 septembre 2011, l’intéressée a contacté l’ONP par email pour demander si elle pourrait percevoir sa pension de survie en cas d’arrêt de son activité professionnelle pendant une certaine période.

L’ONP lui a répondu le 11 octobre 2011 que sa pension de survie ne pourrait être mise en paiement que moyennant le renvoi du formulaire modèle 74 qui lui avait été transmis antérieurement. Un nouveau formulaire était joint à la réponse.

Madame Van Brugge a renvoyé le fameux document, y déclarant qu’elle interrompait son activité professionnelle à partir du 7 octobre 2011.

Sa basant sur cette déclaration, l’ONP a pris une décision le 30 novembre 2011, par laquelle la pension de survie était octroyée avec effet rétroactif au 1er janvier 2011.

Le 27 décembre 2011, Madame Van Brugge a informé l’ONP qu’elle avait repris son activité le 15 décembre 2011. Suite à quoi l’ONP lui a écrit le 1er février 2012 que sa pension allait être suspendue et qu’elle recevrait une décision motivée à ce sujet.

Cette décision rectificative s’est fait longtemps attendre. Elle ne fut finalement envoyée que le 31 mars 2014. La décision suspendait sa pension pour toute l’année 2011 et pour les deux premiers mois de 2012. Il en résultait une dette de 17.234,70 euros à rembourser. Le délai de prescription appliqué était celui de 3 ans. Le même délai fut appliqué par l’ONP dans le dossier de Madame Saerens. Selon le service de pensions, la faute de l’intéressée consistait à ne pas avoir rempli complètement sa déclaration de ressources en matière de GRAPA.

Cette garantie de revenus aux personnes âgées avait été initialement attribuée au 1er août 2007. A cette date, l’ONP avait pris en compte un mauvais montant de produit de la vente d’une maison (il s’était basé sur la valeur estimée et non sur le prix de vente réel de l’immeuble) et par ailleurs, il n’avait pas repris dans le calcul l’argent placé, en ce compris l’argent provenant de la même vente, signalée par l’intéressée.

Sur ce dernier point, l’Office niait le fait que l’intéressée avait communiqué le remploi du produit de la vente.

Ces erreurs ont été corrigées par la décision du 5 septembre 2013. L’intéressée n’avait finalement pas droit à une GRAPA au 1er août 2007. Toutefois, l’ONP continuait à considérer que l’origine du mauvais calcul se trouvait dans une déclaration incomplète de la part de Madame Saerens. Par conséquent, il maintenait sa volonté de récupérer les montants indûment perçus pendant les 3 dernières années, soit une somme de 17.226,89 euros.

Commentaires

Dans le dossier de Madame Van Brugge, il semble que la décision de l’ONP du 30 novembre 2011, par laquelle sa pension a été mise en paiement pour l’année 2011, se soit basée sur la déclaration de l’intéressée (modèle 74) du mois d’octobre 2011.

L’ONP a payé la pension sans avoir jugé utile de demander des renseignements complémentaires sur les revenus professionnels de l’intéressée pour la période du 1er janvier 2011 au 6 octobre 2011. Pourtant, ces éclaircissements étaient nécessaires pour vérifier si ces revenus n’avaient pas déjà dépassé la limite annuelle, auquel cas la pension de survie ne pouvait pas être payée. En s’abstenant d’interroger la pensionnée, l’ONP a commis une négligence.

Ce constat nous amenait naturellement à estimer que l’article 21 bis de l’arrêté royal du 21 décembre 1967 (er-

reur administrative) trouvait ici à s'appliquer, en lieu et place du délai de prescription de 3 ans.

Comme déjà évoqué, cette disposition prévoit que la décision rectificative ne peut pas s'appliquer rétroactivement si une erreur matérielle due à l'administration est constatée et que l'erreur entraîne une diminution du droit. Une erreur matérielle peut se présenter sous la forme d'une négligence.

Ces conclusions ont été soumises à l'ONP. Cet organisme a souscrit à notre raisonnement et a pris une nouvelle décision le 2 juin 2014.

En conséquence, Madame Van Brugge ne doit plus rembourser l'année 2011, mais seulement les pensions versées en janvier et février 2012. L'interdiction de l'effet rétroactif stipulée par l'article 21 bis de l'arrêté royal du 21 décembre 1967 connaît en effet une exception, dans le cas où l'ONP a limité le paiement, par une mesure conservatoire, à ce qu'il estime légalement dû. C'est ce qu'il a fait par la notification du 1^{er} février 2012. Il en découle que la décision rectificative qui limite le montant de la pension sort ses effets le 1^{er} jour du mois durant lequel la mesure conservatoire a été exécutée.

La dette restante est réduite de 17.234,70 euros à 2.497,22 euros, soit les montants de pension perçus en janvier et février 2012.

Enfin, dans le cas de Madame Saerens, nous étions également en présence d'une erreur administrative.

Comme dans les autres dossiers, l'ONP s'est déclaré d'accord avec notre conclusion. Madame Saerens a été avertie par une lettre du 25 juin 2014 qu'elle ne devait pas rembourser le montant trop perçu de 17.226,89 euros.

Conclusion 1

Lorsqu'une décision de pension est entachée d'une erreur de droit ou d'une erreur matérielle, l'institution de sécurité sociale prend d'initiative une nouvelle décision. L'institution y est obligée car la législation de sécurité sociale est d'ordre public.

L'Ombudsman apprécie le fait que l'ONP accepte de qualifier d'erreur matérielle les fautes commises dans l'examen des dossiers de pension, telles que la non utilisation de données déjà disponibles dans le réseau et de simples négligences (par exemple, le fait de ne pas demander des informations complémentaires).

Conclusion 2

La décision rectificative sort en principe ses effets à la même date que la décision initiale, sans préjudice des dispositions légales et réglementaires en matière de prescription.

L'article 21, § 3 de la loi du 13 juin 1966 dispose que les prestations de pensions payées indûment son prescrites en principe au terme de 6 mois à compter à partir de la date à laquelle le paiement a été effectué. Le législateur a prévu ce délai de prescription spécifique, plus court, pour éviter des situations malheureuses où un service de pension réclamait après un paquet d'années des paiements indus (auparavant, la délai de prescription du Code civil était de 30 ans !)³.

Le délai de prescription de 3 ans peut encore seulement s'appliquer dans trois situations.

Premier cas : lorsque les paiements indus résultent de manœuvres frauduleuses, de fausses déclarations ou de déclarations sciemment incomplètes. Cela implique que le pensionné a eu comme but de se procurer des paiements non dus. L'élément intentionnel des agissements doit être prouvé par le service de pension (puisque le dessein frauduleux ne se présume pas). Il est question de déclarations sciemment incomplètes uniquement si le pensionné a voulu tromper le en vue d'obtenir une prestation.

Deuxième cas : lorsque le paiement indu a eu lieu suite à l'abstention d'une déclaration prescrite par une loi ou une disposition impérative, ou encore qui fait suite à un engagement souscrit antérieurement. La Cour de Cassation a dit que le choix du délai de prescription le plus long (à l'époque 5 ans, maintenant 3 ans) suite à l'abstention d'une déclaration obligatoire exige que le juge examine si, des circonstances propres à l'affaire, il peut être déduit que l'ayant droit savait ou devait savoir qu'il n'avait pas droit à la prestation⁴.

Il existe une jurisprudence selon laquelle le délai de prescription de 3 ans doit être appliqué lorsqu'un

3 J. LECLERCQ, « La répétition de l'indu dans le droit de la sécurité sociale », T.S.R. 1975, 405-406, n° 24

4 Cass. 12 décembre 2005, J.T.T. 2006, 55; un certain nombre de jugements récents tels que Trib. Trav. Gent, 18 mars 2010, RG n°08/377/A, non publié; Trib. Trav. Tongeren, 8 septembre 2008, RG n° 07/1975/A, non publié, et Trib. Trav. Dendermonde (section Aalst), 9 juillet 2007, RG n° 54-569, non publié, renvoient à l'argumentation de la Cour de Cassation dans ses arrêts du 25 avril 1994 et du 29 septembre 2003, à savoir que le délai de prescription de trois ans ne s'applique que si le paiement indu a eu lieu pour cause d'abstention d'une déclaration à laquelle le débiteur était tenu et que les données de la déclaration auraient permis d'éviter le paiement indu. A l'inverse, la jurisprudence de la Cour de Cassation du 12 décembre 2005 a été confirmée par un arrêt de la Cour du Travail de Mons du 9 septembre 2010, RG n° 2009/AM/21800, non publié.

pensionné a reçu à tort une pension suite au bénéfice d'une pension dans un autre régime qu'il était tenu de déclarer⁵.

L'Ombudsman a constaté lors de l'examen du dossier que dans la pratique, l'ONP avait accès via la BCSS au Cadastre des pensions, lequel est géré par l'ONP lui-même. Ce Cadastre contient toutes les données de toutes les pensions légales payées en Belgique.

Le Service de médiation est parvenu à convaincre l'ONP de modifier sa pratique administrative et d'appliquer dans de tels cas le délai de prescription de 6 mois.

L'Ombudsman a également défendu l'idée que l'application du délai de 3 ans en cas d'absence de déclaration par le pensionné d'une pension étrangère dans un autre régime n'était pas toujours opportune, compte tenu du principe de la récolte unique des données.

L'article 11 de la loi du 15 janvier 1990 relative à l'institution et à l'organisation d'une Banque-Carrefour de la Sécurité Sociale (BCSS) pose le principe que toutes les institutions de sécurité sociale (dont l'ONP) recueillent les données sociales dont elles ont besoin auprès de la Banque-Carrefour, lorsque celles-ci sont disponibles dans le réseau. Les institutions de sécurité sociale ne recueillent donc plus les données sociales dont elles disposent auprès de l'intéressé. La récolte unique des données participe à la simplification administrative. L'application de ce principe est confirmé par le point 12 de la Charte pour une administration à l'écoute des usagers qui stipule que tout service public utilisera de façon optimale les données déjà disponibles auprès d'autres organismes publics.

Troisième et dernier cas: si des paiements indus de pension se sont créés par suite de l'exercice d'une activité professionnelle dont les revenus ont dépassé les limites autorisées ou par suite du bénéfice d'allocations sociales. Dans ces situations, le délai de prescription est porté à 3 ans. S'il s'agit d'un dépassement de la limite des revenus professionnels autorisés, le délai se compte à partir du 1er juin de l'année qui suit celle où le dépassement a été constaté.

Le délai de prescription de 3 ans est une exception. Il a de graves conséquences financières pour le pension-

né lorsqu'il est appliqué : la pension mensuelle - pour beaucoup la seule source de revenu - est diminuée ou supprimée pour le futur et le niveau de vie en est forcément affecté. La récupération de montants indus aggrave la situation, certainement en cas d'application du délai de prescription de 3 ans.

Dans les dossiers où une médiation a été menée avec l'ONP, nous avons constaté que cet organisme a procédé à un examen très minutieux et consciencieux afin de vérifier si un délai de prescription de 6 mois n'était pas plus opportun ou si l'article de loi relatif à l'erreur administrative pouvait s'appliquer. Ce dernier cas présente un gros avantage pour le pensionné : il privilégie le principe de sécurité juridique.

Conclusion 3

Les banques de données sont de plus en plus interconnectées. Les informations s'échangent de plus en plus via des flux de données électroniques. Pour le pensionné, il y a donc de moins en moins de déclarations obligatoires à faire. On constate de ce fait une diminution des cas où le délai de prescription de 3 ans trouve à s'appliquer.

La loi du 5 mai 2014 garantissant le principe de la collecte unique des données dans le fonctionnement des services et instances qui relèvent de, ou exécutent certaines missions pour l'autorité et portant simplification et harmonisation des formulaires électroniques et papiers a encore renforcé cette tendance. Elle ancre le principe du « only-once », à savoir le principe de la collecte unique des données. L'article 2 précise que la présente loi tend à alléger les obligations administratives des citoyens et des personnes morales en leur garantissant que les données déjà disponibles dans une source authentique ne devront plus être communiquées une nouvelle fois à un service public fédéral.

Cela oblige dorénavant les administrations à rechercher, en cas de décision rectificative à prendre avec ou sans effet rétroactif (en application de l'article 17 de la Charte de l'assuré social ou d'autres dispositions), quels éléments se trouvant dans le dossier pourraient être considérés comme le signe d'une erreur administrative, mais aussi quels éléments auraient dû s'y trouver dans le cadre des échanges de données entre administrations.

Ceci dit, les services de pension ont encore besoin des déclarations du (futur) pensionné pour s'assurer de l'exactitude de la décision de pension ou de l'ordre de paiement de la prestation. Une déclaration du pen-

⁵ Par exemple, Trib. Trav. Hasselt, 12 juin 2008, RG n°2071547, non publié (concernant l'obligation d'informer l'ONP de l'octroi d'une pension d'invalidité)

sionné, fiable et dans les temps, reste donc un élément très important.

Condition de carrière – Concours de carrières en Belgique et en Grèce – Pension belge refusée en l'absence de données de carrière de la part du service de pension grec – Collaboration avec SOLVIT

Dossier 24562

Les faits

Monsieur Nikolaou a travaillé en Grèce avant de déménager en Belgique, où il a exercé une activité de travailleur salarié.

A 60 ans (1er novembre 2013) il souhaite prendre sa pension et introduit une demande le 3 octobre 2012. L'ONP l'informe alors qu'il ne peut pas prendre de décision tant que le service de pension grec n'a pas répondu aux demandes d'informations relatives à sa carrière grecque.

Le temps passe et le 2 octobre 2013, soit moins d'un mois avant la date de prise de cours souhaitée, Monsieur Nikolaou n'a toujours pas reçu de décision. Il demande l'aide du Médiateur.

Commentaires

L'enquête de l'Ombudsman révèle que l'ONP a pris contact dès le 5 novembre 2012 avec l'organisme grec IKA en lui demandant des informations via les formulaires européens requis.

Suite à cette intervention, l'ONP renvoie un rappel à l'IKA.

Dans le dossier de l'ONP se trouve un aperçu détaillé de la carrière grecque, établi par Monsieur Nikolaou. Bien que l'ONP ne contestât pas la véracité et l'exactitude de ces documents, il ne peut en principe statuer définitivement qu'après confirmation de ces données par l'IKA via le formulaire européen (E 205).

Le Service de médiation insiste alors auprès de l'ONP pour que des rappels des demandes d'informations soient régulièrement envoyés à l'IKA. En effet, ce dernier organisme a bien reçu les demandes, mais n'y répond toujours pas.

Finalement, contact est pris en mars 2014 avec 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.

Immédiatement, SOLVIT Belgique informe l'Ombudsman que la requête a été transmise au département grec. Fin mai 2014, SOLVIT indique poursuivre ses efforts. Mais il fait également savoir que trouver une solution rapide ne sera pas évident, vu le manque de personnel de l'institution grecque et le flot de demandes et de dossiers en traitement.

Pourtant une première avancée dans le dossier intervient. Le service de pension grec confirme à SOLVIT qu'il a pris contact avec l'intéressé pour lui demander des informations complémentaires. Manque de chance, il apparaît que cette demande d'informations (SOLVIT Grèce en a demandé copie à l'IKA) a été envoyée à une mauvaise adresse !

L'Ombudsman a alors transmis à l'intéressé, par mail, la demande de l'IKA (sans toutefois joindre les annexes du courrier original en grec) en lui demandant d'y répondre le plus vite possible.

Monsieur Nikolaou a alors pris lui-même contact avec l'IKA pour obtenir ces annexes. Fin juin 2014, il a envoyé toutes les pièces requises à l'IKA. Une copie de ces documents a été transmise à SOLVIT Belgique afin que son homologue grec puisse (ré)intervenir auprès du service grec.

Le 16 juillet néanmoins, c'est un peu la douche froide. SOLVIT avertit le Médiateur qu'il ne peut pas aider davantage à la résolution du dossier. En effet, le retard dans le traitement ultérieur du dossier est dû à un problème structurel de l'IKA, qui n'a rien à voir avec l'application de la réglementation européenne.

Selon SOLVIT, à côté des problèmes déjà évoqués (manque de personnel, afflux de dossiers à traiter), un autre problème surgit. Une nouvelle législation oblige à coupler l'octroi d'une prestation de pension à l'obtention d'un « numéro fiscal ». Or les pensionnés qui résident à l'étranger n'ont pas de numéro fiscal et se retrouvent ainsi subitement sans revenus.

Ces dossiers doivent être tous revus, ce qui allonge considérablement le temps d'attente. Enfin, vu la situation structurelle, SOLVIT Grèce n'accepte plus désormais de nouvelles requêtes en rapport avec l'IKA.

SOLVIT a averti la Commission européenne de cette problématique.

Conclusion 1

L'ONP ne peut 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 pension grecs. SOLVIT ne peut rien y faire non plus.

Le Service de médiation Pensions se tourne alors vers le Médiateur national grec. Ce dernier confirme sa compétence vis-à-vis de l'IKA. Conseil est également donné à Monsieur Nikolaou de prendre personnellement contact avec le Médiateur.

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.

Conclusion 2

Dans notre Rapport annuel 2013, p. 89, l'Ombudsman a constaté la nécessité d'une réactualisation de la coordination entre les services de pension 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 pension étrangers.



Jean Marie Hanneke : « Contribuer à plus de transparence et pratiquer soi-même plus de transparence devraient inévitablement augmenter la qualité des services et renforcer la confiance du citoyen »

Sur initiative de la Commission européenne, un nouveau système informatique d'échange de données de sécurité sociale (EESSI) devait 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 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, la 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'exécution⁶.

Concrètement, dans l'intervalle, l'échange de données entre institutions de sécurité sociale se fait encore via les formulaires européens. Dans le dossier de Monsieur Nikolaou, l'IKA a bien réceptionné les formulaires de l'ONP. Ici le problème s'est posé à un autre niveau.

Conclusion 3

La réforme des pensions (2012) en Belgique avait pour objectif de décourager la pension anticipée (avant 65 ans). Seuls ceux qui peuvent justifier d'une longue carrière peuvent encore obtenir cette pension anticipée.

La condition de carrière inclut toutes les années prestées ou assimilées d'au moins 104 jours équivalents temps plein (pour les indépendants au moins 2 trimestres). Lors du calcul sont prises en compte non seulement les années de carrière en Belgique mais également celles prestées sous d'autres cieux (Union européenne ou pays avec lesquels la Belgique a conclu une convention de sécurité sociale).

Cela veut dire que pour toute décision relative à un droit potentiel à la pension anticipée belge, les services belges doivent s'échanger entre eux les informations de carrière mais aussi que ces services dépendent des informations à fournir par un service de pension étranger (pour ceux qui ont eu une activité dans un autre pays). Cependant la situation n'est pas nécessairement la même dans tous les pays. Une amélioration sur ce plan relève notamment de choix politiques européens et internationaux.

C'est ce qui est également ressorti d'un séminaire auquel le Service de médiation Pensions a participé, à

⁶ 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 janvier 2015).

Rome. Il s'agissait d'un séminaire de deux jours du Social Dialogue Committee for central Government Administrations (avec l'appui de la Commission européenne) et dont le thème portait sur les difficultés rencontrées par les administrations pour assurer leurs missions de service envers leur public-cible, tout particulièrement son public fragilisé.

Des études ont montré que la qualité du service était principalement affectée par la limitation des budgets alloués et par le manque de personnel. Mais d'autres facteurs interviennent également, comme une réglementation compliquée, le morcellement des compétences et la collaboration insuffisante entre des services qui ont un impact sur le service dispensé.

En particulier, l'exposé relatif aux services publics espagnols de sécurité sociale a fait apparaître que les conditions de travail n'évoluent pas dans le bon sens :

- plus de travail que jamais ;
- de moins en moins de personnel ;
- un temps limité à consacrer au citoyen (et ce temps se réduit constamment) ;
- des journées de travail plus longues et moins de jours de congé ;
- un salaire moindre ;
- l'obligation de travailler, même en cas de maladie ;
- l'équilibre entre temps de travail et temps privé plus difficile voire impossible à trouver.

Le dossier de Monsieur Nikolaou s'inscrit totalement dans ce type de contexte et est un exemple pour montrer jusqu'où cela peut conduire.

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, impactent les services publics de ces pays et se font également sentir auprès de nos pensionnés belges.

Pension anticipée – Conditions de carrière à partir du 1er janvier 2013 – Mise à disposition dans l'enseignement – Application des règles de calcul des pensions des fonctionnaires aux pensions du régime des travailleurs salariés et du régime des travailleurs indépendants – Pas d'application dans le secteur public des règles du régime des travailleurs salariés

Dossiers 25441 – 25452 – 25800

Les faits

1er cas:

Monsieur Putteman exerce encore ses fonctions, à mi-temps, dans l'enseignement en qualité de personnel nommé à titre définitif. En même temps, il bénéficie d'une mise à disposition partielle préalable à la pension.

Fêtant ses 60 ans le 13 février 2014, il souhaite jouir de sa pension de retraite du secteur public à partir du 1er mars 2014. Comme il a eu une carrière mixte (salarié – fonctionnaire), il s'attend à ce que sa pension du secteur privé prenne effet à la même date.

A sa grande stupéfaction, il reçoit tout au contraire un refus de pension de la part de l'ONP. Selon le service de pensions des salariés, il ne justifie que de 36 années pouvant entrer en ligne de compte pour la condition de carrière. En conséquence, il devra attendre 65 ans avant de bénéficier de sa pension de travailleur salarié.

Monsieur Putteman n'est pas d'accord et demande l'avis de l'Ombudsman.

2ème cas:

Monsieur Beerens bénéficie dans le secteur privé d'un système de départ anticipé. Il obtient sa pension de travailleur salarié à ses 60 ans. Au début de sa carrière, il a travaillé dans le secteur public comme agent nommé ; il souhaite donc recevoir sa pension de fonctionnaire également à l'âge de 60 ans. Le SdPSP la lui refuse toutefois, car il ne remplit pas la condition de carrière. Monsieur Beerens n'accepte pas cette décision et contacte le Service de médiation Pensions.

3ème cas:

Madame Franck a travaillé 5 ans comme avocate (1977-1979 et 2012-2013) et durant la période intermédiaire (1980-2009), dans une institution bancaire. Au total elle prouve une carrière de 35 ans.

En octobre 2014, elle aura 60 ans. Au mois de juillet

2013, elle introduit une demande auprès des deux services de pension concernés (ONP et INASTI).

Elle reçoit des informations en septembre 2013. D'un côté, l'ONP lui annonce qu'elle pourra obtenir sa pension de retraite personnelle de travailleur salarié à partir de novembre 2014. De l'autre, l'INASTI lui écrit qu'il ne peut pas encore se prononcer. En effet, la base légale, déjà existante en ce qui concerne le régime des salariés (loi du 24 juin 2013), fait encore défaut dans celui des indépendants.

Madame Franck craint que cela n'entraîne des difficultés dans le traitement de son dossier. Elle demande alors l'aide du Service de médiation Pensions.

Commentaires

1er cas:

La nouvelle réglementation de pension qui est entrée en vigueur le 1er janvier 2013 prévoit un accès moins aisé à la pension anticipée. Pour pouvoir obtenir une pension à l'âge de 60 ans en 2014, il faut justifier d'une carrière de minimum 40 années. Chaque année doit correspondre au moins à une occupation (réelle ou assimilée) d'un tiers de régime de travail à plein temps (soit 104 jours équivalent temps plein).

Bien que la condition de carrière minimale (40 ans) soit identique dans le régime salarié et dans celui du secteur public, celui-ci compte les années de manière différente.

Ainsi, le secteur public prend en compte une bonification de diplôme et également un coefficient d'augmentation pour certains services, comme ceux prestés dans l'enseignement (vu le fait que le calcul de la pension d'un enseignant s'effectue avec un tantième préférentiel de 1/55). Ces deux éléments retenus font que Monsieur Putteman a bien les 40 ans nécessaires dans le secteur public.

Mais ces deux facteurs (bonification de diplôme et coefficient d'augmentation) ne sont pas pris en compte par le régime des salariés. Du coup, Monsieur Putteman ne prouve dans ce secteur que 36 années répondant à la condition de carrière. A première vue, on pourrait donc considérer que l'ONP a refusé à bon droit la pension à l'âge de 60 ans.

Néanmoins, la législation du secteur public prévoit une exception. Elle concerne les personnes qui se trouvaient au 28 novembre 2011 dans une situation de disponibilité totale ou partielle préalable à la pension. En application de l'article 88, 3ème alinéa de la

loi du 28 décembre 2011, ces personnes sont mises à la pension au premier jour du mois qui suit leur 60ème anniversaire. Un arrêté d'exécution établit une liste des congés possibles qui satisfont aux dispositions de la loi du 28 décembre 2011.

Le règlement de mise en disponibilité qui s'applique à Monsieur Putteman prévoit une mise à la pension obligatoire à 60 ans. Cette forme de mise en disponibilité se trouve d'ailleurs dans la liste des congés qui satisfont au prescrit de l'article 88, 3ème alinéa de la loi du 28 décembre 2011.

Il est demandé à l'ONP de revoir le dossier. Pourtant, le service de pensions maintient son point de vue selon lequel Monsieur Putteman ne justifie pas d'un nombre d'années de carrière suffisant pour obtenir sa pension de salarié à 60 ans.

L'ONP est réinterpellé par le Médiateur. Celui-ci renvoie à la note de service 2014/4 du 6 février 2014, dans laquelle l'ONP mentionne l'avis du groupe de travail relatif aux anciennes conditions d'anticipation en cas de disponibilité totale ou partielle dans le secteur public.

L'arrière-plan de la note fait référence à l'article 88, 3ème alinéa de la loi du 28 décembre 2011 : les personnes qui, au 28 novembre 2011, se trouvent dans une situation de disponibilité totale ou partielle préalable à la pension sont mises à la pension au premier jour du mois qui suit celui de leur 60ème anniversaire.

En annexe à la note figure le texte de l'arrêté royal du 20 septembre 2012 portant exécution de l'article 88, 5ème alinéa de la loi du 28 décembre 2011, qui contient une liste des situations dans lesquelles une personne peut malgré tout obtenir la pension à 60 ans à la condition de remplir les anciennes conditions d'anticipation.

Au point 14 est signalée la situation de la personne qui se trouve en disponibilité partielle préalable à la pension pour raisons personnelles (...) et qui est membre du personnel des hautes écoles de la Communauté flamande et de la haute école de la marine marchande.

Finalement, l'ONP a décidé d'appliquer cette disposition dérogatoire du secteur public dans la réglementation du régime salarié. Pour autant que l'intéressé remplisse les anciennes conditions d'accès à la pension anticipée, soit au moins 35 années dans le ré-

gime salarié, la pension peut être attribuée à partir de l'âge de 60 ans.

2ème cas :

Monsieur Beerens a été fonctionnaire en début de carrière. Il termine sa carrière dans le secteur privé. Il se trouve dans une situation comparable quoi que quelque peu différente.

Monsieur Beerens a bénéficié d'un départ anticipé dans le secteur privé qui répondait aux conditions d'attribution d'une pension anticipée comme prévu par l'arrêté royal du 26 avril 2012 portant exécution, en matière de pension de travailleur salarié, de la loi du 28 décembre 2011 qui instaure à partir de janvier 2013 des conditions de carrière plus strictes pour l'accès à la pension anticipée ainsi que des dispositions transitoires.

Comme indiqué clairement par la législation, ces modalités d'exécution ne sont valables que dans le seul régime de pension des travailleurs salariés.

Les mesures transitoires reprises dans l'arrêté permettent à Monsieur Beerens de prendre la pension de salarié sous les anciennes conditions de carrière.

Comme mentionné plus haut, 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. 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. Aucune de ces situations ne provient ni n'est reprise de celles prévues dans le régime des travailleurs salariés.

Le SdPSP constate que la législation actuelle ne permet pas d'appliquer aux pensions du secteur public la réglementation de l'arrêté royal du 26 avril 2012, propre au régime des travailleurs salariés. De cette manière, le SdPSP s'en tient au strict respect des dispositions légales qui le concernent.

Il ne peut être demandé au SdPSP de faire une entorse à la loi ou du moins de ne pas traiter tous les cas de manière identique. L'attention de ce service

est attirée sur l'attitude de l'ONP, qui assimile les situations décrites dans l'arrêté royal du 26 avril 2012 applicable aux pensions du secteur public avec celles qui sont prévues par la législation du secteur privé pour donner accès à la pension anticipée sur la base des anciennes conditions de carrière.

Le SdPSP refuse toutefois d'adopter une pratique administrative du même ordre. Il confirme qu'il s'en tient à un strict respect de la législation.

Au reste, cette situation n'est pas unique. D'autres personnes avec une carrière mixte ne peuvent pas obtenir leur pension dans les deux régimes à la même date. Parfois, il arrive que la pension du secteur public puisse être prise avant celle du secteur salarié parce que la législation des salariés ne prévoit pas l'octroi d'une pension anticipée ou parce que l'ONP ne tient pas compte de règlements spécifiques au régime du secteur public. Ces types de situations découlent de la spécificité des différents régimes de pensions.

3ème cas :

La loi du 24 juin 2013 portant des dispositions diverses en matière de pensions, publiée au Moniteur Belge le 1er juillet 2013, dispose :

« 2° les travailleurs salariés qui, en dehors du cadre d'une prépension conventionnelle, ont conclu de commun accord avec leur employeur,

a) avant le 28 novembre 2011, une convention de départ anticipé venant à échéance au plus tôt à l'âge de 60 ans, pour autant qu'à ce moment ces travailleurs justifient une carrière d'au moins 35 ans au sens de l'article 4, § 2, de l'arrêté royal du 23 décembre 1996 précité;

b) ont démissionné, avant le 1er janvier 2010 et au plus tôt à l'âge de 55 ans, ou ont conclu de commun accord avec leur employeur, avant cette même date, une convention de départ anticipé venant à échéance au plus tôt à l'âge de 55 ans, en vue de bénéficier des dispositions de l'article 61, § 1er, de la loi du 28 avril 2003 relative aux pensions complémentaires et au régime fiscal de celles-ci et de certains avantages complémentaires en matière de sécurité sociale et pour autant qu'à l'âge de 60 ans au plus tard ces travailleurs justifient une carrière d'au moins 35 ans au sens de l'article 4, § 2, de l'arrêté royal du 23 décembre 1996 précité;

c) ont démissionné, avant le 1er janvier 2010 et après une carrière de 35 ans au sens de l'article 4, § 2, alinéa 2, de l'arrêté royal du 23 décembre 1996 précité, ou ont conclu de commun accord avec leur employeur, avant cette même date, une convention de départ anticipé

après une carrière de 35 ans au sens de l'article 4, § 2, alinéa 2, de l'arrêté royal du 23 décembre 1996 précité, en vue de bénéficier des dispositions de l'article 61, § 1er, de la loi du 28 avril 2003 précitée; (...) ».

Par dérogation aux règles générales, ces personnes peuvent obtenir la pension de retraite anticipée à partir de l'âge de 60 ans.

Madame Franck remplit ces conditions légales : elle a démissionné en 2009, à l'âge de 55 ans, de commun accord avec son employeur, et elle a reçu de ce dernier, avant 2010, un capital. A la date de prise de cours souhaitée de sa pension (2014), elle possède bien la carrière minimale exigée de 35 ans.

C'est ainsi qu'elle peut prétendre au bénéfice d'une pension de retraite anticipée de travailleur salarié.

Pour ses 5 années de travail comme indépendante, les conditions d'octroi sont toujours celles qui étaient d'application avant la modification de juin 2013. Dans le régime des travailleurs indépendants, il n'y a toujours pas d'arrêté royal permettant de s'aligner sur le règlement des salariés⁷.

En l'absence de base légale, aucune pension de travailleur indépendant ne peut lui être accordée.

En novembre 2013, l'INASTI nous a fait savoir qu'il avait été chargé par la Ministre compétente de rédiger un projet arrêté royal en vue d'harmoniser les deux législations.

Conclusion 1

L'ONP revoit sa décision et octroie à Monsieur Putteman une pension de salarié à partir du 1er mars 2014. L'intéressé perçoit 291,69 euros de pension en plus par mois.

Dans un dossier similaire, la plaignant avait, à côté de sa carrière de fonctionnaire et de salarié, également une carrière d'indépendant. Dans cet autre dossier, l'ONP n'avait pas non plus appliqué immédiatement la note de service 2014/4. Le dossier a été revu à la demande du Médiateur.

L'INASTI nous a fait savoir que dans le régime des indépendants également, la pension anticipée pourrait être attribuée sur la base des anciennes conditions de

⁷ A ce sujet, le Conseil d'Etat a déjà fait la remarque qu'il manquait des dispositions réglementaires parallèles.

carrière dès que les mesures transitoires permettant cette dérogation seraient publiées. L'arrêté royal du 22 mai 2014⁸ renvoie en son article 1 à l'arrêté royal du 26 avril 2012 portant exécution, en matière de pension des travailleurs salariés, de la loi du 28 décembre 2011 et donc, aux règles dérogatoires du régime des salariés. Fin août 2014, l'INASTI a également octroyé la pension à partir de l'âge de 60 ans.

Le Collège des médiateurs appelle tous les services de pension à la plus grande vigilance dans le traitement des dossiers de demande de pension anticipée, de sorte qu'aucune mesure qui puisse jouer un rôle dans l'octroi ou le refus de cette pension anticipée ne soit oubliée.

Conclusion 2

Le Collège ne peut faire autre chose que d'avaliser le point de vue du SdPSP. La législation du secteur public ne prévoit nulle part la possibilité d'accorder une pension anticipée à l'âge de 60 ans aux personnes qui ont bénéficié dans le secteur privé d'un départ anticipé et qui ont pu en conséquence, suivant les mesures transitoires de la réglementation des salariés, obtenir la pension anticipée dès l'âge de 60 ans sans devoir remplir les nouvelles conditions (rehaussées) de carrière instaurées par la législation.

Ceci dit, cela laisse un goût amer en bouche. Il est un fait que les dispositions de fin de carrière sont différentes dans le secteur privé et dans le secteur public. Cela n'a rien à voir avec la spécificité des régimes de pensions. Une position plus souple, comme celle adoptée par l'ONP, évite que les pensionnés doivent se débrouiller durant plusieurs années avec des revenus limités. En effet, ils ne se construisent plus de nouveaux droits à la pension.

Monsieur Beerens ne pourra bénéficier de sa pension de fonctionnaire qu'à l'âge de 65 ans. Pourtant, quand il est rentré dans le système de départ anticipé, il avait encore droit à ses deux pensions (salarié et fonctionnaire) à l'âge de 60 ans.

Les médiateurs invitent les instances compétentes, lors de futures modifications dans la législation, à mieux tenir compte de l'influence que peut avoir une

⁸ Arrêté royal portant exécution de l'article 5 de la loi du 21 décembre 2012 portant modifications de l'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 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et assurant la viabilité des régimes légaux des pensions et de l'article 3, § 1^{er}, 4^e 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 et portant fixation d'une mesure transitoire relative à la réforme de la pension de retraite anticipée des travailleurs indépendants



Alain Sterckx: « Cultiver les bons contacts avec les services de pension afin de toujours y trouver l'interlocuteur qui aidera à dénouer les dossiers à problèmes. »

mesure (transitoire) dans un régime de pension sur les pensions des autres régimes.

Conclusion 3

L'arrêté royal concerné a été approuvé par le Conseil des Ministres le 28 mars 2014 et a été publié au Moniteur belge le 24 juin 2014⁹.

Suite à cette publication, Madame Franck a reçu de l'INASTI une décision lui accordant la pension de retraite anticipée de travailleur indépendant au 1er novembre 2014.

Les législations de pensions des travailleurs salariés et des travailleurs indépendants ont été ainsi harmonisées sur ce point, avec effet rétroactif au 1er janvier 2013.

Le Collège des médiateurs est partisan, dans de telles situations, d'une réglementation identique dans les différents régimes de pensions. Il y a eu beaucoup d'incertitude pour les intéressés durant la période intermédiaire située entre les publications des textes légaux dans les deux régimes. Ils devaient alors se contenter d'une partie de leur pension, sans être certains qu'ils pourraient obtenir l'autre partie de leur pension à la même date. Les Ombudsmans appellent les instances compétentes à en tenir compte autant que possible dans l'avenir.

⁹ Arrêté royal du 22 mai 2014 portant exécution de l'article 5 de la loi du 21 décembre 2012.

Pension et activité autorisée – Pécule de vacances d'un travailleur ouvrier à prendre en compte pour une activité professionnelle durant l'année de prise de cours de la pension

Dossier 25859

Les faits

Monsieur Bourgeois touche une pension de retraite de travailleur salarié depuis juillet 2013. A la demande de son employeur, il exerce encore une activité limitée comme ouvrier durant le mois de juillet 2013.

Sachant que l'exercice d'une activité professionnelle en cumul avec une pension de retraite est limité, l'intéressé demande à l'ONP combien il peut gagner pendant l'année 2013. L'ONP lui répond que la limite annuelle s'élève dans son cas à 7.718,00 euros par an. Mais vu le fait que sa pension ne prend cours qu'au 1er juillet 2013, la limite est calculée au prorata. La limite est donc de 3.859,00 euros pour les six derniers mois de 2013.

En juillet 2013, Monsieur Bourgeois a gagné 2.230,71 euros bruts. Après le 31 juillet, il a cessé toute activité. Il est donc sûr d'avoir respecté la limite qui lui a été communiquée.

La surprise est totale le 27 juin 2014 lorsque le pensionné reçoit de l'ONP une décision qui lui annonce que sa pension de l'année 2013 doit être réduite de 10 % pour la période du 1er juillet au 31 décembre 2013.

La raison de la réduction est que durant l'année 2013, ses revenus d'activité professionnelle se sont élevés finalement à 4.172,02 euros, ce qui a eu pour effet de lui faire franchir la limite de 10 %.

Compte tenu du délai légal de prescription de 3 ans, un montant de 1.069,68 euros a été perçu en trop et doit être remboursé.

Monsieur Bourgeois n'y comprend rien et demande conseil au Service de médiation Pensions.

Commentaires

Pour déterminer les revenus bruts de l'activité de Monsieur Bourgeois en 2013, l'ONP a tenu compte des données suivantes:

- salaire brut de juillet 2013 : 2.230,71 euros ;
- prime de fin d'année (prorata pour 6/12ème) : 711,32 euros ;

- pécule de vacances (prorata pour 6/12ème) : 1.229,99 euros.

Aucun problème n'est détecté en ce qui concerne le salaire perçu et la prime de fin d'année.

Toute autre est la situation pour le montant du pécule pris en compte par l'Office.

Pour mieux comprendre la problématique, le lecteur est renvoyé au Rapport annuel 2009 (pages 48 et ss.) dans lequel a été publiée une analyse approfondie de la notion de « revenu professionnel » et de la manière d'interpréter les mots « par année civile ».

Cette analyse a débouché sur une recommandation générale.

« Dans l'article 64, § 2, A, 1° de l'arrêté royal du 21 décembre 1967, la notion de « revenu professionnel » n'est pas clairement définie.

Le concept de « revenu professionnel » d'un travailleur salarié reçoit une autre acception selon que l'interprétation relève du droit de la sécurité sociale, des règles de calcul de la pension dans le régime des travailleurs salariés, ou encore du droit fiscal. Ce concept n'est donc pas univoque.

Par ailleurs, le Collège constate que la signification des termes « par année civile » n'apparaît pas clairement non plus.

Ce défaut de clarté se retrouve également dans la réglementation de pension des travailleurs indépendants (article 107, § 2, A, 1° de l'arrêté royal du 22 décembre 1967) et dans celle du secteur public (article 4, 1° de la loi du 5 avril 1994).

C'est pourquoi le Collège recommande au législateur de mettre tout en œuvre afin de définir le plus clairement possible ce qu'il faut entendre, en matière d'activité professionnelle autorisée des pensionnés, par « revenu professionnel » et « par année civile », et d'en tirer les conséquences qui s'imposent.

En toute hypothèse, le législateur devrait tenir compte de l'argument selon lequel les sommes qu'un pensionné a reçues à l'occasion d'une activité professionnelle au cours d'une certaine année calendrier constituent le revenu de cette année-là.

Si le législateur opte pour une définition de la notion

de « salaire » conforme au droit de la sécurité sociale et de la notion de revenus qui sont pris en considération suivant la réglementation de pension pour le calcul d'une pension de travailleur salarié, le double pécule de vacances ne devrait plus être pris en compte à titre de « revenu professionnel » lors du contrôle des limites autorisées. »

Suite à cette recommandation, l'article 64 de l'AR du 21 décembre 1967 a été modifié en 2013 (voir le Rapport annuel 2013, pp. 118 et ss.). Le nouveau texte est rédigé comme suit :

« § 1. Pour l'application des articles 10 et 25 de l'arrêté royal n° 50 et l'article 3 de la loi du 20 juillet 1990 et l'article 5 de l'arrêté royal du 23 décembre 1996 il faut entendre par activité professionnelle toute activité susceptible de produire, selon le cas, un revenu visé à l'article 23, § 1er, 1°, 2° ou 4°, ou à l'article 228, § 2, 3° ou 4°, du Code des impôts sur les revenus coordonné par l'arrêté royal du 10 avril 1992 et confirmé par la loi du 12 juin 1992, même si elle est exercée par personne interposée, et toute activité analogue exercée dans un pays étranger ou au service d'une organisation internationale ou supranationale.

L'indemnité de départ ou tout avantage en tenant lieu, accordé aux membres des parlements de l'Etat fédéral, des Communautés et des Régions sont considérés comme des revenus provenant de l'exercice d'une activité professionnelle visée à l'alinéa 1er.

Pour l'application des alinéas 1er et 2, une indemnité de préavis, une indemnité de départ, une indemnité de licenciement ou tout autre avantage en tenant lieu est censé se répartir uniformément sur la durée du préavis.

§ 2. A. Le bénéficiaire d'une pension est autorisé à partir du 1er janvier de l'année civile au cours de laquelle il atteint un des âges visés à l'article 2 de l'arrêté royal du 23 décembre 1996 et aux conditions reprises au présent paragraphe :

1° à exercer une activité professionnelle régie par la législation relative aux contrats de louage de travail, ou par un statut légal ou réglementaire analogue, pour autant que le revenu professionnel brut payé durant l'année civile, à l'exception du double pécule de vacances et des arriérés concernant les primes et rémunérations visés à l'article 171, 5°, b, d et e du Code des impôts sur les revenus, ne dépasse pas 21.865,23 euros par année civile ».

Le législateur a ainsi suivi la recommandation de l'Ombudsman et a clairement décidé que le double pécule de vacances ne doit plus être pris en compte.

En même temps, le législateur a décidé que le simple pécule, tout comme les autres revenus professionnels bruts, doit être pris en compte dans l'année où il a été payé.

Ces deux mesures apportent plus de clarté pour le pensionné et permettent aux services de pension d'accélérer le contrôle des revenus.

L'ONP a anticipé (partiellement) la modification légale et a déjà appliqué dès le 1er janvier 2011 la non-prise en compte du double pécule de vacances (Réponse du Ministre des Pensions de l'époque à une question écrite à la Chambre en 2010).

Nonobstant, des problèmes se sont posés en ce qui concerne la prise en compte du pécule de vacances dans l'année où il a été payé. Une difficulté naissait en effet pour l'année de prise de cours de la pension, puisque, logiquement, tout ce qui était payé après le départ en pension durant cette année, devait être considéré comme un revenu provenant d'une activité après départ en pension sauf si la loi en disposait explicitement autrement, ce qui était ici le cas, pour les indemnités de licenciement ou tout autre avantage y assimilé.

Les instructions de l'ONP (Note de service 2013/9 du 25 juillet 2013) précisent que le montant à prendre en compte à titre de pécule de vacances et de prime de fin d'année est la partie de l'allocation qui a trait aux prestations qui ont été exercées durant la période pour laquelle la pension est payée. Pour l'année de prise de cours de la pension l'information nécessaire peut seulement être transmise par l'employeur.

Cette information sera demandée si la prise de cours de la pension est située après le 1er janvier de l'année considérée ou moins de 12 mois avant la date à laquelle une telle allocation a été payée (s'il existe un risque que la limite soit dépassée).

Force est de constater que malgré le fait que la situation de Monsieur Bourgeois rencontrait ces principes, l'ONP a omis de demander cette information à l'intéressé et a tenu compte de la partie proratisée du pécule simple de vacances de l'année 2013.

Cette manière de faire de l'ONP revient à tenir compte d'un pécule de vacances 2013 quasi égal à celui de 2012 lorsque le travailleur était encore occupé à temps plein avant la prise de cours de sa pension.

Ces conclusions ont été communiquées à l'ONP.

Conclusion 1

L'ONP a bougé ses lignes et a accepté de revoir le dossier de Monsieur Bourgeois. La nouvelle décision a débouché sur le constat que la pension de l'intéressé ne devait pas être réduite de 10 % (du 1er juillet 2013 au 31 décembre 2013) et qu'aucune somme ne devait être remboursée.

Conclusion 2

A l'occasion d'une discussion sur cette problématique avec l'ONP, cet organisme nous a fait savoir qu'entre-temps de nouvelles instructions avaient été données confirmant le nouveau point de vue.

Pour un ouvrier, l'ONP ne tiendra plus compte du pécule de vacances, lors de l'enquête sur l'activité professionnelle autorisée pour l'année de prise de cours de la pension. Lors de ce contrôle, l'ONP utilise les données de carrière. Le pécule simple des ouvriers est enregistré à part au compte individuel sous le code carrière 054. Le montant mentionné ne sera plus pris en considération pour l'activité autorisée pour l'année de prise de cours de la pension.

L'Ombudsman se réjouit de cette nouvelle pratique administrative de l'ONP.

Pension suspendue suite à l'exercice d'une activité professionnelle non autorisée – Effets de l'AR du 28 mai 2013 modifiant diverses dispositions réglementaires relatives au cumul d'une pension dans le régime des travailleurs salariés avec des revenus professionnels ou des prestations sociales

Dossiers 24759 - 25543

Les faits

Monsieur Franquin bénéficiait depuis mars 2007 d'une pension de retraite de travailleur salarié et de travailleur indépendant.

Dans le régime des travailleurs salariés, il justifiait de 39 années de carrière, soit de 1961 à 1994 et de 2002 à 2006.

Dans le régime des travailleurs indépendants, il a cotisé durant 29 trimestres (7,25 ans). Son activité s'est étendue du 1er juillet 1973 au 30 septembre 1973 et du 1er janvier 1995 au 31 décembre 2001. Finalement, 7

années sont prises en compte dans le calcul de sa pension d'indépendant.

Le 7 janvier 2011, Monsieur Franquin informe les services de pension qu'il reprend une activité professionnelle à partir du 1er janvier 2011 et que ses revenus dépasseront les limites autorisées par la loi.

Conformément aux dispositions légales, les paiements de sa pension de retraite de travailleur salarié et de travailleur indépendant sont arrêtés au 1er janvier 2011.

Plus tard, en 2013, à l'occasion d'une modification légale portant sur les conditions de cumul entre pensions et revenus d'activité professionnelle¹⁰, Monsieur Franquin pense pouvoir récupérer le paiement de ses pensions et introduit une demande de révision de ses droits.

Le 19 septembre 2013, il reçoit de l'ONP une décision qui lui accorde à nouveau la pension de retraite de travailleur salarié au 1er janvier 2013.

Il s'étonne toutefois du contenu de la décision. La carrière professionnelle prise en compte pour le calcul est la même que lors de la première décision et en plus, on ne lui parle pas de l'octroi d'un bonus de pension.

L'ONP lui confirme que le montant qui lui a été notifié est correct. Déçu de cette réponse, il prend contact avec le Service de médiation Pensions.

Monsieur Ceulemans fait le même constat. Il bénéficiait d'une pension de retraite de travailleur salarié depuis le 1er juin 2008 et prit la décision de retravailler à dater du 1er septembre 2009.

Vu le dépassement de la limite autorisée de revenus pour la période de septembre à décembre 2009, sa pension a été suspendue avec effet au 1er janvier 2009.

Après la cessation de ses activités fin décembre 2012, Monsieur Ceulemans a redemandé sa pension à l'ONP à partir du 1er janvier 2013.

Cette pension lui a bien été repayée à partir de janvier 2013 par la décision du 10 avril 2014. Mais l'ONP n'a pas ajouté à la carrière les années 2009 à 2012.

¹⁰ AR du 28 mai 2013 modifiant diverses dispositions réglementaires relatives au cumul d'une pension dans le régime des travailleurs salariés avec des revenus professionnels ou des prestations sociales

Commentaires

L'article 2 de l'arrêté royal du 28 mai 2013 dispose que l'article 64 § 9 du règlement général est modifié comme suit :

« Dès que la pension de retraite de travailleur salarié a pris cours, aucune activité professionnelle à laquelle sont applicables les conditions de paiement telles que fixées dans le présent article, ne donne lieu à la constitution de droits de pension supplémentaires. Cette activité professionnelle n'est pas non plus prise en considération pour la condition de carrière de 42 années prévue au § 4 ».

En outre, l'article 10 de cet arrêté prévoit qu'il produit ses effets le 1er janvier 2013 et est d'application pour la première fois aux revenus professionnels de l'année 2013.

Pour l'Ombudsman, il semblait dès lors opportun que le service de pension tînt compte de la légitime confiance du pensionné.

En effet ce dernier était persuadé du fait qu'il pouvait bel et bien encore se constituer des droits à pension supplémentaires au moins jusque fin 2012.

L'ONP a été invité à réexaminer la problématique à l'aune de cet argument.

Conclusion

L'ONP a suivi le raisonnement de l'Ombudsman.

Par décision du 21 février 2014, la pension de Monsieur Franquin a été revue et une carrière de 42/45ème lui a été reconnue (incluant les années 2011 et 2012). Il a également obtenu un bonus de pension.

Concrètement, le montant mensuel de pension dans le régime salarié passe de 1.007,31 euros à 1.064,71 euros. Le bonus s'élève quant à lui à 119,46 euros par mois.

Dans le dossier de Monsieur Ceulemans, l'ONP a pris de même une décision rectificative, par laquelle les années 2009 à 2012 ont été ajoutées pour le calcul de la pension de retraite de travailleur salarié.

Dans son cas, le montant mensuel payable passe de 91,72 euros à 216,92 euros. Un bonus de pension de 136,24 euros est octroyé en sus.

Garantie de revenus aux personnes âgées – Délais de prescription appliqués

Dossier 25845

Les faits

Le 3 juillet 2014, Madame Jooris, veuve de Monsieur Hermans, a reçu de l'ONP des décisions révisant ses droits à la GRAPA, desquelles il est apparu que ni elle ni son conjoint décédé ne pouvaient encore prétendre à cette prestation.

En outre, une dette s'était créée, vu l'application par l'ONP du délai de prescription de 3 ans.

Madame Jooris ne trouvait pas cela correct. Ce fut la raison de son appel à l'intervention du Service de médiation Pensions.

Commentaires

Pour comprendre la situation, il faut remonter dans le passé. Suite à l'introduction le 19 juin 1985 par feu Monsieur Hermans d'une demande de pension de retraite de travailleur indépendant, ses droits au revenu garanti aux personnes âgées (RG) ont été automatiquement investigués par l'ONP, et ce conformément à la loi.

Le RG a été instauré par la loi du 1er avril 1969. Il s'agissait ici d'un avantage gratuit, c'est-à-dire non lié à des cotisations sociales.

Le revenu garanti ne peut être accordé qu'après une enquête sur les ressources du bénéficiaire et pour autant que celles-ci ne dépassent pas un certain montant.

Lors du calcul des ressources dans le cadre de l'examen du RG, il est tenu compte des ressources des deux conjoints, sauf dans les cas où les deux conjoints ont un droit à pension personnel (c'est-à-dire à un montant au taux d'isolé). Les ressources des autres personnes qui cohabitent avec le bénéficiaire et/ou son conjoint ne sont pas prises en compte.

Le 18 septembre 1985, Monsieur Hermans déclare que lui et son épouse possèdent, hors pension, les ressources suivantes :

- | | |
|--------------------|--------------|
| ■ argent liquide : | 40.000 BEF ; |
| ■ fonds placés : | 53.486 BEF ; |
| ■ loyers annuels : | 6.376 BEF. |

Sur la base de ces renseignements, l'ONP lui accorde

un revenu garanti aux personnes âgées au taux de ménage d'un montant annuel de 66.378 BEF (décision ONP du 26 mai 1986).

Dans cette décision, l'intéressé est averti de son obligation de déclarer à l'ONP tout changement dans les ressources qui peuvent entraîner une diminution du montant octroyé. Il est également avisé que dans le cas contraire (modification des ressources pouvant entraîner une hausse du montant accordé), il peut introduire une demande de révision.

Le RG lui est payé chaque mois du 1er avril 1986 au 31 mai 2001.

Le 1er juin 2001, le revenu garanti aux personnes âgées est remplacé par la garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA). Il s'agit également d'un régime d'assistance. Dans les grandes lignes, la méthode de calcul est la même que pour le RG. Un des grands changements est qu'il n'existe plus de taux de ménage. Les droits sont individualisés.

Pour les personnes qui étaient bénéficiaires d'un RG sur la base du taux de ménage, la législation a prévu que le passage vers la GRAPA se ferait automatiquement, mais seulement en cas de résultat plus favorable.

Au 1er juin 2001, Monsieur Hermans avait droit à un montant mensuel de RG de 75,29 euros. L'ONP estimait que le montant de GRAPA dû au 1er juin 2001 était de 44,52 euros pour le mari, et également de 44,52 euros pour son épouse. Le total cumulé (89,04 euros) était donc supérieur au montant du RG (75,29 euros).

En conséquence, Monsieur Hermans et son épouse Madame Jooris se sont vus accorder une GRAPA à partir du 1er juin 2001.

Suite au décès de Monsieur Hermans, survenu le 6 janvier 2014, l'ONP était tenu de revoir les droits de pension de Madame Jooris.

Pendant son enquête, le service de pensions s'est aperçu que depuis la date de prise de cours originelle les fonds placés étaient passés de 2.317,46 euros à 254.470,64 euros sans qu'aucune déclaration n'ait été faite à l'ONP.

Ceci a conduit l'ONP à prendre une nouvelle décision le 3 juillet 2014, tenant compte de ces nouvelles données dans le calcul de GRAPA.

La conclusion était la même tant pour Monsieur Hermans que pour Madame Jooris : ils ne pouvaient plus prétendre au bénéfice de la GRAPA.

Dans les deux cas, l'ONP a fixé le délai de prescription des montants indus à 3 ans. Selon l'ONP, ce délai se justifiait car les montants payés en trop étaient la conséquence de l'absence d'une déclaration prévue par une loi ou une disposition impérative découlant d'un engagement antérieur.

En ce qui concerne le délai de récupération s'appliquant au dossier de Madame Jooris, nous constatons que l'ONP a tenu compte de l'article 21 § 3 de la loi du 13 juin 1966. En exécution de cette disposition, il y a lieu de récupérer les montants indûment payés durant les 3 ans précédant la date de la notification.

Habituellement, la récupération de prestations indûment versées se prescrit, suivant l'article 21, § 3 de la loi du 13 juin 1966, après 6 mois à calculer à partir de la date à laquelle le paiement a eu lieu.

Ce délai est porté à 3 ans lorsque les montants indus ont été obtenus par des manœuvres frauduleuses, par des déclarations incomplètes, de bonne ou de mauvaise foi, ainsi que par l'absence d'une déclaration prescrite par une loi ou une disposition impérative ou qui fait suite à un engagement conclu antérieurement.

L'Ombudsman constate que dans la décision du 3 juillet 2014, l'ONP se base sur la dernière de ces hypothèses pour appliquer le délai de prescription de 3 ans.

Pourtant des nuances ont été apportées à ceci par la jurisprudence, et plus précisément par un arrêt de la Cour de Cassation du 12 décembre 2005¹¹.

Dans cet arrêt, la Cour dit pour droit que pour l'application du délai de prescription de 3 ans en cas d'absence de déclaration prescrite par une loi ou une disposition impérative ou qui fait suite à un engagement souscrit antérieurement, il est nécessaire de prouver que l'ayant droit savait ou devait savoir qu'il n'avait plus droit à cette prestation.

Selon la Cour de Cassation, l'article 21, § 3 de la loi du 13 juin 1966 doit en effet être lu conjointement à l'article 1er, 2ème alinéa de l'arrêté royal du 31 mai 1933 concernant les déclarations à faire en matière de subventions et allocations. Cet article stipule que toute

¹¹ Cass. 12 décembre 2005, JTT 2006, 55



Carine Godin: « Le but est de trouver une solution efficace pour les pensionnés qui nous contactent avec un problème réel. Si la réglementation ne le permet pas, ces personnes obtiennent de toute façon une explication claire et précise de leur dossier de pension. »

personne qui sait, ou devait savoir, n'avoir plus droit à l'intégralité d'une subvention, indemnité ou allocation est tenue d'en faire la déclaration.

Cet arrêt a encore été confirmé par une jurisprudence plus récente, comme l'arrêt de la Cour du Travail de Mons du 3 septembre 2010¹².

Afin de permettre à l'ONP de prouver que le bénéficiaire savait ou devait savoir qu'il n'avait plus droit à la GRAPA, il est souhaitable que l'ONP l'ait informé au préalable de cette obligation. L'ONP fait ainsi bien de signaler au pensionné qu'en cas d'entorse à une obligation légale, cela conduit à un délai de prescription plus long.

En principe, ces avertissements sont communiqués lors de la notification de décision.

Dans le cas de Madame Jooris, aucune notification de décision en matière de GRAPA ne lui a été envoyée avant celle du 3 juillet 2014. C'est parce que son mari bénéficiait d'un revenu garanti au taux de ménage que lors de l'instauration de la GRAPA au 1er juin 2001, cet

¹² Cour du Travail de Mons, 9 septembre 2010, RG 2009/AM/21.800, non publié

avantage a été converti automatiquement, sans notification, en une GRAPA au nom de Monsieur Hermans et une GRAPA au nom de Madame Jooris.

On peut raisonnablement en déduire que Madame Jooris n'était pas au courant de son obligation. Le délai de prescription peut dès lors être fixé à 6 mois. En effet, la récupération de prestations perçues indûment se prescrit, suivant l'article 21 § 3 de la loi du 13 juin 1966 au terme de 6 mois à compter à partir de la date à laquelle le paiement a eu lieu.

Encore un argument complémentaire : Madame Jooris, lors de sa déclaration de ressources (2014) a mentionné spontanément qu'elle disposait de fonds placés.

L'Ombudsman a fait part de ses conclusions à l'ONP.

L'ONP lui a fait savoir le 17 octobre 2014 qu'il partageait ses conclusions dans le dossier concerné et qu'une nouvelle décision serait notifiée à Madame Jooris dans laquelle le délai de prescription serait ramené à 6 mois.

Cette décision a été envoyée à l'intéressée le 5 novembre 2014. Il en est ressorti que la dette restante à son propre nom tombait en dessous de 250 euros et qu'en conséquence, il y était renoncé d'office. Par contre, la dette sur la tête de son mari restait inchangée (1.364,47 euros).

Pour ce qui est de cette dernière dette, l'Ombudsman a défendu l'application du délai de 3 ans appliqué par l'ONP. Il l'a expliqué à la plaignante.

Vu le fait que le conjoint décédé n'a pas déclaré la modification du montant des biens placés, ce qui était pourtant une obligation légale dûment mentionnée dans la décision en matière de RG, et qu'il ne pouvait donc pas l'ignorer, l'ONP a appliqué à bon droit le délai de prescription de 3 ans.

Dans son travail de médiation, le Service de médiation pour les Pensions vise la conciliation entre le citoyen et le service de pensions. La fonction de médiation ou de conciliation place le Service de médiation Pensions au centre du jeu, entre le plaignant et le service de pension. Il recherche une solution pérenne, que les deux parties peuvent accepter. Pour mener à bien cette tâche délicate, le Service s'astreint à une stricte neutralité, à l'impartialité et à l'indépendance.

GRAPA – Pension étrangère à titre d'indemnisation de faits de guerre

Dossier 25405

Les faits

Monsieur Stein reçoit une pension de l'ONP d'un montant de 1.082,27 euros par mois. Il s'agit du montant de sa pension de retraite majoré d'un complément de GRAPA de 415,55 euros. Les paiements lui parviennent sans aucun problème jusqu'en octobre 2013.

A partir de novembre 2013, la GRAPA est ramenée à 358,69 euros par mois car l'ONP a tenu compte d'une pension à charge de l'Allemagne.

Monsieur Stein n'est pas d'accord avec cette diminution et s'adresse au service des plaintes de l'ONP. Il explique dans son courrier que cette pension étrangère est en fait une indemnité des autorités allemandes pour faits de guerre.

Le Service des plaintes de l'ONP lui répond, le 21 mars 2014, que la réduction du montant de sa GRAPA est conforme à toutes les dispositions légales et réglementaires.

Insatisfait du suivi donné par l'ONP à sa réclamation, il se tourne vers l'Ombudsman, car il reste convaincu que la diminution de sa GRAPA n'est pas juste.

Commentaires

La GRAPA est un avantage gratuit, non contributif, accordé aux personnes de 65 ans et plus, vivant en Belgique, qui en ont fait la demande.

L'octroi de la GRAPA est subordonné à une enquête sur les ressources (pensions ou autres) du demandeur, de son conjoint et, à l'époque, de toutes les autres personnes avec qui le demandeur partage la même résidence principale, pour autant que ces ressources ne dépassent pas un certain seuil.

90 % du montant réellement payé est déduit du montant de base de la GRAPA.

Le montant de GRAPA de Monsieur Stein a été diminué à cause de la prise en compte, à côté des pensions belges, du montant de sa pension allemande.

L'article 19 de l'arrêté royal du 23 mai 2001 portant règlement général relatif à la GRAPA cite de son côté les revenus qui sont complètement immunisés et qui ne

doivent pas être pris en compte dans le calcul de la garantie de revenus.

L'examen de la plainte a conduit à vérifier la nature exacte de la pension versée par les autorités allemandes. Sur ce point, l'ONP a tenu compte des informations communiquées par la Deutsche Rentenversicherung sur les formulaires européens E 205 et E 210.

L'Ombudsman a lu attentivement ces formulaires. Ils mentionnaient le fait que la période donnant droit à la « pension » s'étendait du 1er février 1941 au 30 septembre 1942. A l'époque, Monsieur Stein était âgé de 4 ans.

Plus loin, on trouvait confirmation que la soi-disant pension de vieillesse était en réalité une « rente de ghetto » (rente accordée aux personnes qui ont été enfermées contre leur gré dans un ghetto pendant la seconde guerre mondiale).

Dès lors, il devenait évident que cette rente devait être immunisée, comme prévu par les dispositions de l'article 19 de l'arrêté royal du 23 mai 2001.

Nous avons fait part de ces conclusions à l'ONP et le 16 avril 2014, une décision rectificative a été envoyée à l'intéressé.

Conclusion

Dans le cas présent, l'examen initial du dossier par l'ONP n'a pas permis de mettre en lumière la nature particulière de la pension allemande, sans doute du fait que les informations communiquées par le service de pension allemand n'étaient pas claires.

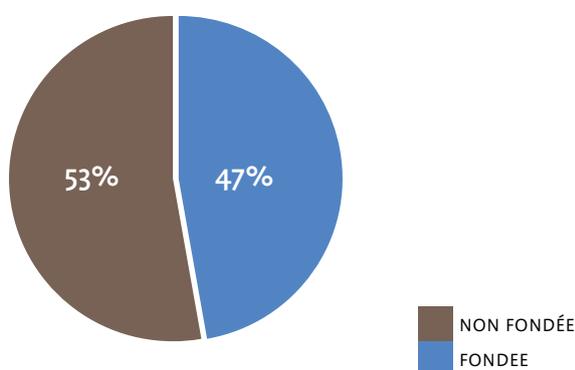
Lors du second examen, à l'occasion de la requête adressée par Monsieur Stein au service des plaintes de l'ONP, une bonne part de frustration aurait pu être évitée par un contrôle plus minutieux des données du dossier. En effet, dans sa plainte, l'intéressé avait signalé que sa pension allemande était une rente de ghetto accordée pour les contraintes subies dans le ghetto de Varsovie pendant la guerre (1940-45).

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

ONP paiement



..... Dossiers marquants

Paiement sur compte bancaire pour les personnes résidant à l'étranger – Enregistrement du numéro de compte dans la banque de données de l'ONP – Remboursement des frais d'encaissement en tant que dédommagement

Dossiers 25281 – 25801 – 25158 – et autres

Les faits

Madame Adams réside aux Pays-Bas et fait une demande de pension de retraite belge auprès de l'institution compétente néerlandaise, conformément aux dispositions prévues par les règlements européens.

Cette institution transmet la demande à l'ONP au moyen des formulaires E 202 NL, E 205 NL et E 210 NL.

Le 18 novembre 2013, l'ONP adresse sa décision à l'intéressée. Elle peut prétendre à une pension de retraite belge d'un montant mensuel de 525,18 euros à partir du 1er février 2014.

Le moment venu, à son grand étonnement, Madame

Adams reçoit sa pension par chèque. En outre, elle doit payer des frais lors de l'encaissement du titre auprès de sa banque.

Monsieur Baert est confronté au même problème. Lorsqu'il s'informe auprès de sa banque sur la manière dont ces chèques peuvent être encaissés, il apprend qu'il y a des frais. Il renvoie alors les chèques reçus à l'ONP, en lui demandant expressément d'être payé sur son compte bancaire.

Mêmes ennuis pour Monsieur Carpentier. Lui aussi renvoie les chèques à l'ONP en demandant que l'argent lui parvienne par virement sur son compte.

Commentaires

Depuis l'entrée en vigueur de l'arrêté royal du 13 août 2011, le paiement de la pension peut être effectué partout dans le monde au moyen d'un virement sur un compte à vue personnel. Cette demande se fait soit par le formulaire officiel disponible à l'ONP soit par simple lettre adressée à l'Office.

L'ONP envoie alors à l'intéressé le formulaire de demande ad hoc. Ce formulaire doit ensuite être complété et signé par l'institution bancaire étrangère. Après réception du formulaire complété, l'ONP paie la pension sur le compte indiqué.

Dans les dossiers cités, l'Ombudsman a constaté que les données du compte bancaire avaient bien été mentionnées par le service de pensions néerlandais sur le formulaire E 202 NL, sans toutefois que cette information ne fût enregistrée par l'ONP dans sa banque de données.

De plus, lors de l'envoi de la décision, l'ONP informe systématiquement les pensionnés du fait que le paiement par virement est la procédure standard et que si le numéro de compte n'a pas encore été communiqué, il peut l'être en adressant un simple mail à virement@onp.fgov.be.

Or, les pensionnés qui avaient contacté le Service de médiation Pensions étaient persuadés du fait que l'ONP avait déjà reçu cette information. C'est pourquoi ils n'avaient pas jugé nécessaire de contacter à nouveau ce service.

C'est la raison pour laquelle, les paiements de la pension ont été effectués sous la forme de chèques.

L'ONP a reconnu que c'est par négligence que les don-

nées du compte bancaire, qui se trouvaient sur les formulaires de liaison, n'avaient pas été encodées dans la banque de données.

L'Office a donc demandé à ses services d'être particulièrement vigilants et de veiller à enregistrer électroniquement les numéros de compte mentionnés sur les formulaires de liaison.

Pour les cas dans lesquels le pensionné a dû payer des frais pour encaisser les chèques adressés à tort, l'ONP a en outre accepté de rembourser ces frais à titre de dédommagement.

Conclusion

Une autorité peut rester passive lorsque qu'un préjudice s'est créé à la suite de ses actions 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 citoyen¹³.

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 à leur endroit 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 2012¹⁴, 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. Le

¹³ Nos conclusions se situent complètement dans la ligne de celles du Médiateur national néerlandais au sujet de l'octroi de dédommagement : pour une analyse de fond, nous renvoyons volontiers à « Behoorlijk omgaan met schadeclaims » (Rapport n°. 009/135), Nederlandse Nationale Ombudsman, juin 2009.

¹⁴ Voir Rapport annuel 2012, pp. 106-110

dédommagement était peu élevé (moindre que les coûts de procédure) et précisément évaluable.

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.

Décisions de récupération de paiements indus – Pratique administrative actuelle de l'ONP – Incertitude pour le pensionné

Dossiers 25453 – 25737 – 24340

Les faits

Le 8 avril 2014, Monsieur Courteois reçoit de l'ONP un courrier qui l'informe d'une dette à rembourser de 3.059,72 euros.

Cette lettre est accompagnée d'une notification de dette motivée (délai de prescription appliqué : 3 ans), d'une nouvelle décision relative à ses droits à la GRAPA prenant effet au 1er juillet 2010 (10 pages) et d'un décompte détaillé de ses droits couvrant la période du 1er mars 2004 au 31 mars 2014 (24 pages).

Du contenu de la décision de l'ONP, le pensionné peut déduire que la dette a été créée suite aux données tirées de la déclaration de succession. Celle-ci, demandée par l'ONP au SPF Finances, fait apparaître des biens mobiliers qui n'avaient pas été déclarés à l'ONP lors de l'enquête sur les droits à la GRAPA.

Les autres documents reçus par Monsieur Courteois sèment la confusion. Il ne comprend pas ce qui se passe exactement, car d'un côté la notification de décision mentionne le 1er juillet 2010 comme date de prise de cours et de l'autre le décompte de l'indu démarre en mars 2004.

L'intéressé s'embrouille encore davantage en songeant que sa GRAPA est payée depuis juin 2001.

Il demande alors au Médiateur de lui apporter les explications nécessaires.

Monsieur Van Geel prend lui aussi contact avec le Service de médiation Pensions au sujet du remboursement qui lui est réclamé. Dans son cas, c'est le 28 avril 2014 que l'ONP lui a fait savoir que sa mensualité de pension serait diminuée à partir de mai 2014, passant de 931,64 à 717,09 euros. Aucune raison précise ne lui est fournie à propos de cette réduction. Il faut l'intervention du Médiateur pour que les choses s'éclaircissent. L'ONP lui écrit le 13 juin 2014 pour lui expliquer le motif de la diminution. Il ressort de cette communication que la dette est née d'une hausse indue de la pension de retraite de travailleur indépendant à partir d'avril 2003 à la valeur de la pension minimum garantie¹⁵.

La même mésaventure arrive à Monsieur Baert. Il reçoit également de l'ONP une notification d'indu qui le trouble et l'inquiète. Chez lui, la dette a une tout autre origine. Il bénéficie d'une GRAPA et durant une certaine période (du 16 avril 2012 à fin mars 2013), il a partagé la même résidence principale que son épouse. De ce fait, les revenus de cette dernière ont été pris en compte dans le calcul de sa GRAPA. Il en est résulté qu'entre mai 2012 et mars 2013, cette GRAPA a été payée sur une base trop élevée.

Commentaires

Lors de la constatation d'une irrégularité ou d'une erreur, l'ONP est tenu de la corriger.

Lorsque le résultat de la correction aboutit à une récupération, la « notification » doit contenir les éléments suivants :

- une décision par laquelle le droit est revu ;
- une notification d'indu avec référence aux modalités de récupération ;
- un décompte des montants perçus indûment ;
- une lettre d'accompagnement.

Dans les cas évoqués, les différents documents font référence à différentes dates et différentes personnes de contact. De plus, le décompte détaillé ne permet pas de savoir directement quels montants seront ef-

¹⁵ Du fait de la mise en route d'un nouveau programme informatique de gestion des paiements, un certain nombre de dossiers fautifs ont été détectés. Les pensions concernées ont été revues d'office.

fectivement récupérés. Il faut éplucher des dizaines de pages pour enfin retrouver cette information.

Une décision sous cette forme n'atteint pas son but, à savoir d'une part informer le pensionné d'une manière compréhensible de ce que des montants indus doivent être récupérés et d'autre part lui indiquer une et une seule personne de contact pour obtenir au besoin des renseignements.

L'Ombudsman constate également que dans certains cas, le montant de pension corrigé est déjà payé avant même que l'intéressé ait reçu les décisions rectificatives. Il est ainsi confronté soudainement à un montant diminué. Très souvent le pensionné n'y comprend goutte.

Conclusion 1

La mise en production du programme informatique Theseos V2 a eu des conséquences à la fois positives et négatives en matière de rectification de paiements. Côté pile, il a mis fin à la situation antérieure, par laquelle le paiement était suspendu dans l'attente du recalcul, laissant parfois le pensionné plusieurs mois sans revenus¹⁶. Côté face, il a permis que les montants mensuels corrects soient immédiatement adaptés, mais cela se fait alors souvent avant que la notification de dette soit adressée au pensionné.

Il n'est pas acceptable qu'un montant de pension soit raboté avant que le pensionné en soit informé au préalable.

L'ONP a fait savoir qu'il recherchait une solution structurelle pour les dossiers avec notification d'indu. Cette solution ne doit pas toucher à la vitesse de traitement tout en veillant à ce que le pensionné reçoive l'information en temps utile. Et il faut naturellement tenir compte des conditions légales d'une notification d'indu.

Le Service de médiation Pensions continuera de suivre cette problématique.

Remarquons encore que dans le dossier de Monsieur Van Geel, l'ONP a présenté ses excuses pour les désagréments ainsi que pour le déficit d'information.

Conclusion 2

En ce qui concerne plus particulièrement la lisibilité

¹⁶ Le Service de médiation recevait à ce sujet des plaintes récurrentes. Cette problématique a déjà été évoquée dans différents Rapports annuels. Voir notamment le RA 2005, pp. 60 et 64 (Conclusion générale).

des décisions communiquées au pensionné, l'Ombudsman a demandé à l'ONP de se pencher sur le problème. Une première étape dans la bonne direction consisterait à regrouper la possibilité d'obtenir des informations complémentaires auprès d'une seule et même personne de contact.

Conclusion 3

Dans le cas de Monsieur Baert, l'Ombudsman a remarqué que l'ONP avait appliqué le délai de prescription de 6 mois.

En principe, l'envoi d'un courrier recommandé a pour effet d'interrompre la prescription. Par ce moyen, l'ONP aurait eu la possibilité de récupérer les montants indus de GRAPA durant un délai de 6 mois précédant la date de la notification d'indu.

Or, la notification de dette a été adressée par courrier ordinaire malgré la mention « recommandé ».

Cela implique que la prescription n'a pas été interrompue¹⁷. Et que la dette se trouve ainsi prescrite.

L'Ombudsman a donc entamé une médiation avec l'ONP afin de revoir le montant de l'indu, compte tenu du fait que la prescription n'avait pas été interrompue par envoi recommandé.

L'ONP a suivi son point de vue. La dette a été considérée comme intégralement prescrite, la récupération en cours a été stoppée et les montants déjà retenus ont été restitués à Monsieur Baert.

Cotisation AMI – Remboursement des cotisations perçues en trop en cas d'erreur matérielle des services de pensions

Dossier 25596

Les faits

Le 21 mai 2014, Madame Van Aken s'adresse au Médiateur car depuis le début de l'année, une cotisation pour l'assurance maladie-invalidité (AMI) est à nouveau retenue sur ses pensions de l'ONP et d'Ethias.

Selon la plaignante, cette double retenue n'est pas

¹⁷ Article 21, § 4 de la loi du 13 juin 1966 relative à la pension de retraite et de survie des ouvriers, des employés, des marins naviguant sous pavillon belge, des mineurs et des assurés libres



Claude Kalbusch: « Rassurer le pensionné au téléphone en l'écoutant attentivement est une de mes priorités. »

correcte. En dépit de divers contacts avec les deux services de pensions, les prélèvements mensuels continuent sur la même base.

En sus, Madame Van Aken reçoit des messages contradictoires. D'un côté, Ethias lui fait savoir que c'est l'ONP qui a donné l'ordre de retenir 3,55 % sur la pension et de l'autre, l'ONP réplique qu'Ethias ne doit rien retenir étant donné que l'ONP le fait déjà de manière limitée, vu le fait que ses pensions se situent en dessous d'un certain montant plancher.

Commentaires

Ce n'est pas la première fois que Madame Van Aken fait appel à notre service : déjà en 2013, elle avait subi de la part des services de pension une retenue AMI trop élevée. Par notre intervention, la cotisation AMI avait été ajustée et un montant de 339,89 euros trop perçu lui avait été remboursé par l'ONP en août 2013.

Madame Van Aken bénéficie d'une pension de l'ONP de 83,25 euros par mois et d'une pension d'Ethias de 1.391,04 euros par mois.

Lorsque le total des pensions n'atteint pas la somme de 1.413,85 euros par mois, aucune cotisation AMI n'est due. Lorsque ce total se situe en dessous de 1.465,87 euros par mois, la cotisation AMI doit être limitée. Dans un tel cas, la cotisation réduite est retenue complètement par l'ONP. L'autre institution ne doit rien retenir. Enfin, si le total mensuel dépasse

1.465,87 euros, chaque service de pension doit retenir séparément, sur le montant qu'il paie, une cotisation AMI complète (3,55 %).

Ici le total des pensions (1.474,29 euros) est supérieur à 1.465,87 euros. Cela veut dire qu'une retenue AMI complète (3,55 %) doit être prélevée sur les deux pensions.

L'ONP est compétent pour la fixation des cotisations AMI à retenir. Il informe les autres service de pension (dans ce cas Ethias) de la retenue qu'ils sont tenus de prélever. L'ONP a fait savoir à Ethias qu'une retenue AMI complète était due. C'est pourquoi Ethias a prélevé cette cotisation sur la pension à partir de 2014.

Entretemps, l'ONP a toutefois continué à effectuer une retenue AMI partielle, comme si la somme plancher de 1.465,87 euros n'était pas franchie. En réalité, l'ONP ne tenait pas compte pour la calcul de la cotisation AMI du montant liquidé par Ethias (1.391,04 euros) mais d'un montant inférieur (1.372,38 euros). Avec le mauvais montant, la limite de 1.465,87 euros n'est pas atteinte, ce qui a pour effet que l'ONP retient seulement une cotisation limitée. Pourtant, vérification faite, l'ONP disposait dans ses banques de données du bon montant de la pension d'Ethias (1.391,04 euros) depuis juin 2014. C'est seulement à partir de ce moment que le montant correct (plus élevé) de la cotisation AMI peut être prélevé.

L'ONP en conclut que la cotisation AMI limitée, retenue par lui jusqu'en mai 2014, est correcte mais que, par contre, les cotisations qui ont été retenues par Ethias doivent être corrigées.

Le fait est que des cotisations excédentaires ont été retenues, qui doivent être remboursées par l'ONP.

Dans un premier temps, l'ONP refuse de rembourser les cotisations retenues en trop. Il constate qu'en août 2013 un montant de 339,89 euros de cotisations AMI a déjà été remboursé. Or le décompte établi pour la période de septembre 2012 à mai 2014 fait apparaître que 207,63 euros de cotisations ont été retenues à tort (à la fois par l'ONP et par Ethias). L'ONP en tire la conclusion que les cotisations trop élevées pour la période de fin 2013 à mai 2014 ne doivent pas être remboursées. En fait, il compense les cotisations retenues en trop par les cotisations trop remboursées pour une période antérieure.

L'Ombudsman ne peut suivre ce raisonnement. En ef-

fet, la législation ne prévoit nulle part la possibilité de compenser des montants issus de diverses périodes. Au contraire, l'article 14, § 2 de l'arrêté royal du 8 décembre 2013 portant exécution des articles 4 et 13 de la loi du 13 mars 2013 portant réforme de la retenue de 3,55 % au profit de l'assurance obligatoire soins de santé et de la cotisation de solidarité effectuées sur les pensions stipule clairement que lorsque l'Office constate que le montant de la retenue est entaché d'une erreur matérielle, il corrige d'office l'erreur. Lorsque l'erreur a donné lieu à la perception de retenues indues, l'Office les rembourse au bénéficiaire.

L'ONP a finalement adapté les cotisations AMI à partir de juin 2014. Désormais il retient une cotisation de 3,55 % sur le montant qu'il paie ($83,25 \times 3,55 \% = 2,96$ euros). Ethias continue de retenir la cotisation comme avant.

Conclusion

Suite à l'adaptation à laquelle l'ONP a procédé, les cotisations AMI sur la pension sont correctement calculées depuis le 1er juin 2014.

L'ONP a souscrit à la proposition de l'Ombudsman concernant le remboursement des cotisations perçues en trop. Il accepte son point de vue selon lequel aucune compensation ne peut être appliquée. L'ONP a donc remboursé les cotisations trop prélevées par Ethias entre janvier et mai 2014, soit une somme de 246,90 euros.

Des problèmes ne sont cependant pas totalement à exclure dans le futur. En effet, il suffit d'une éventuelle adaptation d'un des deux montants de pensions pour que la somme totale se retrouve juste au-dessus ou en-dessous du montant plancher.

S'il n'est pas normal que ce soit au pensionné de suivre cela de près, il faut reconnaître que les services de pension mettent tout en œuvre pour que l'échange de données se fasse rapidement et de la manière la plus optimale possible. Ils s'efforcent également de traiter correctement ces données.

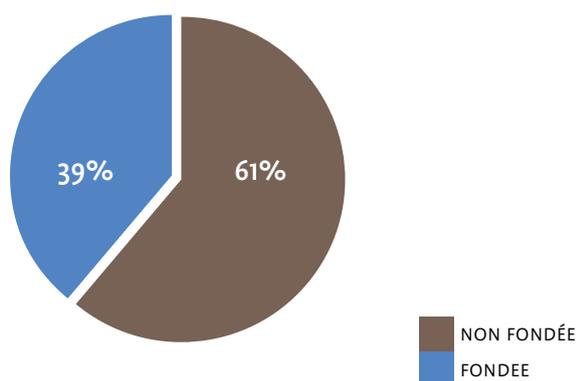
Pourtant, des erreurs surviennent. Il est donc important que les services de pension corrigent la situation avec l'effet rétroactif approprié et que, dans le cas d'une erreur matérielle en défaveur du pensionné, celui-ci soit remboursé des cotisations trop perçues.

Le Service d'attribution du Service des Pensions du Secteur Public (SdPSP)

Ce service de pensions est compétent pour l'attribution des pensions de retraite et de survie des fonctionnaires.

... Résultat final des dossiers clôturés

AP



... Dossiers marquants

Estimation de la pension – Capelo Délai d'attente conséquent

Dossiers 24507 – 24528 – 24347 – 25715 et autres

Les faits

Madame Anneessens est enseignante. Après 35 années de bons et loyaux services, elle éprouve de plus en plus de difficultés à exercer le plus beau métier du monde. En octobre 2012, elle demande au SdPSP une estimation de sa pension. En fonction du montant que lui renseignerait l'estimation, elle prendra sa décision d'adapter le cas échéant son horaire (par exemple, de réduire ses prestations hebdomadaires, ...).

Le 23 septembre 2013, après avoir attendu plus d'une année, elle n'a toujours obtenu aucune estimation. Son employeur lui avait cependant bien confirmé qu'elle recevrait rapidement une estimation de sa pension. Elle sollicite l'aide de l'Ombudsman.

Madame Van Hove travaille également dans l'enseignement et se plaint quant à elle du fait qu'elle ne parvient pas à obtenir une estimation de la part du SdPSP. Déjà en 2009 (elle avait alors, 55 ans) et en

2011, elle avait introduit une demande d'estimation. En 2013, elle demande encore une estimation de sa pension, mais cette fois-ci dans le secteur privé. L'ONP transmet cette demande au SdPSP. En septembre 2013, le SdPSP l'informe du fait qu'aucune estimation n'est possible parce que les données électroniques de sa carrière font défaut. Madame Van Hove contacte aussi l'Ombudsman.

Monsieur Noël travaille au SPF Justice. Il souhaite connaître le montant de sa pension au 1er janvier 2014. Aussi, le 15 mars 2013, il demande une estimation de sa pension au SdPSP. N'ayant toujours rien obtenu, il demande l'aide de l'Ombudsman le 9 août 2013.

Le 19 février 2014, c'est au tour de Monsieur Bruneel de demander une estimation. En réalité, il demande un calcul à différentes dates. Malgré un rappel envoyé le 12 mai 2014, il n'a toujours rien obtenu à la date du 18 juin 2014. Il sollicite également l'intervention du Service de médiation pour les Pensions.

Commentaires

Bien qu'il n'existe aucune réglementation spécifique qui oblige le SdPSP à faire des estimations, le SdPSP a décidé d'en fournir aux personnes qui en feraient la demande.

Bien sûr, il y a la loi du 11 avril 1994 sur la publicité de l'administration et la loi 11 avril 1995 instaurant la « Charte » de l'assuré social. En ce qui concerne les estimations, c'est surtout la « Charte » de l'assuré social qui présente quelque ressource.

L'article 3 de la « Charte » de l'assuré social dispose : « Les institutions de sécurité sociale sont tenues de fournir à l'assuré social qui en fait la demande écrite, toute information utile concernant ses droits et obligations et de communiquer d'initiative à l'assuré social tout complément d'information nécessaire à l'examen de sa demande ou au maintien de ses droits, (...) Elle doit être précise et complète afin de permettre à l'assuré social concerné d'exercer tous ses droits et obligations. (...) »

L'article 4 de cette même « Charte » va encore un peu plus loin : « Dans les mêmes conditions, 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. (...) »

Il est évident que le SdPSP doit fournir une estimation au fonctionnaire qui la demande.

L'Ombudsman est toutefois d'avis que le fait de procéder à une estimation dépasse le cadre de la simple réponse à une demande d'information, et cela même si la Charte prévoit que cette information doit être précise et complète afin de permettre à l'assuré social concerné d'exercer tous ses droits et obligations.

Afin de disposer des informations les plus complètes et les plus correctes, le SdPSP a décidé de ne plus faire des estimations que sur la base des données du dossier électronique Capelo. Le Collège soutient cette position. L'expérience montre que beaucoup de futurs pensionnés prennent l'estimation pour une décision de pension, et sont persuadés avoir droit prochainement au montant qui y est renseigné. En témoignent les nombreuses plaintes réceptionnées au Service de médiation parce qu'il y a une différence négative entre le montant estimé et le montant définitif réellement octroyé. De plus, une estimation qui tient compte de toutes les données de carrière disponibles dans Capelo ainsi que de toutes les informations transmises par l'intéressé lui-même ou par toute instance ou service disposant d'éléments pertinents, peut s'avérer particulièrement utile lorsque l'on procèdera au traitement effectif de la pension. Ceci vaut à plus forte raison encore si lors du calcul définitif des droits à pension, on constate une différence avec le résultat de l'estimation¹⁸.

Capelo est l'acronyme de Carrière publique électronique – Elektronische loopbaan overheid. Cette base de données de carrières pour la fonction publique a été mise en route en 2010. Depuis le 1er janvier 2011, des blocs spécifiques de données Capelo sont prévus dans la DMFA(PPL) qui vont progressivement alimenter les comptes individuels de pension des fonctionnaires à partir de cette date.

Afin de compléter les données électroniques de carrière, il incombe au dernier employeur dans la fonction publique (ou celui qui était employeur au 1er janvier 2011) d'introduire les données de carrière et de traite-

¹⁸ Il convient de toujours procéder à une analyse en profondeur du dossier. Le dossier de Madame Catteeuw en témoigne. Par le biais de son estimation réalisée par le SdPSP, elle reçoit confirmation du fait qu'elle pourra partir en pension au 1^{er} mai 2015. Forte de cette information, elle commence à préparer son départ en pension ainsi que les formalités liées à son préavis. Quelle n'est pas sa surprise, lorsqu'elle apprend dans le cours de l'instruction de son dossier qu'elle ne pourra partir en pension anticipée que dans un an. Heureusement pour elle, suite à l'intervention de l'Ombudsman, son dossier est réexaminé à temps et fait apparaître qu'une période durant laquelle elle a été échevine a été complètement oubliée. Elle peut finalement bien partir en pension anticipée à la date du 1^{er} mai 2015.

ment relatives à la période antérieure à 2011. L'injection de ces données a démarré en octobre 2011. L'opération devrait être terminée pour le 1er janvier 2016.

Jusqu'à présent, le SdPSP ne dispose pas encore, dans tous les cas, de toutes les données de carrière utiles pour pouvoir effectuer des estimations. Dans la plupart des cas en 2013 et 2014, lorsque l'intéressé introduisait une demande d'estimation, le SdPSP devait encore prendre contact avec l'employeur pour l'introduction des données dans Capelo (c'était également le cas pour les demandes de pension).

En septembre 2013, le Collège demanda au SdPSP un état de la situation pour les dossiers de Mesdames Anneessens et Van Hove. Malgré différents rappels, ce n'est que fin janvier 2014 que le SdPSP nous informe du fait que les données de carrière ne se trouvent pas encore dans Capelo.

N'étant pas compétent pour intervenir auprès des services de la Communauté flamande, l'Ombudsman contacte son collègue, le Vlaamse Ombudsman¹⁹.

Dans le dossier de Madame Anneessens, le coordinateur de plaintes du département enseignement de la Communauté flamande informa le Collège en date du 7 février 2014 du fait que, compte tenu du nombre important de demandes de pension et de demandes d'estimation, il avait été décidé de donner priorité à l'introduction des données pour les demandes effectives de pension.

Début février 2014, les données de carrière de Madame Anneessens furent néanmoins introduites dans son dossier électronique dans Capelo.

Ce fut également le cas pour la carrière de Madame Van Hove.

Le 14 février 2014, le SdPSP a transmis les estimations aux intéressées.

Par la suite, le département enseignement de la Communauté flamande a informé le Collège du fait que compte tenu de la masse de travail que représentait l'encodage manuel des données de carrière dans Capelo, il avait été décidé de chercher une autre solution. C'est ainsi qu'a démarré le projet visant à four-

¹⁹ Ce fut également le cas, et avec succès, avec les collègues compétents sur les plans fédéraux, régionaux et communautaires, dans les cas où les données de carrière n'avaient pas encore été introduites dans Capelo par les services et institutions à l'égard desquels eux-mêmes étaient compétents.

nir au SdPSP les données de l'historique de carrière de chaque membre du personnel via une procédure batch. Seules les données de carrière des membres du personnel qui partent à la pension (et dont la demande a été introduite) ou celles des personnes qui souhaitent obtenir une mesure de mise en disponibilité avant la pension²⁰, sont encore introduites manuellement de sorte qu'une décision de pension puisse être notifiée ou que soit connue la date la plus proche de départ en pension.

Dans le dossier de Monsieur Noël, le SdPSP informa assez rapidement le Collège du fait qu'il ne disposait pas encore des données de carrière. Malheureusement, par la suite, et malgré des rappels, il n'y eut plus aucune information jusqu'au 3 décembre 2013. Et à cette date, le SdPSP ne faisait que confirmer le fait qu'il n'avait toujours rien concernant la carrière de l'intéressé.

N'étant pas compétent pour intervenir auprès du SPF Justice, le Collège a demandé l'intervention de son collègue le Médiateur fédéral.

Le 17 janvier 2014, le Médiateur fédéral nous confirma que Monsieur Noël avait bien reçu une estimation de sa pension.

Lors d'un nouveau contact avec le SdPSP concernant ce dossier, le Collège apprend que le SdPSP a envoyé l'estimation à l'intéressé dès le 24 décembre 2013. D'un examen plus approfondi, il ressort de plus que le SdPSP disposait des données électroniques de carrière dès fin novembre 2013. L'intervention du Médiateur fédéral était donc totalement inutile.

Si le SdPSP avait plus rapidement informé le Collège du fait que les données de carrière manquaient, celui-ci aurait pu contacter le Médiateur fédéral beaucoup plus tôt, ce qui aurait certainement contribué à accélérer le traitement du dossier.

Concernant Monsieur Bruneel, les données de sa carrière avaient été encodées et validées par son employeur en juin 2013. Le 3 juin 2013, il avait reçu un relevé de carrière du SdPSP.

Suite à l'intervention du Collège, le SdPSP lui envoie une estimation le 20 juin 2014, soit 4 mois après sa demande de février 2014.

²⁰ La date à partir de laquelle une telle mise en disponibilité est possible dépend de la date de pension la plus proche.

Conclusion 1

C'est par paquets que le SdPSP réceptionne des demandes de pension et des demandes d'informations. L'Ombudsman peut dès lors comprendre que le SdPSP soit amené à fixer des priorités et ait décidé de traiter d'abord les dossiers de pensions effectifs.

Cependant, le grand nombre de demandes n'explique pas tout du retard dans le traitement des demandes d'estimations. La nouvelle réglementation en matière de pensions qui est entrée en vigueur au 1er janvier 2013 y a également contribué. En 2012, et cela jusqu'à mi-2013, le SdPSP a limité les estimations aux pensions dont la date de prise de cours était proche. Les estimations de pension dont la prise de cours était prévue à partir du 1er janvier 2014, ont été retenues jusqu'à la parution de la loi du 28 juin 2013 concernant le nouveau bonus de pension.

Afin de garantir une certaine qualité de service, le SdPSP a encore décidé, dans le courant de l'année 2013, de ne plus effectuer des estimations que pour les personnes qui avaient au moins 57 ans. Pour fixer cet âge limite, le SdPSP s'est fondé sur l'ancienne réglementation en matière d'estimation selon laquelle une demande de pension pouvait être demandée au plus tôt 5 ans avant la date de prise de cours de la pension la plus proche. La réforme des pensions a fixé l'âge de la pension anticipée à 62 ans (sauf exceptions).

Tout d'abord, si l'Ombudsman apprécie que le SdPSP communique clairement sur son website les conditions à remplir afin d'obtenir une estimation de pension, il se fait toutefois quelques réflexions.

Premièrement, l'Ombudsman constate que pour les futurs pensionnés qui relèvent d'une catégorie professionnelle (par exemple, les militaires) pour laquelle la pension doit prendre cours avant 60 ans, le SdPSP effectue bien une estimation pour autant que cette demande soit introduite dans les cinq années qui précèdent cette date. Or, bon nombre de fonctionnaires peuvent encore partir en pension à 60 ou 61 ans suite à l'exception de carrière longue²¹. Cette dernière catégorie de futurs pensionnés ne peut donc plus demander d'estimation au plus tôt cinq ans avant la date de leur pension la plus proche, là où la première catégorie évoquée dans cet alinéa, l'obtient.

²¹ L'exception de « carrière longue » permet, en 2014, de partir en pension anticipée à 60 (ou 61 ans) moyennant une carrière de 40 ans, en 2015 de 41 ans et à partir de 2016 de 42 ans.



Danielle Schaekers :
*« Digitaliser les dossiers,
développer une taxonomie
pour la documentation :*
un défi ! »

Deuxièmement, les futurs pensionnés qui ont une carrière mixte peuvent difficilement saisir que le SdPSP ne fasse pas d'estimation s'ils n'ont pas au moins 57 ans. En effet, dès 55 ans, ils reçoivent d'office une estimation de leurs droits dans le secteur privé. Ils pensent à juste titre avoir droit à une image complète de leurs pensions afin de pouvoir planifier au mieux leur vie future (en fonction notamment du montant total qui devrait leur revenir) mais aussi afin de gérer au mieux leur fin de carrière. Suite aux récentes limitations apportées à la prise en compte de certains régimes de congés, cette question se pose avec encore plus d'acuité.

Troisièmement, une estimation complètement traitée n'est fournie que pour une seule date de prise de cours. Ici aussi, le SdPSP s'en réfère à l'ancienne réglementation qui ne prévoyait qu'une seule estimation. De plus, cette réglementation disposait qu'il ne serait pas donné suite à une nouvelle demande qui serait introduite dans les deux années suivant la précédente estimation.

L'Ombudsman reste malgré tout partisan d'une information complémentaire, même limitée, lorsque les intéressés demandent une estimation à plusieurs dates différentes. Cette information complémentaire devrait permettre aux intéressés de se faire une idée de ce que l'allongement éventuel de leur carrière aurait comme impact sur le montant de leur pension.

Cette même information complémentaire ne ferait

que s'inscrire dans la lignée des intentions du législateur puisqu'elle pourrait contribuer à maintenir les intéressés au travail ou à leur faciliter la planification de leur fin de carrière.

Suite à la mise en place du nouveau Gouvernement et à l'Accord de Gouvernement qui l'accompagnait, le SdPSP a, à nouveau, décidé de ne plus procéder à des estimations dans le second semestre 2014. L'Accord de Gouvernement annonçait en effet des mesures qui devraient déjà s'appliquer aux pensions prenant cours à partir du 1er janvier 2015 (suppression du bonus et adaptation de la bonification pour périodes d'études dans le cadre de la condition de carrière).

Cette décision fut communiquée sur le website du SdPSP. Malgré cette communication, le Service de médiation constata une augmentation sensible du nombre de plaintes portant sur l'obtention d'estimation des droits à pension futurs ou sur la date de prise de cours la plus proche de pension.

Bien qu'ici également, l'Ombudsman puisse comprendre le choix du SdPSP qui a préféré ne pas fournir d'estimation ou renseigner de date éventuelle de départ en pension anticipée plutôt que de donner une information erronée, les plaintes des intéressés montrent que ceux-ci ne partageaient pas cet avis. Ils étaient plutôt inquiets et continuaient d'ignorer l'impact des nouvelles mesures sur leur situation personnelle, faisant ainsi preuve de peu de compréhension à l'égard des arguments du SdPSP.

Peut-être qu'ici également, le SdPSP aurait pu, ou dû faire une petite exception pour les dates de prise de cours les plus proches (premiers mois de 2015) et malgré tout procéder à une estimation tout en émettant les réserves de prudence concernant les modifications légales à venir. Il ne faut pas oublier que certaines de ces demandes avaient déjà été introduites plus d'un an auparavant²².

Contrairement à ce que l'on pourrait voir comme une approche adéquate des questions (justifiées) posées par les intéressés, le SdPSP recommanda par téléphone à certains d'introduire leur demande de pension. Or, bien que le SdPSP accepte le retrait de la demande de pension lorsque l'intéressé décide finalement de continuer de travailler parce qu'il a pris

²² Dans certains dossiers très spécifiques, le SdPSP a malgré tout encore procédé à des estimations. Ce fut ainsi le cas pour Madame Hoogstraete (26133) qui avait besoin de connaître la date la plus proche possible de pension parce qu'elle devait remettre son préavis à son employeur du secteur privé.

connaissance du montant (insuffisant) de sa pension, le fait d'introduire une demande uniquement pour connaître le montant de la pension, comporte toutefois un risque.

En effet, dès que le SdPSP constate que l'intéressé peut partir en pension à la date qu'il souhaite, il en informe l'employeur. Ce dernier est responsable de la mise en pension proprement dite ainsi que des formalités y afférentes (arrêt de démission, ...). Si jamais l'employeur refusait alors de retirer la mise en pension, l'intéressé se trouverait mis devant le fait accompli. Il devrait alors prendre sa pension pour éviter de se retrouver sans ressources.

L'Ombudsman continue d'insister auprès du SdPSP afin d'optimiser le service des estimations de pensions. La masse de carrières reprises dans Capelo ne cesse d'augmenter. L'établissement d'une estimation devient donc moins tributaire de l'intervention d'une administration tierce.

Conclusion 2

La Charte de l'assuré social dispose que l'information demandée doit être fournie dans un délai de 45 jours.

Le Collège est d'avis qu'une demande d'estimation ne peut être considérée comme une pure demande d'information. L'estimation représente en effet plus qu'une simple information.

La manière de traiter les données disponibles pour faire une estimation est par nature comparable celle d'un calcul effectif de pension, à ceci près que l'estimation ne provoque pas d'examen approfondi des droits à une pension minimum.

C'est pour cette raison que le Collège n'examine pas le fondement de la plainte portant sur le délai pour obtenir une estimation à l'aune du délai prévu pour dispenser une information mais plutôt à l'aune d'un délai raisonnable qui serait plutôt inspiré de celui nécessaire à la prise de décision (4 mois).

Conclusion 3

Il convient encore d'évoquer le projet relatif au moteur de pension. Les discussions sont bien avancées entre l'ONP, l'INASTI et le SdPSP pour la création d'une banque de données intégrées de carrière pour les pensions qui devrait servir de source authentique²³.

En 2015, on devrait probablement voir le jour où, au terme de minutieux préparatifs, les données de carrière de chaque régime se retrouveraient intégrées dans une plateforme opérationnelle, qui offrirait, à terme, pour chacun la possibilité d'effectuer des simulations qui tiendraient compte de changement de régimes.

A ce propos, le Ministre des Pensions a répondu le 2 décembre 2014 à une question parlementaire²⁴: « La phase 1 du Moteur Pension donnant accès aux périodes d'assurance pension et à la date de prise de cours la plus proche sera fournie fin 2015. Le module permettant un calcul tous régimes confondus sera fourni un an plus tard ».

La réalisation du moteur de pension doit fournir une information claire, correcte, complète et à jour des différents régimes.

De plus, le moteur de pensions permettra d'établir plus rapidement et plus facilement si l'intéressé satisfait à la condition de carrière dans un régime ou dans tous les régimes concernés.

Dans plusieurs dossiers, comme évoqué plus haut dans le texte, l'estimation de pension est bloquée parce que l'employeur du fonctionnaire n'a pas encore introduit les données de carrière dans Capelo. Dans le courant de l'année 2014, le SdPSP a posté sur son site un message à caractère général selon lequel, du fait du grand nombre de demandes d'estimations et du fait que beaucoup d'employeurs de fonctionnaires travaillent avec leur propre liste de priorités, les délais d'attente pouvaient s'allonger, affectant ainsi la qualité de service rendu par le SdPSP en matière d'estimations.

Le SdPSP demandait aux futurs pensionnés d'en tenir compte autant que possible. L'Ombudsman, une fois de plus, apprécie une telle communication ouverte à ce propos. Ceci n'a, malgré tout, pas empêché les futurs pensionnés de s'inquiéter à propos de la manière dont leur dossier concret de pension pourrait en être entravé.

Le moteur de pensions permettra au futur pensionné de consulter la base de données du SdPSP et de vérifier si son dossier est complet en l'état. L'Ombudsman attache beaucoup de valeur à cette transparence car

23 Voir aussi Rapport annuel 2012, p. 9

24 Question de Monsieur Franky Demon au Ministre des Pensions, QRVA 2014-2015, 003, 2^{ème} session de la 54^{ème} législature, 8 décembre 2014, p. 167

elle peut fortement contribuer à rassurer le pensionné quant au suivi de son dossier et renforcer sa confiance à l'égard du service de pensions, comme cela a déjà été souligné dans le Rapport annuel 2013²⁵. Ceci peut de plus contribuer à s'assurer de la participation du futur pensionné dans la recherche des informations utiles pour procéder à l'établissement d'une estimation.

L'Ombudsman remarque que le SdPSP présupposait que les données de carrière de tous les fonctionnaires se retrouveraient fin 2014 dans Capelo alors que la date prévue était fixée au 31 décembre 2015. Dans sa réponse à la Cour des Comptes²⁶, le SdPSP exprima l'espoir que l'ouverture de la base de données commune via MyPension à partir du 1er janvier 2015 augmenterait la pression sur les employeurs du secteur public dès que leurs agents constatèrent que des données concernant leur carrière manquent ou sont incorrectes. Dès novembre 2014, il était cependant clair que cet objectif ne serait pas atteint, malgré tous les efforts consentis par le SdPSP.

A l'instar des services de pension, le Collège est fermement convaincu du fait que seule une banque de données intégrées de carrière, et surtout les possibilités nouvelles qui s'ouvriront ainsi, permettront de rencontrer, notamment sur le plan de l'information, les attentes actuelles des futurs pensionnés à qui on demande de travailler plus longtemps. L'information relative à l'impact sur la pension d'un allongement de carrière pourrait être pour certains un incitant à poursuivre leur carrière au-delà de la première date de pension possible.

²⁵ Voir Rapport annuel 2013, p. 104

²⁶ Évolutions actuelles en matière de pensions publiques – évaluation intermédiaire, Rapport approuvé par l'Assemblée générale de la Cour des Comptes du 12 février 2014 et transmis à la Chambre des Représentants, Annexe 2, Réponse de l'Administration, p. 5-6

Amélioration de l'accompagnement des futurs pensionnés pour cause d'inaptitude physique – Problématique réitérée des estimations et refus du SdPSP de prendre en compte des circonstances particulières

Dossiers 25438 – 25675

Les faits

Fin mars 2014, Monsieur Baetens demanda une estimation de ses droits à pension. Bien qu'il n'ait que 52 ans, il arrive souvent que sa santé lui rende le travail pénible, voire l'empêche totalement de travailler.

Malgré une santé déclinante, il s'accroche car il souhaite continuer de travailler même s'il craint d'épuiser son capital de jours de maladie et d'être alors mis en pension. Il a besoin de savoir où il en est sur le plan de la pension.

Le SdPSP lui refuse une estimation parce qu'il n'a pas 57 ans.

Il contacte l'Ombudsman début avril 2014.

Madame Lievens contacte le Service de médiation par téléphone début juin 2014. Elle aussi redoute d'être mise en pension. Le SdPSP refuse également de lui fournir une estimation.

Elle introduit également une plainte auprès du Service de médiation.

Commentaires

Préalable : le lecteur parcourra utilement les commentaires à caractère généraux sur le traitement donné aux estimations par le SdPSP dans ce même chapitre.

Pour rappel, le SdPSP a pris l'option de ne plus procéder à des estimations que pour les personnes qui ont atteint l'âge de 57 ans (cette position s'aligne sur l'ancienne réglementation qui visait à fournir une estimation au plus tôt 5 ans avant la date de pension anticipée, soit 62 ans en principe).

L'Ombudsman peut comprendre que le SdPSP ait adopté cette position. Lorsque les moyens humains et matériels sont limités, les services de pension doivent procéder à des choix. Choisir de donner priorité aux dossiers effectifs de pension sur ceux des estimations paraît bien être la meilleure option.

Toutefois, le Collège est d'avis que la demande d'es-

timation dans le cadre d'une pension pour cause d'inaptitude physique se justifie.

Les personnes qui risquent d'être mises en pension pour raisons médicales sont déjà bien souvent fragilisées par une longue période de maladie, elle-même accompagnée de beaucoup d'inquiétude concernant leur avenir et leurs chances de guérison. Les répercussions de cette maladie se font inévitablement ressentir sur leur vie, familiale autant que sociale.

Ajouter à cela une incertitude sur le plan financier est la dernière des choses dont ces personnes ont besoin. Selon le SdPSP, et en cela il n'a pas tort, la mise en pension pour raisons médicales ne dépend pas d'un choix de l'intéressé et l'importance du montant de la pension n'influence en rien la décision de mise en pension.

Cependant, il ne faut pas être grand clerc pour s'apercevoir du fait que les implications financières de ce changement d'état pèsent beaucoup dans le poids des inquiétudes que subissent ces personnes, au détriment de leur santé (mentale). La plupart n'ont en effet pas la moindre idée du montant de pension qui les attend.

Cette insécurité croît d'autant plus lorsque l'intéressé n'a qu'une petite carrière dans la fonction publique, parce qu'il est tout jeune, ou parce qu'il a d'abord travaillé dans le secteur privé durant de longues années. Ils savent en général que, du fait de leur âge, l'on ne tiendra compte que de leur carrière dans le secteur public pour leur pension.

D'autres personnes que Monsieur Baetens, qui se trouvent dans la même situation, nous ont contactés, parfois par téléphone pour conserver leur anonymat. Ce n'est qu'après la communication téléphonique avec Madame Lievens que l'Ombudsman a pris connaissance de la position du SdPSP sur ce point. L'Ombudsman estimait que, dans sa situation - elle approchait l'âge de 57 (dans moins d'une année) -, il aurait été possible de lui donner satisfaction moyennant un peu de souplesse.

Le SdPSP est malgré tout resté ferme sur sa position, même dans le cas de Madame Lievens. Dans son cas toutefois, il convient de préciser qu'elle a pu être apaisée en grande partie par la nature des informations obtenues, fort heureusement, au Point-Pension, qui lui ont permis de se faire une idée du montant de sa pension.

Conclusion

L'Ombudsman est partisan d'un accompagnement optimal de ces personnes. La possibilité pour celles-ci de se rendre dans un Point-Pension et d'y obtenir l'essentiel des informations spécifiques à leur situation pourrait constituer une bonne réponse. Dans ce cas, l'idéal consisterait bien évidemment à ce que le personnel des Points-Pensions maîtrise suffisamment cette matière (le cas échéant, via des formations le plus poussées possibles sur la matière des pensions pour cause d'inaptitude physique) pour apaiser les intéressés.

Malheureusement, tous les futurs pensionnés ne sont pas nécessairement en mesure de passer par la case « Point-Pension », et restent ainsi dans l'incertitude. Cette alternative reste donc une solution bancal.

Il ne leur reste plus qu'à recourir à la demande d'estimation. Or, à ce stade, l'Ombudsman ne partage pas la position du SdPSP en matière de pension pour cause d'inaptitude physique qui, malgré les différents dossiers discutés, campe sur sa position et refuse d'effectuer des estimations pour des personnes qui risquent d'être pensionnées pour des raisons médicales²⁷.

A l'instar des autres services de médiation, l'Ombudsman pour les Pensions n'a aucun pouvoir de contrainte. Il n'a pas pu obtenir d'estimation non plus pour les intéressés.

Bien qu'ils n'aient pas obtenu une réelle estimation, ils ont malgré tout reçu des explications de nature à se faire une idée assez précise de ce que serait leur pension future.

Pour l'Ombudsman, c'est comme si on se trouvait face à une balance à deux plateaux. Sur le premier plateau, celui de l'administration, on considère que la pension pour cause d'inaptitude physique résulte d'une décision médicale irrévocable. Si la santé ne permet plus d'exercer son métier, il n'y a pas d'alternative... ce sera la mise en pension, quelle qu'en soit le montant. Dès lors, pourquoi se livrer à une estimation puisque de toute façon, l'intéressé devra s'arranger pour vivre avec le montant qui sera calculé ?

²⁷ Le pensionné âgé ou en phase terminale qui s'inquiète du montant de pension de survie qui reviendra à son conjoint, reçoit à sa demande une estimation du montant de la pension de survie. Si ce même pensionné demande de quoi sera faite sa propre pension pour cause d'inaptitude physique, ou celle de son ménage, il reste sans réponse.

Dans le second plateau de la balance, il y a les inquiétudes du pensionné, principalement de savoir à combien s'élèvera son budget tout prochainement. Même si, sans doute, il y a chez lui aussi l'espoir de pouvoir encore influencer sur le montant, en faisant appel de la décision médicale... ou de postposer la date de la pension...

Compte tenu des plateaux de la balance, l'Ombudsman est d'avis que l'estimation, complète, en ce compris le calcul éventuel du minimum, reste la solution la plus adéquate, ce que le SdPSP refuse en l'état.

En toute hypothèse, ne conviendrait-il pas de veiller systématiquement à améliorer au maximum les conditions d'accueil de ces personnes, en particulier, aux Points-Pensions ? A titre d'exemple, le SdPSP pourrait créer un document explicatif particulièrement adapté, reprenant par exemple la chronologie des événements pour la mise en pension pour cause d'inaptitude physique, les éléments les plus déterminants dans leur situation future, les organismes où s'adresser plus tard pour une aide éventuelle, etc ...

Enfin, quant au fond, compte tenu, notamment, des progrès de la science médicale, compte tenu des différences avec le secteur privé sur ce plan, compte tenu des aspects psychologiques liés à la mise « en pension » à un âge fort bas parfois, compte tenu des écueils récurrents que les plaintes traduisent, le Collège se demande si la réglementation relative à la pension pour cause d'inaptitude physique, donc pour les fonctionnaires, se justifie encore, dans tous les cas, en ce XXI^{ème} siècle et s'il n'y a pas lieu de réfléchir à une alternative plus adaptée en faisant preuve de créativité ?

Octroi d'un supplément au pécule de vacances dans le régime des travailleurs salariés – Supplément porté en diminution du pécule de vacances (normal) dans le secteur public – Au total : moins de pécule de vacances ! – Après médiation, réduction limitée du pécule de vacances dans le secteur public

Dossiers 25611 – 25687 – 25728 et autres

Les faits

Monsieur Nolens bénéficie d'une petite pension de travailleur salarié. A côté de celle-ci, il perçoit une pension plus importante du secteur public.

En mai 2014, il obtient de l'ONP un pécule de vacances

de 436,17 euros bruts. Il s'en réjouit, d'autant que ce montant est supérieur de 34 euros au montant de pécule de l'année passée.

Cependant, lorsqu'il perçoit le montant de son pécule de vacances du secteur public, il constate que celui-ci est de 39 euros de moins que celui de l'an passé. Sa joie était donc de très courte durée, puisque le total de ses pécules est finalement plus bas de 5 euros qu'en 2013.

Au téléphone, le SdPSP lui confirme que la réglementation du secteur public prévoit que le pécule (normal) du secteur public doit être diminué du montant de pécule (normal) perçu dans le secteur privé. Le SdPSP l'oriente vers l'ONP.

De son côté, l'ONP invoque une erreur du SdPSP.

Monsieur Nolens n'a d'autre choix que de solliciter l'Ombudsman. Est-il possible qu'une augmentation du pécule de vacances dans le régime des travailleurs salariés puisse finalement conduire à une diminution du montant total de pécule ?

Commentaires

L'article 7 de l'arrêté royal du 24 juin 2013 portant adaptation au bien-être de certaines pensions dans le régime des travailleurs salariés dispose : « Art. 7. L'article 56 de l'arrêté du 21 décembre 1967 précité, est complété par le paragraphe 5 rédigé comme suit : « § 5. En mai 2014, les personnes qui obtiennent un montant de pécule de vacances et de pécule complémentaire au pécule de vacances qui, conformément au paragraphe 3, est réduit à la mensualité de pension payée au cours du même mois à charge du régime des travailleurs salariés reçoivent un supplément. Ce supplément est fixé à 8,6 % du pécule de vacances et du pécule complémentaire au pécule de vacances qui leur est octroyé; il est cependant réduit à due concurrence afin que le montant total du pécule de vacances, du pécule complémentaire au pécule de vacances octroyé et du supplément ne soit pas supérieur au montant du pécule de vacances et du pécule complémentaire au pécule de vacances fixé au paragraphe 3, A, alinéa 1^{er} et B, alinéa 1^{er} (...) ».

Il ressort de cet article 7 de l'arrêté royal du 24 juin 2013 que, dans le régime des travailleurs salariés, l'on ait voulu créer, outre le pécule (normal) de vacances et le pécule complémentaire, un troisième avantage, appelé supplément en l'occurrence. Ce dernier n'est par ailleurs mis en paiement qu'à la condition que le pécule de vacances et le pécule complémentaire soient

effectivement dus. Il y est textuellement indiqué que le montant total de ces trois éléments, c'est-à-dire le pécule (normal) de vacances, le pécule complémentaire au pécule de vacances octroyé et le supplément, ne soit pas supérieur au montant maximum de deux de ces éléments, à savoir le pécule de vacances et le pécule complémentaire au pécule de vacances.

L'article 7 de l'arrêté royal du 1er avril 1992 accordant un pécule de vacances et un pécule complémentaire au pécule de vacances aux pensionnés des services publics dispose : « (...) Les montants du pécule de vacances et du pécule complémentaire tels qu'ils découlent de l'application des articles 2, 4 et 6, sont respectivement diminués des montants du pécule de vacances et du pécule complémentaire attribués à l'intéressé par application des dispositions du régime de pensions des travailleurs salariés et, s'il s'agit d'un retraité marié), du montant du pécule complémentaire au pécule de vacances dont bénéficie éventuellement son conjoint ».

Cet article dispose donc que le pécule de vacances et le pécule complémentaire du secteur public sont respectivement diminués des montants de pécule de vacances et du pécule complémentaire dans le régime des travailleurs salariés. Par contre, il n'y est pas prévu que le pécule de vacances et le pécule complémentaire du secteur public soient diminués du nouveau supplément qui vient d'être créé. L'utilisation du terme « respectivement » vient renforcer cette lecture.

Y a-t-il possibilité d'interprétation in casu ? Selon un arrêt de la Cour de Cassation (Cass. 11 décembre 1964, Pas., 1965, I, 366), il ne peut être recouru à une méthode d'interprétation qu'à partir du moment où le texte se prête à interprétation. Seul un texte obscur peut dès lors se voir interpréter (par exemple, à la lumière du Rapport au Roi). On ne peut donc ici en aucune manière déduire par extension que les montants de péculs de vacances du secteur public doivent être réduits du montant du supplément octroyé par l'ONP. Un texte de loi clair ne souffre aucune interprétation.

De plus, dans un arrêt du 7 avril 1986 (Cass. 7 avril 1986, Arr. Cass., 1985-86, 1053), la Cour de Cassation a tout aussi clairement posé que l'adage « Accessorium sequitur principale » ne valait pas au titre de principe général de droit. Il ne peut donc être appliqué ainsi sans autre fondement. Sans fondement juridique explicite le pécule de vacances du secteur public ne peut donc pas, à ce titre non plus, être réduit du supplément du secteur privé.

Si l'on se réfère à l'intention du législateur, on peut lire dans le préambule de cet arrêté royal : « Que le projet soumis au Comité de gestion anticipait cette demande puisqu'il prévoyait (...) d'accorder un supplément aux pensionnés dont le pécule de vacances était plafonné en fonction du montant de leur pension, pour leur assurer une augmentation de leur pécule de vacances de 8,6 %, éventuellement réduite pour ne pas dépasser les montants de base ; (...) ».

Ici également une distinction très claire est faite entre pécule de vacances et supplément. Par ailleurs, on y lit que le but de cette mesure était d'augmenter le pécule de vacances.

A la lecture des différentes plaintes que l'Ombudsman a réceptionnées à ce propos, il apparaît clairement que ce qui se voulait à l'origine être une augmentation du montant total des péculs de vacances, n'a en réalité pas eu l'effet escompté, que du contraire, puisque pour toute une série de pensionnés ayant une carrière mixte, l'octroi du supplément dans le secteur public a provoqué, par le biais des vases communicants, une diminution du pécule dans le secteur public.

Selon l'Ombudsman, telle n'était certainement pas l'intention du législateur d'octroyer aux personnes bénéficiant d'une petite pension de travailleur salarié une augmentation du total des péculs, qui était quasi tout aussi rapidement récupérée du total de péculs servis par la fonction publique en cas de carrière mixte.

Ayant été interpellé par l'Ombudsman sur sa manière d'appliquer la législation, le SdPSP a finalement répondu ce qui suit (librement traduit) :

Afin de permettre aux pensionnés du régime des travailleurs salariés dont le pécule de vacances est plafonné au montant de leur pension de pouvoir malgré tout bénéficier d'une augmentation du pécule de vacances et du pécule complémentaire, le législateur a prévu de leur octroyer une augmentation sous la forme d'un supplément fixé à 8,6 % du pécule de vacances et du pécule complémentaire.

La partie du supplément qui porte sur le pécule et la partie du supplément qui porte sur le pécule complémentaire doivent être considérés comme partie intégrante respectivement du pécule de vacances et du pécule complémentaire comme cela ressort de la restriction du supplément prévue par le législateur : « il (le supplément) est cependant réduit à due

concurrence afin que le montant total du pécule de vacances, du pécule complémentaire au pécule de vacances octroyé et du supplément ne soit pas supérieur au montant du pécule de vacances et du pécule complémentaire au pécule de vacances fixé au paragraphe 3, A, alinéa 1er et B, alinéa 1er».

Ceci est en outre confirmé par un paragraphe extrait du préambule de l'arrêté royal qui prévoit : « (...) d'accorder un supplément aux pensionnés dont le pécule de vacances était plafonné en fonction du montant de leur pension, pour leur assurer une augmentation de leur pécule de vacances de 8,6 %, éventuellement réduite pour ne pas dépasser les montants de base (...) »

Certains des arguments avancés par l'Ombudsman pour démontrer que le supplément dans le régime des travailleurs salariés ne doit pas être déduit du pécule de vacances dans le secteur public, sont précisément les mêmes arguments que ceux avancés par le SdPSP pour justifier cette réduction.

Le SdPSP maintient dès lors sa position selon laquelle c'est à bon droit que le supplément est déduit du pécule du secteur public. Il concède cependant que sa manière de procéder pour diminuer la pension du supplément n'est pas correcte.

Le législateur n'a en effet certainement pas eu l'intention de provoquer, au final, une baisse du pécule total qui devrait revenir au travailleur.



Henk Barremaecker: « Voir le positif dans chaque plainte, rechercher ce qui peut être amélioré, tel est mon travail quotidien. »

Le SdPSP va donc recalculer le pécule de vacances en tenant compte, lors de la soustraction du supplément, d'une répartition de ce supplément entre une partie portant sur le pécule (normal) de vacances et l'autre portant sur le pécule complémentaire.

Conclusion 1

Le SdPSP procède à la révision des dossiers concernés. Monsieur Nolens voit son pécule ainsi augmenté de quelques 20 euros.

Voici les chiffres comparés de 2013 et de 2014 présentés sous forme de tableau.

	2013	2014
Pécule (normal) du secteur privé	123,63	127,87
Supplément du secteur privé	0	34,54
Pécule complémentaire du secteur privé	278,00	273,76
Pécule (normal) du secteur public	126,60	$250,23 - 127,87 - 11,00 = 111,36$
Total	528,23	547,53

Le 18 décembre 2014, le SdPSP a payé des arriérés de pécule de vacances à environ 36.975 pensionnés.

Le SdPSP a également convenu avec l'ONP qu'à partir de 2015, les informations en matière de composition du pécule seraient transmises avec plus de détails. Ainsi, le SdPSP pourra immédiatement appliquer le calcul correct du pécule de vacances du secteur public.

L'Ombudsman a également contacté les autres services de pension à ce propos. Il continuera de suivre ce dossier avec eux.

Conclusion 2

L'intention du législateur visait clairement à assurer une augmentation du pécule de vacances aux pensionnés du secteur privé, en l'occurrence ceux dont le pécule de vacances et le complément étaient limités au montant de la pension du mois de mai.

Pour les pensionnés ayant une carrière mixte salarié - fonctionnaire, ceci a cependant eu l'effet contraire en raison de l'application que le service de pension

du secteur public a faite de la réglementation relative aux pécules de vacances.

Cela s'est produit parce que la législation du pécule de vacances des pensions du secteur public n'était pas adaptée. Ainsi, il n'était pas très clair de savoir quel impact le supplément de pécule des salariés avait sur le pécule de vacances des pensions de fonctionnaires.

En outre, il s'y ajoutait un problème de coordination lors de la communication du nouveau supplément au SdPSP. En effet, l'ONP transmettait un seul montant correspondant à la somme du pécule (normal) de vacances et du supplément. Le SdPSP a donc porté le montant complet (pécule normal + supplément) en déduction du pécule (normal) de vacances du secteur public.

Au final, les pensionnés concernés ont obtenu un pécule total moindre. En procédant de la sorte, le service de pension méconnaît l'intention du législateur.

La médiation pour ces situations a débouché sur une solution qui, sans être parfaite, n'en présente pas moins plusieurs avantages. Le nouveau supplément qui vient d'être créé est appréhendé par le SdPSP comme une partie du pécule (normal) du régime des travailleurs salariés qui ne peut toutefois être déduit que partiellement, c'est-à-dire seulement la partie portant sur le pécule de vacances du régime des travailleurs salariés, du pécule de vacances du secteur public. La partie portant sur le pécule de vacances complémentaires du secteur privé est déduit du pécule de vacances complémentaires du secteur public.

En définitive, il faut constater que la position adoptée tient à la fois compte de l'intention du législateur, à savoir garantir un pécule de vacances plus élevé pour les pensions les plus basses dans le secteur privé, et de la philosophie générale selon laquelle, dans le secteur public, un pécule de vacances n'y est octroyé qu'aux plus basses pensions et cela moyennant déduction du pécule de vacances éventuel des autres régimes.

Le SdPSP a convenu avec l'ONP que dès 2015, l'information relative au pécule de vacances lui serait transmise de manière plus détaillée.

Le Collège en appelle aux instances concernées pour que, lors de chaque modification de la réglementation ou lors de l'introduction d'une nouvelle disposition propre à un régime, les effets indésirables ou les

incertitudes en soient bannis, ou en tout cas minimisés, quand cette mesure a ou peut avoir une incidence sur un ou plusieurs autres régimes. Il ne s'agit là de rien d'autre que de l'application du principe de précaution.

Le Collège demande également aux services de pensions de se concerter et de travailler d'une manière coordonnée, lorsque la mise en œuvre d'une nouvelle législation nécessite la communication de nouvelles données à d'autres services de pensions.

Accessoirement, le Collège se réserve la possibilité d'approfondir ultérieurement l'analyse de la problématique du pécule.

Pension anticipée – Conditions de carrière à partir du 1er janvier 2013 – Mise à disposition dans l'enseignement – Application des règles de calcul des pensions des fonctionnaires aux pensions des travailleurs salariés – Pas d'application dans le secteur public des règles du régime des travailleurs salariés

Dossiers 25441 – 25452 – 25800

Voir la Partie consacrée à l'ONP Attribution, p. 34

Le Service de paiement du Service des Pensions du Secteur Public (SdPSP)

La loi du 28 avril 2010 portant des dispositions diverses (MB 10 mai 2010) a prévu d'étendre les missions du Service des Pensions du Secteur public (SdPSP) en lui confiant également la responsabilité du paiement des pensions et des rentes effectué par le Service central des dépenses fixes-Pensions (SCDF).

Par arrêté royal du 21 décembre 2013 (MB 30 décembre 2013), la reprise du Service central des dépenses fixes-Pensions (SCDF) par le Service des Pensions du Secteur Public (SdPSP) a été fixée au 1er janvier 2014. Cet arrêté royal règle également les modalités de transfert du personnel.

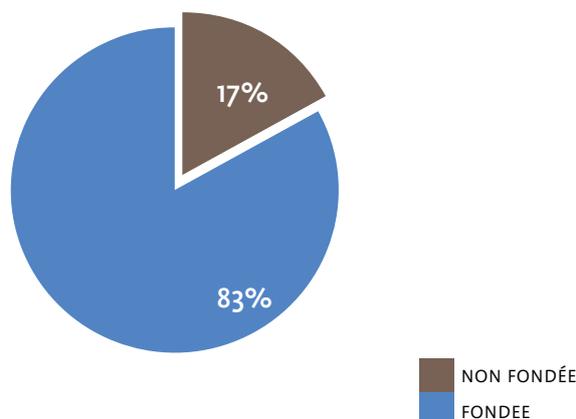
Concrètement, cela signifie que la mission du SdPSP définie par la loi du 12 janvier 2006 est, à partir de cette date, élargie aux compétences relatives au paiement des pensions de retraite et de survie, des rentes pour accidents du travail, des pensions de réparation, des pensions et rentes de guerre. A partir de janvier 2014, le SdPSP devient donc aussi un organisme de paiement.

Ce transfert présente une série d'avantages économiques et fonctionnels :

- les procédures d'octroi et de paiement sont unifiées ce qui permet de supprimer les doubles contrôles, la double comptabilité et le double stockage de données ;
- le service et la communication au citoyen sont simplifiés grâce à un seul point de contact pour le citoyen et une simplification des procédures administratives.

Depuis le 1er janvier 2014, il est également possible de poser toutes questions relatives aux montants payés (retenues fiscales et sociales, formulaires d'engagement et certificats de vie), au numéro spécial pension gratuit 1765 (de l'étranger : +32 78 15 1765 – payant), code 6152. Une nouvelle adresse email a également été créée pour ces problèmes : ccpay@sdpsp.fgov.be

Résultat final des dossiers clôturés



Dossiers marquants

Paiement tardif de la pension du mois de décembre 2013 en raison de problèmes informatiques auprès du partenaire financier des paiements Bpost – Possibilité de dédommagement

Dossiers 24893 – 24894 – 24900 et autres

Les faits

Madame Vijvers ainsi que Messieurs Wijninckx et Boel s'adressent tous les trois à l'Ombudsman dès le 2 janvier 2014 au soir ou dès le matin du 3 janvier parce que leur pension du mois de décembre 2013 n'a pas encore versée.

Leurs efforts auprès du SdPSP pour obtenir des informations restent vains.

Commentaires

L'article 60, § 1 de la loi du 7 novembre 1987 ouvrant des crédits provisoires pour les années budgétaires 1987 et 1988 et portant des dispositions financières et diverses, dispose que les pensions de retraite et de survie à charge du Trésor public ou dont l'Etat assure le paiement (...), et qui prennent cours après le 31 décembre 1987 sont payées le dernier jour ouvrable du mois auquel elles se rapportent, à l'exception de la mensualité afférente au mois de décembre qui est payée le premier jour ouvrable du mois de janvier de l'année suivante.

Cependant, les dispositions du § 1er ne s'appliquent ni aux pensions de retraite accordées aux personnes qui, à la veille de la prise de cours de leur pension, bénéficient d'un traitement payé par anticipation en vertu de dispositions législatives, réglementaires, statutaires

ou contractuelles, ni aux pensions de survie accordées aux ayants-droit des personnes qui, au moment de leur décès bénéficiaient d'un traitement ou d'une pension de retraite payés par anticipation.

Dans les trois cas concernés, la pension aurait dû être versée sur le compte des intéressés le 2 janvier 2014. Pratiquement, le versement est en principe effectué après 16 heures.

L'enquête montre qu'un problème s'est posé lors du paiement des pensions du mois de décembre 2013. Le SdPSP-Service Paiement (précédemment le SCDF) avait bien donné les instructions afin de payer les pensions le 2 janvier 2014 (date-valeur – c'est-à-dire la date à laquelle l'argent est disponible sur le compte de l'intéressé).

A l'instar de beaucoup d'autres pensionnés, Madame Vijvers ainsi que Messieurs Wijninckx et Boel n'ont réceptionné l'argent sur leur compte que le 3 janvier 2014. Dans la plupart des cas, la date-valeur était également fixée au 3 janvier 2014.

Ceci signifie que la pension était payée avec un jour de retard.

Le 3 janvier 2014, l'Ombudsman a réceptionné de nombreux appels téléphoniques ainsi que de nombreux mails de pensionnés dont la pension avait été payée avec retard. Après avoir glané quelques informations directement par téléphone auprès du SdPSP afin de réagir au mieux à l'égard des pensionnés qui nous contactaient, l'Ombudsman a interrogé par écrit ce service afin d'obtenir plus d'informations.

A l'analyse, il s'est avéré que l'ordre de paiement du SdPSP-Service Paiement avait été transmis correctement à Bpost. C'est cependant suite à un problème informatique, chez ce dernier, que l'exécution du paiement a subi un retard.

Afin d'éviter que les pensionnés ne soient financièrement sanctionnés du fait de ce retard, l'Ombudsman a suggéré au SdPSP-Service Paiement de contacter Bpost afin de rectifier la date-valeur (2 janvier en lieu et place du 3 janvier 2014). Le SdPSP-Service Paiement a directement transmis notre question à Bpost.

Le SdPSP-Service Paiement nous a fait part de la réponse de Bpost. Celui-ci a répondu que la rectification de la date-valeur dépend de l'organisme financier du pensionné et qu'après les avoir contactés, il n'était pas

possible ni envisageable d'effectuer une rectification de masse. Bpost était toutefois prêt à indemniser les éventuels dommages encourus.

Conclusion 1

Le paiement de la pension du mois de décembre 2013 a été exécuté avec un jour de retard. Le SdPSP n'a commis aucune faute. Ce nonobstant, l'Ombudsman plaide pour que le SdPSP-Service Paiement continue de jouer le rôle de point de contact et assure le suivi de l'exécution des paiements jusqu'à ce que le pensionné dispose de son argent.

Du fait que la date-valeur n'a pas été adaptée, Bpost s'est déclaré prêt à prévoir un dédommagement. Aussi les pensionnés concernés peuvent envoyer à Bpost les preuves du préjudice subi. Il s'agit de pensionnés qui, en raison du retard de paiement, ont soit perdu des intérêts, soit ont dû eux-mêmes payer des intérêts de retard parce que leur compte présentait un solde négatif, ou encore tout autre préjudice lié au paiement tardif d'une facture ou d'un ordre permanent.

La suggestion de l'Ombudsman visant à permettre la prise en compte de tout préjudice financier a ainsi été suivie, même si ce ne fut pas de manière structurelle.

Si Bpost ne réagissait pas à leurs requêtes, les pensionnés pouvaient encore s'adresser à son service clientèle (Bpost Boîte postale 5000, 1000 Bruxelles, www.Bpost.be – signaler un problème) et, en dernier recours, contacter le Service de médiation pour le secteur postal, Rue Royale 97 bte 14 à 1000 Bruxelles info@smspo.be.

Le SdPSP a directement renseigné sur son site l'information relative à la possibilité d'obtenir un dédommagement.

L'Ombudsman a bien évidemment fait suivre l'information relative à cette possibilité auprès des plaignants.

Conclusion 2

Le SdPSP a amélioré sa relation avec son partenaire financier, Bpost. Le SdPSP prend dorénavant immédiatement contact avec Bpost lorsqu'il l'estime nécessaire suite à une requête d'un pensionné. Il procède de même dès que des sommes font retour.

De cette manière, le SdPSP se saisit beaucoup plus rapidement des problèmes ce qui en accélère d'autant aussi la solution.

Conséquences de la reprise des paiements par le SdPSP : Délai de traitement temporairement allongé pour les ordres de paiement des sommes à repayer – Recommandation générale : Le paiement par virement doit devenir la norme standard pour les pensions du secteur public

Dossiers 24974 et 25282

Les faits

La pension de Monsieur Boon est payée sur son compte en banque. En décembre 2013, il décide de changer de banque. Il ouvre donc un nouveau compte bancaire et ferme aussitôt l'ancien auprès de la banque précédente.

Comme il convient, la banque envoie le formulaire d'engagement au SCDF. Le 16 janvier, Monsieur Boon n'a toujours pas perçu sa pension du mois de décembre 2013. Il contacte le SdPSP. Il n'obtient guère d'information rassurante. En effet, on ne peut lui dire quand sa pension lui sera payée.

Monsieur Netens subit la même déconvenue après avoir changé de banque au mois de décembre 2013. On lui promet de payer rapidement la pension du mois de janvier 2014²⁸. Le 17 mars 2014, lorsqu'il contacte l'Ombudsman il n'a cependant toujours pas obtenu sa pension pour le mois de janvier 2014.

Commentaires

Le chèque est encore toujours le mode « normal » de paiement de la pension dans le secteur public. Si le pensionné souhaite obtenir le paiement de sa pension sur un compte bancaire, il doit introduire un formulaire d'engagement via sa banque. Ce formulaire est disponible sur le site du SdPSP.

Par cet engagement, le pensionné demande le paiement de sa pension sur un compte bancaire personnel, ouvert auprès de l'institution de son choix. Il autorise cette institution financière, sur simple demande du SdPSP, à reverser au Trésor public tout paiement indu. Cette disposition poursuit ses effets au-delà de son décès et grève donc sa succession financière.

En signant ce formulaire d'engagement encore, le pensionné s'engage :

1. à restituer immédiatement les sommes perçues indûment ;
2. à informer d'office et sans délai le SdPSP - Service Paiements de tout événement susceptible d'influencer le paiement (changement d'adresse, situation familiale, etc.) ;
3. à produire endéans les quinze jours, à chaque demande du SdPSP - Service Paiements, un certificat de vie ou d'état civil délivré dans les formes requises ;
4. en cas de séjour de longue durée (± 1 an) ou définitif à l'étranger, à envoyer spontanément au SdPSP - Service Paiements, deux fois par an, dans la première quinzaine des mois de janvier et juillet, un certificat de vie. Ce service délivre gratuitement, sur simple demande, des formulaires de certificat.

L'institution financière accepte de payer les pensions, versées au compte du/des signataire(s) de la présente, conformément aux conditions de la convention du 9 juillet 1986 relatives au paiement par virement de certains avantages liquidés par le SdPSP - Service Paiements et certifie avoir vérifié la conformité de la signature de chaque titulaire.

Ainsi, tant que le SdPSP ne dispose pas de ce formulaire d'engagement valablement complété, il ne paie pas la pension sur le compte. En cas de changement de compte, il faut un nouveau formulaire.

Monsieur Boon était au courant de cette obligation et avait introduit ce formulaire auprès de sa nouvelle banque. Le 17 décembre 2013, la banque envoyait le formulaire par la poste au SCDF. Monsieur Netens avait également fait le nécessaire auprès de sa nouvelle banque, qui avait aussi envoyé le formulaire au SCDF.

La mise en paiement d'une pension suit un processus administratif particulièrement strict afin d'offrir la plus grande garantie possible d'un paiement correct. Les données relatives au paiement d'une pension sont déjà introduites dans les fichiers durant la première moitié du mois. Il n'y est en principe plus apporté de modification afin d'éviter toute erreur.

Pour les plaignants, les nouvelles données bancaires ont été réceptionnées par le service de pension après que les fichiers de paiement aient été constitués. Le service de pension ne peut donc plus les y intégrer.

²⁸ La pension de Monsieur Netens est payée anticipativement. La pension du mois de décembre 2013 lui a encore été payée au début du mois de décembre sur son ancien compte bancaire. Il clôture ce compte juste après.

De ce fait, la pension de décembre 2013 a encore été payée sur l'ancien compte de Monsieur Boon, et il en fut de même pour la pension du mois de janvier 2014 pour Monsieur Netens.

Sur ce point, et dans chacun de ces deux cas, le SdPSP a agi conformément à ses procédures.

Malheureusement, étant donné que ces comptes avaient entretemps été clôturés, les banques ont reversé ces pensions au service paiement du SdPSP.

Auparavant, la remise en paiement de sommes qui avaient été renvoyées faisait l'objet d'une procédure complexe sous le contrôle du Comptable du contentieux. Depuis le 1^{er} octobre 2010, cette remise en paiement avait lieu par le biais d'un compte particulier géré par le Comptable des fonds en souffrance.

Ceci avait contribué à une réduction notable des délais de traitement (de 4 à 6 semaines à quelques jours après le retour de l'argent). De cette manière, le Comptable des fonds en souffrance pouvait immédiatement vérifier la nature du problème (compte erroné, changement d'adresse,...), y remédier et rassurer l'intéressé sur la possibilité d'un repaiement rapide.

Lors du transfert des missions de paiement du SCDF vers le SdPSP, des modifications ont été apportées à la gestion des comptes. De ce fait, au début, le SdPSP – Service Paiements ne pouvait plus instantanément disposer de toutes les données relatives au paiement et ne pouvait, dès lors, plus fournir de réponse claire aux interrogations des pensionnés concernés.

Accessoirement, il n'est pas toujours évident d'identifier clairement, pour chaque somme qui fait retour, son origine et son lien avec une pension. Ceci est notamment lié au fait que les ordres de paiement sont traités ensemble. C'est parfois un véritable parcours du combattant que d'identifier à quel pensionné revient tout ou partie de la somme reversée.

Conclusion 1

Le SdPSP a reconnu le problème et a d'ores et déjà adapté ses procédures. Dorénavant, les données relatives aux sommes qui font retour, sont immédiatement transmises par le service comptabilité au service de paiement. Immédiatement signifie ici dès que le montant a pu être couplé au numéro de pension.

Le service de paiement a introduit les données relatives au nouvel ordre de paiement de la pension de

Monsieur Boon. Monsieur Netens a eu un peu moins de chance. Suite à un retard dans le traitement des paiements qui n'avaient pas été exécutés, sa pension n'a été payée qu'en mars 2014, à la suite de notre intervention.

Conclusion 2

Le SdPSP introduit les données de paiement dans ses fichiers en suivant un agenda préétabli jusqu'aux environs de la moitié du mois pour les pensions qui sont payées à terme échu, ou jusqu'aux environs du mois qui précède pour les pensions payées anticipativement.

Le Collège constate que l'ONP, aussi, suit un schéma strict pour les paiements qui est directement lié aux dates auxquelles les ordres de paiements partent vers les banques.

Il est difficile pour les pensionnés de comprendre que les données de paiement ne puissent être changées jusqu'au dernier moment, juste avant la mise en paiement.

Le Collège invite le SdPSP à réfléchir à la possibilité d'encore modifier les données de paiement jusqu'au dernier moment, soit juste avant la mise en paiement.

Conclusion 3

Dans la réglementation des travailleurs salariés et des travailleurs indépendants, il y a également eu par le passé obligation pour le pensionné d'introduire un formulaire d'engagement via sa banque afin de demander le paiement de sa pension sur compte bancaire.

Le paiement par virement représente aujourd'hui le mode de paiement le plus simple à bien des égards, sans parler des aspects liés à sa sécurité et à sa rapidité.

L'arrêté royal du 9 mars 2004 portant le paiement par virement des prestations liquidées par l'Office national des Pensions apporte un changement à ce propos dès cette date. Dorénavant, le paiement normal des prestations à charge de l'ONP se fait par virement. Par ailleurs, l'article 9 de l'arrêté royal du 13 août 2011²⁹ relatif au paiement par virement des prestations li-

²⁹ L'arrêté royal du 13 août 2011 relatif au paiement par virement des prestations liquidées par l'Office national des Pensions étend la possibilité de payer sur compte bancaire à l'étranger et prévoit les mêmes garanties.

quidées par l'Office national des Pensions prévoit les mêmes garanties³⁰ que celles prévues pour l'engagement dans le secteur public afin de percevoir sa pension sur compte bancaire.

Le pensionné doit renseigner son numéro de compte bancaire soit en remplissant et en renvoyant un formulaire-type, soit par simple lettre adressée au service de pension. Cette manière de faire est particulièrement aisée pour le pensionné.

L'ONP confirme alors l'enregistrement du compte à vue et informe l'intéressé des obligations réglementaires qu'il doit spontanément suivre. A défaut de respecter ces engagements, l'ONP est autorisé, à titre conservatoire, de procéder à la suspension immédiate ou au report des paiements en cours.

Après réception du numéro de compte bancaire, l'ONP demande à la banque d'effectuer les contrôles nécessaires. Le paiement des pensions a lieu par l'intermédiaire d'une institution financière, qui est reconnue en Belgique et avec laquelle l'Office a conclu un contrat.

Ce contrat prévoit, entre autres, les garanties offertes par l'organisme pour récupérer auprès des organismes bancaires étrangers, les sommes qui auraient été payées à tort ou après le décès d'un pensionné lorsque celui-ci disposait d'un compte bancaire belge ou étranger.

Afin d'être complet, précisons encore que le pensionné peut, à tout moment, décider de renoncer au paiement de sa pension par virement.

Sauf cette exception, ce n'est donc que lorsque le pensionné est en défaut de transmettre un numéro correct et unique de compte à vue que le paiement a lieu via assignation postale payable à domicile dans les mains du pensionné.

Recommandation

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 réglementation prévoit les garanties nécessaires et le service de pension veille lui-même à effectuer les contrôles qui s'imposent en prenant contact avec la banque du pensionné.

³⁰ Notons que ces garanties étaient déjà reprises dans l'arrêté royal du 9 mars 2004.



John Fabry : « Chaque pensionné est en droit d'attendre une écoute, une explication claire et précise de ses droits ainsi qu'un calcul de pension juste et équitable : c'est ce qui me motive chaque jour. »

L'époque où le pensionné devait lui-même effectuer les démarches pour obtenir le paiement de sa pension sur son compte bancaire est révolue. Déjà, et cela depuis fort longtemps, le fonctionnaire perçoit son traitement sur son compte bancaire après avoir simplement renseigné son numéro de compte au service du personnel³¹. Il n'y a aucune autre formalité exigée.

Au moment de sa pension, ce fonctionnaire ne devrait-il pas pouvoir 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. A l'instar du secteur privé, la simple mention du numéro de compte bancaire devrait suffire pour en obtenir le paiement sur ce compte, tout en maintenant les nécessaires garanties de pouvoir récupérer les indus.

³¹ Le paiement par chèque circulaire reste possible lorsqu'aucun numéro de compte n'est mentionné.

Lenteur dans la mise en paiement d'une pension qui fait l'objet d'une saisie suite à la reprise par le SdPSP des paiements assurés jusqu'alors par le Comptable du contentieux

Dossier 24958

Les faits

Madame Ceurvets bénéficie d'une pension dans le régime des travailleurs salariés et dans celui du secteur public. Les deux pensions font l'objet d'une saisie.

Le 14 janvier 2014, l'intéressée se plaint de ne pas encore avoir perçu sa pension du secteur public. Elle n'obtient guère plus d'information auprès du service de pension (SdPSP).

L'Ombudsman pourrait-il l'aider ?

Commentaires

Un premier examen révèle qu'il n'y a aucun problème du côté de la pension de travailleur salarié. Il n'en va malheureusement pas de même pour la pension du secteur public qui n'est toujours pas payée à la date du 14 janvier 2014.

La réglementation³² dispose que les pensions payées anticipativement, c'est-à-dire en début de mois, doivent être disponibles sur le compte des intéressés dans la première moitié du mois.

Lorsqu'une pension fait l'objet d'une saisie, ceci occasionne un retard d'un (1) jour pour son paiement. Précédemment, le SCDF n'était pas directement en charge du paiement, mais bien les services du Comptable du contentieux.

Ce retard découle de la procédure particulière qui vise à vérifier si la pension est bien due (contrôle préalable, via le Registre national, pour vérifier si l'intéressé est encore en vie) et donc aussi du montant à créditer sur le compte du créancier. En effet, en cas de décès de l'intéressé, il ne doit plus y avoir de paiement au créancier.

³² L'arrêté royal numéro 15 du 28 juin 1933 dispose que les pensions sont payées par mois et doivent être payées dans la première moitié du mois. Il s'applique aux pensions qui ont pris cours avant le 31 décembre 1987 ou aux pensions de survie octroyées après à cette date, mais qui découlent d'une pension datant elle-même d'avant le 31 décembre 1987 ainsi que les pensions qui sont notifiées à des personnes qui bénéficiaient d'un traitement payé anticipativement.

En ce qui concerne les autres pensions, payées à terme échu, la loi du 7 novembre 1987 stipule que les pensions qui prennent cours après le 31 décembre 1987 sont payées le dernier jour du mois auquel elles se rapportent à l'exception du mois de décembre, qui est payé le premier jour ouvrable du mois de janvier de l'année qui suit.

La poursuite de son enquête a montré à l'Ombudsman que le transfert de compétences du Comptable du contentieux vers le SdPSP - Service Paiement a généré quelque retard dans le traitement des données de paiement. De ce fait, l'ordre de paiement de la pension de Madame Ceurvets n'a eu lieu que le 15 janvier 2014. Elle n'a finalement obtenu le paiement de sa pension sur son compte que durant la seconde moitié du mois.

Conclusion

La reprise ou le transfert de tâches d'un service reste toujours une opération délicate. Elle doit donc être minutieusement préparée. Ceci n'exclut malheureusement pas que, malgré toutes les précautions prises, des problèmes puissent surgir. En toute hypothèse, les inconvénients pour les pensionnés concernés doivent en tout cas en être réduits autant que possible et une solution doit être immédiatement recherchée.

Si l'on s'en tient à l'exigence légale (la pension doit être disponible dans le courant de la première moitié du mois), le paiement n'a été effectué qu'avec quelques jours de retard. Toutefois, si l'on prend en compte la date habituelle de paiement (tout début du mois), il est plus compréhensible que l'intéressée se soit inquiétée. Le paiement de la pension a finalement eu lieu avec deux semaines de retard.

Dans de telles circonstances, on pourrait s'attendre à ce que le service de pension informe d'initiative les pensionnés à propos de ce « retard ». Sur ce dernier point, voir également notre conclusion générale.

Paiement de la pension sur un compte dans la zone SEPA – Problèmes en janvier et mai 2014 – Confiance ébranlée envers le SdPSP – Solution via un nouvel ordre de paiement

Dossiers 25011 – 25554 – 25566 et autres

Les faits

Le 14 janvier 2014, Monsieur Wilkers se plaint du fait que le montant de sa pension du mois de décembre 2013 ne se trouve pas encore sur son compte bancaire espagnol.

Il n'est pas le seul à se plaindre de la sorte. De son côté, le Service de médiation reçoit en effet des

plaintes identiques de pensionnés qui n'ont pas réceptionné leur pension, en provenance notamment d'Espagne et d'Allemagne. Si pour la plupart les appels téléphoniques et les courriels de ces pensionnés évoquent les embarras et désagréments causés, certains sont de réels appels à l'aide : « Je n'ai même plus de quoi m'acheter à manger ! », « Je ne peux même plus m'acheter des médicaments urgents chez le pharmacien ! », ou encore « On me menace de me couper l'électricité ou de me jeter à la porte si je paie encore une fois mon loyer en retard ! »...

Quant à Madame Neetens, c'est le 12 mai 2014 qu'elle appelle l'Ombudsman à la rescousse parce qu'elle n'a toujours pas réceptionné sa pension. Cette fois encore, elle n'est pas la seule à contacter l'Ombudsman. En effet, des appels téléphoniques et des courriels nous parviennent notamment d'Allemagne et d'Espagne.

Début octobre 2014, rebelote : le service réceptionne à nouveau plusieurs plaintes relatives à des retards de paiements à l'étranger.

Commentaires

Afin d'obtenir le paiement d'une pension du secteur public sur un compte bancaire étranger, le pensionné doit transmettre chaque mois un certificat de vie. C'est en grande partie lors de cette étape que le bât a blessé occasionnant un retard de paiement de la pension de Monsieur Wilkers.

En envoyant sa plainte au Service de médiation pour les Pensions, Monsieur Wilkers avait pris la peine de transmettre également une copie du certificat de vie qu'il avait envoyé par fax au SdPSP le 2 janvier 2014.

Après avoir examiné ce document, l'Ombudsman constatait que la date du sceau apposé par l'autorité administrative concernée n'était pas lisible. Et, c'était effectivement la raison pour laquelle sa pension n'avait pas été mise en paiement.

Monsieur Wilkers n'en avait cependant pas été informé et présumait donc que sa pension allait lui être payée. D'autres pensionnés se sont également plaints auprès de l'Ombudsman de n'être pas avertis lorsqu'un problème se pose concernant leur certificat de vie.

Monsieur Wilkers a directement introduit un nouveau certificat de vie. Cependant, le SdPSP n'a pas immédiatement donné l'ordre de payer la pension. Il

a encore dû attendre une dizaine de jours avant de disposer de sa pension sur son compte.

Il en fut de même pour les autres pensionnés qui avaient contacté le Service de médiation. En réalité, la promesse qui leur avait été faite par le SdPSP de verser rapidement la pension n'avait pas été honorée. Un des pensionnés concernés avait même écrit : « Je ne suis pas d'accord de devoir enquêter chaque mois pour savoir où reste bloquée ma pension ! »

Le paiement tardif de janvier 2014 est la conséquence de la reprise des paiements par le SdPSP, ce qui a exigé une révision des procédures. Pour les paiements de fin janvier et début février, le SdPSP a pris ses précautions. Les comptes des intéressés ont finalement été crédités aux alentours du 7 février 2014.

Au moment où Madame Neetens contacte le Service, début avril, elle n'est pas la seule à le faire. Et certains de ces pensionnés sont les mêmes que ceux dont la pension de janvier avait déjà été payée avec retard. A la date du 12 mai 2014, leur pension ne leur a toujours pas été versée.

Des informations obtenues du SdPSP, il ressort que quelques 200 pensionnés sont concernés.

L'enquête montre par la suite que les ordres de paiement ont bien été introduits dans les fichiers mais que, suite à un problème dans l'ordinateur central du SPF Finances, ceux-ci n'ont pas été transmis à Bpost pour exécution.

Le SdPSP met à nouveau ces pensions en paiement le 14 mai 2014. Deux jours après déjà, plusieurs plaignants informent l'Ombudsman du paiement de leur pension.

Par la suite, un des plaignants, qui avait demandé au SdPSP la raison du retard de paiement, a communiqué au Service de médiation copie de la lettre de réponse de celui-ci. Cette réponse reflétait correctement et précisément la raison du retard. De plus, le SdPSP y présentait ses excuses !

Le paiement tardif des pensions au début du mois d'octobre découlait du déménagement physique des services en charge du paiement vers les bâtiments du SdPSP. Bien qu'à terme, ce rassemblement de services contribuera à une plus grande fluidité des paiements, il a malheureusement été accompagné de pas mal de retards dans les paiements au moment où il a eu lieu.

Conclusion 1

Quasi chaque mois, l'Ombudsman a été contacté par des personnes n'ayant toujours pas perçu leur pension sur leur compte le 7 ou le 10 du mois. Parfois, il s'agit de la même personne, parfois pas. Certains obtiennent parfois leur pension pendant plusieurs mois vers le 4 ou le 5 et puis, soudainement, le mois d'après vers le 10. Malgré tout, ils n'ont rien fait de différent que les mois précédents où le paiement s'est déroulé plus normalement. Ils ont envoyé leur certificat de vie par mail ou fax le dernier jour ouvrable (ou le premier, selon le cas) du mois.

L'enquête montre que, parfois, des facteurs extérieurs (Bpost, banque de l'intéressé, ...) peuvent provoquer un retard de paiement. Toutefois, l'enquête montre aussi que dans de nombreux cas, l'ordre de paiement a été introduit plus tardivement dans les fichiers. Dans certains cas, le SdPSP a fait part à l'Ombudsman du fait que la pension ne se retrouvait pas dans les listings automatiques.

Le SdPSP pourrait utilement améliorer la situation en renforçant le personnel en début de mois.

Conclusion 2

Les multiples réactions et commentaires des pensionnés ne peuvent être ignorés. Selon l'Ombudsman, les conséquences potentiellement désastreuses d'un paiement tardif doivent inciter le SdPSP à persévérer dans sa quête d'un service qui rencontre les attentes légitimes des pensionnés et qui, en même temps, honore les principes de bonne gestion des deniers publics.

Conclusion 3

Depuis des années, le Service de médiation pour les Pensions prône un meilleur suivi des paiements à l'étranger ainsi qu'une révision des procédures, même s'il est bien conscient du fait que ces adaptations et améliorations peuvent requérir un certain temps.

Suite à la mise en route d'un nouveau programme de paiement, l'ordre de paiement part directement et le paiement en est immédiatement exécuté dès que le certificat de vie a été introduit dans le fichier. Depuis septembre et octobre 2014, les paiements sont ainsi exécutés plus rapidement. Dans la plupart des cas, on gagne un à deux jours !

Mais, c'est surtout en cas de problème de paiement dans la zone SEPA, qu'une réaction immédiate du SdPSP serait la plus adéquate. En procédant directe-

ment à un nouveau paiement, le Service de pension adopterait la seule attitude possible de la part d'un service responsable.

Le fait de dispenser immédiatement l'explication correcte au pensionné contribue à rétablir sa confiance. Ceci n'est possible que si les procédures internes sont claires et simples et créent un cadre tel que lorsque des problèmes apparaissent au Contactcenter, en particulier pour les paiements, un plan d'action et de communication puisse être actionné. La publication d'un avis, tant sur l'intranet que sur l'extranet, peuvent y contribuer.

Le SdPSP reconnaît que sur le plan de la communication et de la coordination interne, il y a encore une marge d'amélioration possible. L'arrivée physique complète du service de paiement au sein du SdPSP constituera un premier pas vers une intégration encore plus forte.

Au final, l'intégration sera complétée par une toute nouvelle application informatique (prévue pour 2017) qui devrait répondre au besoin de croiser des données et offrir, par là, une plus grande transparence.

Reprise des paiements des pensions du secteur public par le SdPSP: Paiement de la pension hors de la zone SEPA – Pensions de décembre 2013/janvier 2014 et de janvier 2014/février 2014 payées avec retard – Déficit d'informations aux intéressés – Solution via modification apportée dans l'ordre de paiement

Dossiers 25110 – 25125 – 25223 et autres

Les faits

Le 11 février 2014, le Service de médiation réceptionne un courrier de Monsieur Davidts. Il habite aux Philippines et n'a plus perçu de pension depuis le mois de décembre. A plusieurs reprises, il a essayé d'entrer en contact avec le SdPSP mais en vain. Les rares fois où il parvenait à avoir quelqu'un en ligne, il n'obtenait pas de réponse claire. Ses courriels restaient également sans réponse.

Non seulement, son problème n'est pas résolu et il se sent oublié, mais surtout, il est furieux parce qu'il n'a aucune information, malgré les promesses évoquées sur le site du SdPSP : « Ce transfert présente une série d'avantages économiques et fonctionnels : - Les pro-

cédures d'octroi et de paiement sont unifiées ce qui permet de supprimer les doubles contrôles, la double comptabilité et le double stockage de données: le service et la communication au citoyen sont simplifiés grâce à un seul point de contact pour le citoyen et une simplification des procédures administratives ».

Monsieur Davidts constate qu'il n'avait jamais rencontré autant de problèmes. Jamais encore non plus, il n'avait connu une aussi longue incertitude quant à la recherche de solution à son problème.

Monsieur Coenen est payé sur un compte bancaire aux USA. Sa plainte parvient le 5 février 2014 au Service de médiation. Il n'a toujours pas perçu sa pension du mois de décembre 2013. Le SdPSP l'informe du fait que l'ordre a été transmis de verser sa pension le 9 janvier, mais que le compte du SdPSP n'a été débité que le 27 janvier 2014.

Monsieur Marien, quant à lui, ne parvient pas à obtenir sa pension au début de l'année 2014. Il a déménagé des USA vers l'Italie et a demandé le paiement de sa pension sur un compte bancaire italien³³. Après que les problèmes furent réglés, il a toutefois décidé de retourner aux USA.

Le changement de son numéro de compte ne pose cette fois plus de problèmes. Cependant, la pension qu'il aurait dû obtenir début juillet, reste quelque part en rade. Le SdPSP lui a pourtant confirmé que son certificat de vie leur était bien parvenu. Le 18 juillet 2014, il envoie un courriel au SdPSP afin de demander le paiement de sa pension. A toutes fins utiles, il y annexe copie de son certificat de vie. Le 22 juillet 2014, le SdPSP lui répond : Your scan is damaged and cannot be read. Excédé, il recontacte l'Ombudsman. (Trad. Votre scan est endommagé et ne peut être lu.)

Commentaires

Suite à la reprise des paiements par le SdPSP, les paiements hors de la zone SEPA ont connu quelques problèmes.

Cette reprise allait de pair avec des modifications apportées tant aux procédures qu'aux programmes de paiements.

Précédemment, avant la reprise, tous ces virements se faisaient sur papier sous le contrôle du service de

comptabilité du Comptable du contentieux. En vue d'une intégration de ces paiements dans les procédures existantes, ces virements ont eu lieu via le support informatique Isabel, qui offre la possibilité de traiter et de suivre électroniquement ces virements en dehors de la zone SEPA.

Les ordres de paiement que le SdPSP a émis en janvier et en février pour payer ces pensions, ont été transmis à Bpost. Ce dernier les a acceptés et exécutés de sorte que le montant de toutes ces pensions a bien été débité du compte du SdPSP. Dans la grosse majorité des cas, le paiement en a bien eu lieu.

Pour quelques-uns d'entre eux (une cinquantaine de personnes), le virement a connu des problèmes techniques, soit lors de son traitement ultérieur entre les différentes institutions financières, soit, sur place, avec la banque du pensionné. Dans la plupart des cas, l'argent n'a pas automatiquement été renvoyé au SdPSP.

Les informations fournies par Bpost allègent des problèmes avec leur correspondant, la JP Morgan Bank. Lorsque le paiement est exécuté via la JP Morgan Bank en dollars US ou CAD (canadiens), il convient de le mentionner explicitement. Or, cette mention ne se retrouvait plus sur les informations transmises par le SdPSP pour exécuter les virements par le réseau Isabel.

Ceci a occasionné un retard dans les paiements. Suite à ce problème, le SdPSP décide de recourir à l'ancien système « papier » pour les pensionnés qui n'avaient pas obtenu leurs pensions de décembre 2013/janvier 2014 et de janvier 2014/février 2014.

Après que le SdPSP ait été informé du fait que la mention de l'unité monétaire était une condition sine qua non au paiement, il a aussitôt relancé les ordres de paiement. Pour les paiements aux USA, au Canada et en Grande-Bretagne, ainsi que pour quelques autres pays, il est explicitement mentionné que Bpost doit effectuer le paiement de la contre-valeur en euro de la pension dans une autre monnaie, comme le dollar US ou la livre anglaise. Ceci permet en outre d'éviter des frais supplémentaires pour les pensionnés.

Il faut malheureusement constater que dans le cas des paiements en dollars canadiens, seule la mention dollar était reprise. La pension a donc été payée en dollars US ce qui a occasionné quelques frais supplémentaires aux pensionnés.

Le SdPSP n'est cependant pas le seul acteur impliqué

³³ Cette problématique est commentée plus avant sous « Paiement de la pension dans la zone SEPA »

dans la pièce. En effet, ceci ressort aussi du fait que, dans certains cas, le remboursement des pensions au SdPSP a pris plus d'un mois. De plus, en attendant, le SdPSP n'a pas été averti par Bpost de ces problèmes. Le SdPSP a par ailleurs confirmé que les feedbacks de Bpost ont souvent une portée générale, et n'évoquent que très rarement, les particularités d'une situation. Pour le SdPSP, tout semblait donc être en ordre.

Ce nonobstant, le SdPSP a bien sûr réceptionné des plaintes de pensionnés qui n'avaient pas perçu leur argent. Ces cas se devaient d'être pris au sérieux et provoquer l'ouverture d'une enquête.

Monsieur Davidts réceptionne sa pension de début janvier 2014 en date du 14 février 2014. Sa pension de début février lui est payée le 17 février 2014.

Monsieur Coenen a moins de chance. Même si, dès le paiement de la pension du mois de février 2014, tout se passe correctement, les paiements de ses pensions pour les mois de décembre 2013 et de janvier 2014 se font encore attendre. L'enquête menée par Bpost fait apparaître qu'aucune de ces pensions n'a été payée à l'intéressé. L'argent est renvoyé au SdPSP le 9 avril 2014. Le compte du SdPSP n'est débité à nouveau que le 14 mai 2014 alors que promesse avait été faite le 24 avril 2014 de payer les pensions fin avril 2014.

L'intéressé a ainsi dû attendre 4 à 5 mois avant de disposer de ses pensions pour les mois de décembre 2013 et janvier 2014.

Le déménagement et l'introduction d'un nouveau compte bancaire dans les fichiers, couplés aux problèmes auxquels le SdPSP était confronté dans le cadre de la reprise des paiements du SCDF, ont occasionné du retard dans le paiement de sa pension du mois de décembre à Monsieur Marien.

Par ailleurs, les problèmes rencontrés au mois de juillet 2014, illustrent le fait que le traitement des certificats de vie peut encore être amélioré. En effet, malgré le fait que Monsieur Marien avait reçu un avis de réception (automatique) de son courriel (et donc de son certificat de vie), ce dernier n'avait malheureusement pas été orienté correctement vers le service compétent ... et son dossier, dès lors, n'avait pas été traité correctement non plus. Il n'avait pas obtenu sa pension.

Lorsqu'il prend finalement lui-même contact avec le SdPSP en envoyant un nouveau courriel avec un certificat de vie, il lui est répondu que son certificat est

illisible. Après un nouvel envoi, sa pension lui est finalement payée juste après le 5 août 2014, c'est-à-dire avec plus d'un mois de retard.

Conclusion

L'Ombudsman confirme, si besoin était, que le pensionné est en droit d'attendre un paiement rapide et sûr de sa pension. Si, malgré tout, le paiement connaît des problèmes, une attitude proactive s'impose alors comme la seule possible.

Une enquête immédiate portant sur la source du problème est en effet la seule réaction à avoir. Dans nombre de cas, et certainement lorsque le SdPSP est lui-même impliqué dans l'origine du problème, il convient de s'en saisir à bras-le-corps en intervenant dans le processus de paiement et en permettant une exécution aussi immédiate que possible du (nouveau) paiement.

Pour ce qui a trait à la communication avec les pensionnés, le lecteur est invité à parcourir les conclusions générales de cette section.

Paiement à l'étranger sur un compte bancaire étranger : nécessité de fournir une attestation de vie mensuelle – Lourdeur de procédure

Dossier 25209

Les faits

Monsieur Bultjens bénéficie d'une petite pension de militaire.

Etant donné qu'il habite à l'étranger, il doit introduire, en principe chaque mois, un certificat de vie afin d'obtenir le paiement de sa pension militaire. Compte tenu de son montant (quelques 380 euros par an), il demande que le paiement en soit annuel afin de ne devoir envoyer un certificat de vie au service de pension qu'une fois par an, dans le courant du mois de décembre.

Comme aucun chèque ne lui parvient, il contacte le SdPSP. Ce dernier l'informe du fait qu'aucun certificat de vie n'est enregistré à son nom. Monsieur Bultjens envoie dès lors un nouveau certificat de vie au SdPSP.

Le 27 janvier 2014, le SdPSP donne l'ordre de payer la pension par chèque.



Odette Peeters:
« En continuant de chercher à nous améliorer et à relever de nouveaux défis dans notre travail, nous pourrions encore mieux aider les pensionnés et futurs pensionnés. »

Monsieur Bultjens réceptionne bien le chèque mais ne peut toutefois l'encaisser car certaines données manquent. Le chèque est renvoyé au SdPSP-Service Paiement.

Malgré la promesse du service de pension de procéder immédiatement au paiement de sa pension sur un compte bancaire, il n'a toujours pas obtenu sa pension à la date du 13 février 2014.

Monsieur Bultjens a perdu confiance et demande l'intervention de l'Ombudsman. N'est-ce pas étonnant, se demande-t-il, qu'après avoir obtenu sa pension sans problème durant toutes ces années (il perçoit sa pension depuis les années 1970), subitement, lors de la mise en place d'un nouveau service de paiement, sa pension ne lui parvienne plus ?

Commentaires

Le dossier de Monsieur Bultjens a fait l'objet d'un malencontreux concours de circonstances. Le certificat de vie original n'a pas été enregistré (il n'apparaît pas clairement si le certificat de vie n'a jamais été réceptionné ou si le certificat n'a pas été traité adéquatement), et de ce fait l'ordre de paiement n'a pas pu être donné. Lorsqu'il envoie un courriel pour demander des informations, celui-ci reste sans réaction ni réponse aucune.

Après réception du certificat de vie, c'est un chèque qui est émis. Certaines mentions manquaient malheureusement sur ce chèque qui n'a, dès lors, pas pu être encaissé. Ce chèque a donc été renvoyé au SdPSP.

Malgré ces errements, le SdPSP n'a pas vraiment donné priorité à ce dossier puisque l'ordre de paiement par virement sur compte n'a été introduit dans les fichiers que pour être effectué à la date de paiement suivante, soit début mars 2014. Comme Monsieur Bultjens avait entretemps communiqué son numéro de compte bancaire, il obtint finalement sa pension sur son compte vers le 12 mars 2014.

Conclusion

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

A défaut de certificat de vie, le SdPSP ne peut rien faire. De fait, tout comme Monsieur Bultjens, le pensionné peut décider de ne pas transmettre chaque mois son certificat de vie, mais seulement quelques fois ou encore une seule fois par an. Le paiement des pensions échues a lieu dès la réception du certificat de vie.

Lorsque le certificat de vie n'a pas été complété correctement, lorsqu'il n'est pas lisible ou si sa date n'est pas la bonne, le service de pension doit immédiatement contacter l'intéressé afin qu'il fournisse un nouveau certificat de vie. En effet, seule une telle proactivité permet d'éviter un (trop grand) retard de paiement. Il en va bien évidemment de même lorsque l'intéressé vient à la recherche d'informations.

Bien que le service de pension soit conscient de l'importance d'un paiement à heure et à temps, y compris à l'étranger, l'Ombudsman constate que, dans certains cas, l'administration tarde à réagir aux courriels du pensionné. De la sorte, un temps précieux est perdu.

Dans le régime des travailleurs salariés et des travailleurs indépendants, les pensionnés qui habitent à l'étranger doivent transmettre chaque année un certificat de vie. L'ONP transmet annuellement ce formu-

laire à tous les pensionnés concernés qui doivent ensuite le renvoyer complété à l'ONP dans les 30 jours.

En réponse à une question³⁴ verbale posée en Commission des Affaires sociales au Ministre des Pensions, celui-ci a précisé « Dès que l'opération 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 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.

Ainsi, le SdPSP s'associe aussi à l'initiative de l'ONP portant sur l'échange électronique d'informations. Dès que l'ONP aura pu mettre au point un échange électronique des données avec des pays précis tout en garantissant au mieux un paiement correct des pensions, le SdPSP n'exigera plus de certificat de vie pour les pensionnés qui habitent dans ces pays.

Hélas, fin 2014, cet échange de données avec d'autres pays n'est pas encore réalisé. Le fait que les données personnelles soient enregistrées de manière différente dans les différents pays ne facilite bien évidemment pas les choses. L'Ombudsman continue toutefois de suivre l'avancement de ce projet et y reviendra ultérieurement si nécessaire.

³⁴ 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, 4^{ème} session de la 53^{ème} législature, Rapport intégral de la Commission des Affaires sociales du 5 mars 2013, CRIV 53 COM 687, 2012-2013, p. 25 et suivantes

Qui paie mal, paie deux fois – Solution apportée par l'annulation immédiate du chèque erroné qui vient d'être émis et par le repaiement correct simultanément

Dossier 25278

Les faits

Monsieur Dreesen décède le 17 octobre 2013. Sa sœur, unique héritière, informe le service de pension de son décès.

En décembre 2013, Madame Dreesen trouve parmi les papiers de son frère deux chèques non encaissés. Le premier de ces chèques représentait la pension du mois d'octobre, le second un remboursement de cotisations sur pension.

Le 6 janvier 2014, Madame Dreesen renvoie les deux chèques au service de pension et demande le paiement des montants dus.

En principe, les chèques restent valables durant trois mois. Si le chèque n'a pas été encaissé durant ce délai, Bpost reverse l'argent sur le compte du SdPSP. Le service de paiement exécute à nouveau le paiement lorsqu'il est en possession de toutes les informations utiles.

Bpost a reversé au SdPSP le montant des arriérés encore dus en date 13 février 2014. Le SdPSP émet alors un nouveau chèque au nom du frère décédé de Madame Dreesen.

Etant donné que le service de pension n'a pas pris contact avec elle et qu'elle n'a réceptionné aucun paiement, elle contacte le 14 mars 2014 le service de paiement du SdPSP. Elle apprend alors l'erreur du SdPSP qui a renvoyé un nouveau chèque à son frère décédé. Le SdPSP l'informe du fait qu'il va réouvrir le dossier et procéder au paiement. Cela pourrait encore cependant prendre quelques semaines, voire mois, avant que le paiement ne parvienne définitivement sur son compte bancaire.

Cette réponse l'étonne. Le même jour, elle prend contact avec l'Ombudsman.

Commentaires

Le frère de Madame Dreesen bénéficiait d'une pension du secteur public. Cette pension était payée à terme échu, c'est-à-dire à la fin du mois.

Les règles en matière de paiements prévoient que la pension du mois concerné est seulement due si l'intéressé est encore en vie à la date du paiement ou si l'intéressé est décédé et qu'il y a un conjoint survivant. Cela veut dire que Madame Dreesen n'a pas droit au montant de pension du mois d'octobre 2013.

Il en va autrement du second chèque qui porte sur un remboursement de cotisations perçues en trop. La succession a en effet bien droit à d'éventuels arriérés pour autant qu'une demande soit formulée endéans le délai d'un an après le décès.

Au moment où Madame Dreesen a pris contact avec le SdPSP, le service de paiement a constaté son erreur. C'est pourquoi il lui a été dit que le paiement sur son compte n'interviendrait qu'après le remboursement de la somme par Bpost sur le compte du SdPSP. Compte tenu du délai de validité d'un chèque, cela pouvait prendre du temps.

Conclusion

Dans ce dossier, le service de paiement a commis une erreur en remettant en paiement le montant remboursé par Bpost au nom du pensionné décédé.

En cas d'erreur, le service de paiement devrait mettre tout en œuvre pour la rectifier au plus vite dès qu'il est conscient de l'ordre de paiement fautif. Ici, en application du principe juridique « qui paie mal, paie deux fois », une annulation immédiate du chèque couplée avec l'émission d'un nouveau chèque correctement libellé aurait été adéquat. Cela ne s'est pas passé ainsi.

Suite à notre intervention, le SdPSP a demandé à Bpost d'annuler le chèque. Cela permet à Bpost de rembourser le montant immédiatement au SdPSP sans attendre l'écoulement du délai de validité du chèque.

Le SdPSP a pu virer ensuite directement l'argent sur le compte de Madame Dreesen.

Lors de la constatation de l'erreur, le SdPSP aurait pu apaiser Madame Dreesen en demandant aussitôt l'annulation du chèque et en lui indiquant que tout serait fait pour qu'un paiement rapide soit effectué à son profit.

Il ressort toutefois des discussions menées avec le SdPSP qu'en cas d'erreur de paiement sur un compte belge, celui-ci met tout en œuvre pour effectuer un paiement correct rapidement sans attendre le retour des sommes payées indument.

Changement d'adresse – Obligation de renseigner les changements (aussi) au (Service Paiement du) SdPSP – Solution en associant le fichier commun d'adresse au Registre national

Dossier 25677

Les faits

Monsieur Ericsson est veuf depuis 1998. Il avait alors 49 ans.

Du fait que son épouse était fonctionnaire, le SdPSP établit le calcul de la pension de survie à laquelle il pourrait prétendre. Monsieur Ericsson décida toutefois de continuer à travailler. La pension de survie ne fut donc pas mise en paiement.

En mars 2014, Monsieur Ericsson fête ses 65 ans. Il obtient ainsi sa pension de retraite dans le régime des travailleurs salariés à partir du 1er avril 2014. Le SdPSP procède alors au recalcul de la pension de survie du secteur public, compte tenu, cette fois, du cumul avec sa pension de retraite du secteur privé. Monsieur Ericsson bénéficie dorénavant d'une pension de survie du secteur public de 184,25 euros par mois. Les deux organismes lui transmettent leur décision de pension.

Fin avril, Monsieur Ericsson obtient le paiement de sa pension du secteur privé sur son compte bancaire. Ce n'est pas le cas pour sa pension de survie.

Fin mai, il ne voit toujours rien venir du côté de sa pension de survie. Il contacte le service pension de sa mutuelle. Ce service contacte le SdPSP qui confirme que la pension de survie a été payée.

Monsieur Ericsson retourne chez lui consulter ses extraits bancaires. Il ne s'est pas trompé. Il ne trouve aucune trace de paiement d'une pension de survie.

Sa mutualité demande des informations complémentaires via courriel au SdPSP. Quatre jours plus tard, il est informé du fait que des paiements ont eu lieu en date des 30 avril et 28 mai via chèque.

Monsieur Ericsson s'adresse alors à son bureau de Poste, « où l'on ne sait de rien, à propos d'un chèque qui serait parvenu à son nom. »

La mutualité contacte à nouveau par téléphone le SdPSP. Ce dernier lui fait enfin part du fait que les chèques ont été envoyés à l'adresse de Monsieur

Ericsson où il habitait en 1998 ! Le SdPSP ajoute que Monsieur Ericsson n'a pas signalé son changement d'adresse et que c'est la raison pour laquelle les chèques ont été envoyés à son ancienne adresse.

Monsieur Ericsson est quelque peu étonné. En effet, le SdPSP est censé connaître sa nouvelle adresse (où il habite depuis 2007) puisque tout le courrier relatif à sa pension de survie lui est envoyé à son adresse actuelle.

L'Ombudsman peut-il l'aider ?

Commentaires

L'enquête confirme que le SdPSP connaissait bien évidemment sa « nouvelle » adresse. Cependant, le fichier informatique des adresses qui est utilisé par le service Attribution des pensions » n'est pas (encore) couplé au fichier du « Service Paiement ».

Jusqu'au début 2014, le Service Paiement travaillait encore avec une liste d'adresses de correspondance établie sur la base des adresses communiquées par les intéressés.

Et même plus : à l'heure actuelle, il est encore et toujours exigé du pensionné de déclarer toute modification d'adresse, de situation familiale ou fiscale.

Au contraire, dans le régime des travailleurs salariés, et cela depuis le 1er janvier 2006 (AR du 15 septembre 2006, art. 1er), la plupart des pensionnés ne doivent plus déclarer les changements d'adresse.

En effet, l'article 21 quater de l'arrêté royal du 21 décembre 1967 dispose que : « Le pensionné est toutefois dispensé d'informer l'Office national des pensions de toute modification aux informations visées à l'article 3, alinéa 1er, de la loi du 8 août 1983 organisant un Registre national des personnes physiques et accessibles à cet Office (c'est-à-dire les données d'identification), pour autant qu'il ait signalé cette modification à l'administration communale compétente ».

Etant donné que l'ONP est autorisé à utiliser les données disponibles du Registre national via la Banque-Carrefour de la Sécurité sociale, il est par là-même tenu d'exploiter les données enregistrées dans le Registre national plutôt que de les (re)demandeur aux pensionnés. De ce fait, seul un nombre restreint

de pensionnés³⁵ doit encore informer l'ONP d'un changement d'adresse.

Une disposition analogue régit cette question dans le régime des travailleurs indépendants. Ainsi, l'article 201, § 1, dernier alinéa de l'arrêté royal du 22 décembre 1967 portant règlement général relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs indépendants dispose :

«Par dérogation à l'alinéa précédent, le demandeur est dispensé d'informer l'Institut national de toute modification en matière d'état civil à condition que cette information soit accessible via le Registre national des personnes physiques organisé par la loi du 8 août 1983 ».

Seul l'article 8 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 (MB du 26 août 1998) dispose encore que le demandeur est tenu de déclarer à l'organisme gestionnaire - et cela, sans aucune exception - tout changement dans son état civil, ainsi qu'une adresse et toute modification de celle-ci.

Le Service de médiation pour les Pensions plaide dans ce cadre pour l'élargissement du principe « on-ly-once ». En exploitant les données provenant d'une source authentique, la charge administrative pourrait être drastiquement réduite, la qualité de service améliorée et l'efficacité des services de pension fortement renforcée.

C'est d'ailleurs sur la base de cette logique du « on-ly-once » que la Banque-Carrefour de la Sécurité sociale (BCSS) a été mise sur pied au début des années 1990.

On ne procède qu'une seule fois à la collecte des données que l'on rend ensuite disponible pour tous les autres acteurs de la sécurité sociale. Au fil des années, la BCSS a créé un réseau intégrant les données de (quasi-tous) les services publics de sécurité sociale.

Par la loi du 5 mai 2014 garantissant le principe de la collecte unique des données dans le fonctionnement des services et instances qui relèvent de, ou exécutent certaines missions pour l'autorité et portant simplification et harmonisation des formulaires

³⁵ Une personne qui habite l'étranger et n'est pas inscrite aux registres tenus dans les missions diplomatiques et les postes consulaires belges à l'étranger, doit encore faire part de son changement d'adresse.

électroniques et papier (MB 4 juin 2014), un nouveau pas a été franchi.

L'article 2 de cette loi dispose explicitement : « La présente loi tend à alléger les obligations administratives des citoyens et des personnes morales en leur garantissant que les données déjà disponibles dans une source authentique ne devront plus être communiquées une nouvelle fois à un service public fédéral et tend à assimiler complètement les formulaires électroniques et les formulaires papier ».

L'Ombudsman plaide pour que les services de pension recherchent et exploitent autant que possible les données déjà disponibles dans l'ensemble de leurs fichiers.

Le SdPSP est bien évidemment conscient de la nécessité de travailler à une base de données intégrée des adresses, qui serait la même tant pour les services d'attribution que pour les services de paiement, et qui serait couplée au Registre national. Il SdPSP y travaille d'ailleurs actuellement.

En attendant, le pensionné reste (provisoirement) encore toujours obligé de déclarer toute modification de sa situation.

Conclusion

Suite à l'intervention de l'Ombudsman, le SdPSP lui confirme qu'il demande à Bpost de procéder à une enquête concernant les chèques des mois d'avril et mai 2014.

Le 18 juin 2014, deux nouveaux chèques sont émis et envoyés à la nouvelle adresse de l'intéressé.

Serait-ce aller trop loin d'attendre de la part du service de pension qu'il procède à une vérification automatique des données relatives à l'adresse de l'intéressé avant de lui payer pour la première fois sa pension (elle-même octroyée il y a 15 ans) à une adresse qui a donc elle aussi plus de 15 ans ?

La pension du mois de juin est bien payée sur le compte bancaire de l'intéressé. Entretemps, en effet le SdPSP a réceptionné le formulaire obligatoire d'engagement.

Si, à l'instar du régime des travailleurs salariés (voir nos commentaires à ce propos dans ce Rapport annuel), le SdPSP pouvait également mettre la pension en paiement sur simple déclaration par le pensionné

de son numéro de compte bancaire, Monsieur Ericsson aurait, plus que probablement, obtenu sa pension de survie immédiatement.

Conclusion générale

Cette conclusion débute par la discussion succincte de deux dossiers particulièrement exemplatifs. Le premier de ces dossiers a été traité en juillet 2014 (25805), le second en novembre 2014 (26254).

Dans le premier dossier, l'intéressé est payé sur un compte bancaire au Kenya. Début juillet, il aurait dû percevoir sa pension mensuelle de juin ainsi que sa rente de guerre trimestrielle du deuxième trimestre. A défaut, il pose la double question au SdPSP de savoir si ses pensions lui ont bien été payées et la raison pour laquelle celles-ci sont chaque fois payées avec retard.

Etant donné qu'à la date du 11 juillet 2014, il n'a encore toujours rien touché et n'a eu aucune réponse à ses questions, il interroge l'Ombudsman. Le 15 juillet 2014, il nous confirme avoir finalement perçu ses pensions, mais encore attendre la réponse du SdPSP à ses questions.

Le 17 juillet 2014, et donc suite à l'intervention de l'Ombudsman, le SdPSP lui répond que ses pensions ont été payées le 9 juillet 2014, toutefois sans donner aucune autre explication.

La « Charte » de l'assuré social dispose que le service de pension doit répondre aux demandes d'information dans un délai de 45 jours. Or, un tel délai ne peut plus être considéré comme « raisonnable » aux yeux de l'Ombudsman, et certainement plus à l'époque actuelle, lorsque la question porte simplement sur la bonne réception de documents (dont dépend justement le paiement comme par exemple le certificat de vie) ou sur l'inexécution d'un paiement. Un délai de quelques jours peut par contre se justifier et rester raisonnable. Compte tenu notamment du grand nombre de demandes à traiter, il n'est en effet pas toujours possible de répondre endéans les 24 heures.

Dans ce premier dossier (évoqué ci-dessus et concernant le Kenya), l'Ombudsman considère que le délai raisonnable a clairement été dépassé.

Dans le second dossier, Monsieur Mommens s'adresse le 12 novembre 2014 à l'Ombudsman parce que sa pension n'a pas encore été virée sur son compte, et cela non sans avoir ce jour-là, passé plusieurs heures

à essayer de joindre le SdPSP par téléphone. Il souhaitait surtout savoir ce qu'il avait pu mal faire car, à ses yeux, il avait correctement envoyé son certificat de vie par fax fin octobre.

Le SdPSP confirme à l'Ombudsman que l'ordre de paiement a été donné le 14 novembre 2014, sans toutefois pouvoir préciser à quelle date le certificat de vie a été réceptionné. Le programme informatique actuel ne permet pas en effet une telle recherche.

Le SdPSP confirme également que le service chargé de vérifier les certificats de vie était en sous-effectif à la date du 12 novembre 2014.

Ici également comment ne pas déclarer la plainte fondée ? A défaut de vérification possible en interne, l'Ombudsman considère, comme cela est allégué par le plaignant, que son certificat de vie a bien été introduit fin octobre, mais que celui-ci n'a pas été traité par le SdPSP.

De plus lorsque l'intéressé souhaite obtenir des informations sur le défaut de paiement, ses appels restent sans réponse, sachant en plus qu'un numéro particulier a été mis en place pour les bénéficiaires d'une pension sur un compte à l'étranger.

Une déviation de ces appels vers le numéro général (1765) ne pourrait-il pas offrir une alternative, en particulier lors de situations inhabituelles comme par exemple le sous-effectif avéré d'un service ? Il n'en reste pas moins que, du fait d'un manque de lien entre le système de paiement habituel et les données de paiement des pensions à l'étranger, ces données ne sont pas disponibles pour le Contactcenter.

1. Le fait de dispenser de l'information

Lors d'un entretien avec le SdPSP en avril 2014 à propos du paiement des pensions, l'Ombudsman a insisté une fois de plus sur l'importance de donner une information correcte, adaptée et rapide surtout parce qu'il y va généralement du seul revenu du pensionné. Le SdPSP a naturellement souscrit à ce constat et à l'importance d'une communication claire et adaptée à la situation.

De la lecture attentive des plaintes introduites auprès du Service de médiation pour les Pensions, il ressort que la majorité des pensionnés qui n'ont pas perçu à temps leur pension de fonctionnaire prennent contact par téléphone avec le numéro général 1765



Patrick Uyttersprot: « Nous continuons de donner un traitement « sur mesure » à tout plaignant qui fait appel à nous ! »

pour faire part de leurs questions, doutes ou plaintes. Pour toutes ces questions relatives au paiement des pensions du secteur public, le pensionné y est alors invité à composer le numéro 6151 pour être orienté vers la cellule « paiement des pensions du secteur public ».

La mise en place d'une telle cellule au sein du système 1765 offre une aide précieuse au pensionné. De la sorte, il peut en effet directement entrer en contact avec un agent qualifié spécialisé dans le paiement des pensions du secteur public, sans avoir à subir une cascade de transferts et alors que cet agent a accès à l'information utile.

Il faut toutefois faire ici une remarque importante. En effet, la même recommandation est faite de contacter le numéro 1765 aux personnes qui habitent à l'étranger et perçoivent leur pension du secteur public sur un compte bancaire à l'étranger ! Or, pour eux, ce n'est probablement pas la meilleure manière de les aider. En effet, le système informatique ne permet pas, à ce stade, au Contactcenter de consulter l'état de ces paiements. Ces pensionnés y obtiennent donc au mieux quelques informations à caractère général. Lors du déménagement vers le SdPSP du service qui gère les certificats de vie (septembre 2014), le SdPSP en a profité pour créer une adresse email spécifique pour ce service ainsi qu'un numéro de téléphone et de fax. Pour les pensionnés qui habitent à l'étranger,

ceci devrait contribuer à résoudre les problèmes, en particulier ceux liés à la réception et au traitement des certificats de vie. En tout cas, les pensionnés savent dorénavant clairement où téléphoner en cas de problème de certificat de vie.

Le SdPSP a averti chaque pensionné concerné par lettre début septembre 2014. Dans ce courrier, il est tout aussi clairement indiqué que les certificats de vie qui seraient dorénavant envoyés à une autre adresse (email ou fax) ne seraient pas traités.

Par ailleurs, beaucoup de pensionnés préfèrent le contact téléphonique qui leur permet d'exprimer mieux et plus précisément leur problème ou leur question. Ce n'est en effet pas à la portée de tout le monde de pouvoir exprimer une plainte par écrit de manière suffisamment précise et complète. Il est encore plus important de remarquer que les plaignants qui téléphonent attendent une réponse immédiate à leur question ou sur la manière dont leur problème va être résolu. Beaucoup s'attendent même à ce que leur problème soit résolu sur-le-champ. Cette attente – quoique parfois démesurée – est en partie compréhensible du fait que leur pension est leur seul revenu. Un paiement tardif, même pour un ou quelques jours, peut entraîner pour eux des conséquences dommageables : factures et loyers impayés, qui eux-mêmes à leur tour vont peut-être entraîner des intérêts de retard. La crise financière actuelle n'a fait qu'exacerber l'acuité de cette problématique.

Pourquoi avoir évoqué ces deux dossiers en introduction de cette conclusion ? Tout d'abord, afin d'aborder la question de l'accessibilité téléphonique des services de paiement du SdPSP. Il n'est pas rare que des pensionnés téléphonent au Service de médiation pour les Pensions en se plaignant des longues périodes d'attente et de la difficulté qui en découle d'avoir un fonctionnaire en ligne dans un délai raisonnable. Cet écueil apparaît aussi à plusieurs reprises dans les plaintes écrites que le Service de médiation réceptionne. Et cela se produit certainement lorsque quelque chose a dysfonctionné dans le paiement de la pension.

En cas de problème qui touche un grand nombre de pensionnés, il est impossible, compte tenu du nombre d'appels, de renseigner chacun individuellement par téléphone dans un court délai. Le Service de médiation pour les Pensions suggère quelques alternatives pour faire face à une telle situation.

Ainsi, dès que l'on constate ou découvre qu'il y a eu un problème de paiement, on pourrait prévoir qu'après avoir composé le code 6151, le pensionné entende un message téléphonique qui explique en bref le problème et renseigne sur l'état d'avancement de la recherche d'une solution. Un message de même nature pourrait utilement également être prévu sur la ligne téléphonique dédiée aux paiements à l'étranger. Ceci permettrait aux pensionnés d'être directement informés sans avoir à trop attendre. Il suffirait alors de ne s'occuper que de ceux qui auraient besoin d'une information complémentaire ou de ceux confrontés à un tout autre problème.

Il est aussi imaginable, lorsque le problème touche une catégorie entière de pensionnés, de procéder à une communication qui serait ciblée via e-mail ou sms envoyés à ces seuls pensionnés concernés. A cet effet, on utiliserait alors le numéro de gsm et l'adresse email que l'on a demandé au pensionné lors du traitement de sa demande de pension. De même, lorsque la pension du secteur public aura été intégrée dans MYPENSION, il sera possible, par exemple sous l'onglet « MES PAIEMENTS », de publier une information utile destinée aux seuls pensionnés concernés. Ceci devrait encore plus désengorger la ligne 1765.

Une communication de nature encore plus générale est tout autant envisageable. Le problème rencontré peut faire l'objet d'une information claire et directe sur le site web du service de pension et aussi contribuer à rassurer les pensionnés.

Enfin, il faut également songer à intégrer les autres médias comme Twitter et Facebook. C'est déjà le cas pour l'ONP qui a déjà plusieurs fois communiqué des problèmes par ces canaux soit via son compte Twitter ou via sa page Facebook. Ce fut le cas le 24 mars 2014 par exemple, lors d'un gros dérangement de la ligne 1765. L'avis diffusé via Twitter et Facebook informait non seulement les pensionnés de la recherche d'une solution, mais leur présentait également en même temps des excuses. Ce fut encore le cas le 21 novembre 2014, lorsque l'ONP annonça via Twitter que son Contactcenter et son service Estimations seraient indisponibles de 12 à 16 heures. Le Service de médiation pour les Pensions ne peut que soutenir et encourager de telles initiatives de communication honnête, directe et transparente reprenant trois informations indispensables : la description du problème, l'état d'avancement de la recherche de solution et la présentation d'excuses. De la sorte, le pensionné reçoit immédiatement l'information de source sûre sans de-

voir recourir aux informations, parfois alarmistes ou imprécises, diffusées par les médias.

Lors des discussions avec le SdPSP portant sur l'année 2014, celui-ci a reconnu que la gestion de l'information en matière de paiement était en chantier. Le SdPSP recherche notamment comment améliorer la mise-à-jour des informations disponibles sur son site en matière de paiements.

Parallèlement, le SdPSP a conscience du besoin du Contactcenter d'accéder mieux et directement aux données de paiement. Il arrive, en effet, qu'une personne appelant le numéro gratuit 1765 s'entende confirmer que sa pension a bien été payée alors qu'en réalité, le montant de sa pension vient seulement d'être versé sur le compte du service des paiements à l'étranger ou sur le compte du service des saisies.

Par ailleurs, le Service de médiation attire l'attention du pouvoir exécutif sur la nécessité de veiller à garantir aux services de pension les moyens en personnel suffisants pour fournir un service de qualité sur ce plan également. Dans son Rapport annuel 2013, le SdPSP mentionne : « En raison des mesures d'économie linéaires, le Contact Center n'a malheureusement bénéficié que d'un investissement restreint. L'arrêt de recrutement de personnel a entravé tant la mobilité interne que l'indispensable renforcement du personnel ».

Ceci n'empêche cependant pas le Service de médiation pour les Pensions de ressentir chez beaucoup de pensionnés le besoin d'un contact personnel, fût-ce simplement pour les écouter ou ressentir quelque empathie. Le fait d'assurer un effectif suffisant (voire supplémentaire) aux services des paiements à l'étranger durant les journées « chaudes », ne ferait que contribuer à garantir un traitement rapide et efficace. Il faut en effet toujours procéder à la vérification et à l'encodage des certificats de vie dans les fichiers avant de pouvoir procéder au paiement.

Le Service de médiation constate aussi une nouvelle tendance dans les plaintes où le pensionné souhaite participer au processus de résolution du problème. Ceci traduit sans doute le constat d'une évolution sociale de plus en plus participative. Il est de moins en moins rare de constater que le plaignant complète sa plainte d'une proposition de solution, généralement mûrement réfléchi et particulièrement bien documentée, et parfois très originale. Ce genre d'échange participatif a souvent lieu au téléphone où

lors de l'échange d'informations avec le pensionné jaillit une idée. A titre d'exemple, un pensionné a ainsi suggéré que le ministre ou le fonctionnaire dirigeant réfléchisse à la possibilité de prévoir une date memo fixe pour les virements.

2. L'approche du SdPSP

Lors du traitement des plaintes portant plus particulièrement sur les paiements, l'Ombudsman a constaté que pour plusieurs d'entre elles, le SdPSP avait répondu que, de son côté, l'ordre de paiement avait correctement été donné à son partenaire financier en charge du paiement. Le pensionné ne peut dès lors que partir à la chasse aux coordonnées utiles, de l'ordre de virement, du paiement et du partenaire. Ce dernier doit alors, à son tour, en cas de paiement à l'étranger, également se renseigner auprès des différents intermédiaires financiers. La recherche de l'origine du problème se transforme alors en une quête infernale pour le pensionné, sans parler du risque que les parties intervenantes se rejettent mutuellement la faute en cas d'erreur.

De plus, dans certains cas, c'est purement un problème de coordination entre le SdPSP et ses partenaires financiers qui est à la base du problème. Prenons l'exemple du paiement aux USA, au Canada et en Grande-Bretagne, où le problème de coordination a été résolu par le SdPSP, par la simple mention sur ses ordres de paiement que celui-ci devait avoir lieu en dollars.

L'Ombudsman plaide pour que le SdPSP joue et assume le rôle de point de contact en cas de problème dans la chaîne des paiements, et cela même dans les cas où il n'est pas directement impliqué ou responsable. Reprenons ici, à titre d'exemple, les commentaires faits à propos des dossiers dans lesquels, au début de l'année 2014, des paiements avaient eu lieu en retard en raison d'un problème informatique auprès de Bpost qui avait retardé l'exécution des ordres de paiement du SdPSP. L'Ombudsman avait insisté, une fois que le SdPSP avait été mis hors cause, pour qu'il initie immédiatement une enquête auprès de ses partenaires financiers.

Comme une enquête avait été ouverte, il convenait en effet que le SdPSP communiquât à ce propos de manière claire et ouverte en informant les pensionnés et en les tenant au courant de l'avancement des travaux dans la recherche de solution. La mise en place d'un unique point de contact est la seule solution prati-

cable pour de tels problèmes de coordination (entre banques). Enfin, la manière idéale de traiter ces problèmes ne consiste-t-elle pas à faire part de la solution qui a pu être finalement apportée au problème accompagnée d'excuses, le cas échéant, au nom de l'intermédiaire ?

La mise en route de l'enquête diligentée par le SdPSP début 2014 auprès de son partenaire financier privilégié Bpost à propos de la destination des fonds fut laborieuse. Les commentaires de ce Rapport 2014 concernant les paiements hors de la zone SEPA le démontrent. La lenteur de l'ouverture d'une enquête a elle-même contribué à encore augmenter le retard de paiement pour les pensionnés !

Lorsque plusieurs pensionnés se plaignent simultanément de ne pas avoir été payés, il faudrait immédiatement demander d'ouvrir une enquête auprès de la banque concernée. Dans une telle hypothèse, on peut en effet présumer un problème dans l'ordre de paiement ou dans son traitement. Ceci ne signifie pas pour autant que la demande même si elle n'émane que d'un seul pensionné ne doit pas aussi être considérée comme prioritaire. Tout pensionné a droit au paiement régulier en temps et en heure de sa pension. Le fardeau de l'insécurité mensuelle récurrente d'obtenir sa pension est lourd à porter pour de nombreux pensionnés. En cas de problème de paiement, il faut immédiatement réagir avec proactivité, et cela non seulement pour aboutir à une solution rapide, mais aussi en même temps pour garantir une communication claire avec les pensionnés.

Plus tard, dans le courant de l'année 2014, le Service n'a quasi plus réceptionné de plainte à ce propos. Le SdPSP a pu confirmer que la collaboration avec Bpost était maintenant optimisée. En effet, lorsqu'un pensionné se plaint auprès du SdPSP de l'absence de paiement de sa pension, cela génère aussitôt une question écrite adressée à Bpost. De même, dès que des montants sont remboursés, cela entraîne immédiatement une réaction auprès de Bpost.

Toutes les parties concernées en interne au SdPSP (Services de paiement, Contactcenter, ...) doivent directement être informées, lorsqu'un problème se pose, des causes ainsi que de la solution qui y sera apportée, mais aussi du délai endéans lequel la pension sera payée.

Outre le contact téléphonique, l'Ombudsman constate souvent dans les plaintes réceptionnées por-

tant sur des problèmes de paiement avec le SdPSP que beaucoup de pensionnés prennent contact via l'adresse email ccpay@sdpasp.fgov.be. Ce sont surtout les pensionnés qui habitent à l'étranger qui recourent à cette option. Sans doute, la différence de fuseau horaire ainsi que la gratuité de ce médium expliquent-ils ce phénomène, alors que le téléphone peut s'avérer très coûteux de l'étranger.

Afin de garantir le succès de la communication via email, il convient d'assurer un suivi strict des emails qui arrivent et partent. Ainsi en avril 2014, suite à une erreur technique dans le système informatique, un certain nombre de mentions « message effacé sans avoir été lu » ont été expédiés automatiquement. Si le SdPSP ne réagit pas immédiatement à l'égard des pensionnés concernés après avoir découvert le problème, cela peut engendrer beaucoup d'inquiétudes, entraînant tout autant d'emails ou de coups de fil. Au final, ces personnes arrivent assez rapidement chez l'Ombudsman quand elles n'obtiennent pas de réponse.

3. Le délai raisonnable

Les délais de réponse aux emails génèrent également quelque insécurité et insatisfaction. Dans différentes plaintes, l'Ombudsman constate en effet que soit le pensionné n'a pas reçu de réponse à sa question ou à sa plainte (quasi toutes ces plaintes portaient sur l'absence de réponse aux questions de paiement à l'étranger), soit que celle-ci n'a pas été traitée dans un délai qui paraissait raisonnable au pensionné.

Sur le plan légal, l'article 3 de la Charte de l'assuré social dispose que les institutions de sécurité sociale sont tenues de fournir à l'assuré social qui en fait la demande écrite, toute information utile concernant ses droits et obligations dans un délai de quarante-cinq jours.

Il est clair que ces obligations légales ne sont d'aucun secours pour la majorité des situations d'urgence liées aux paiements. A défaut de réaction dans un délai que l'on qualifierait de raisonnable, l'intéressé tenterait alors, contraint et forcé, d'entrer en contact téléphonique avec le service de pension, malgré les difficultés évoquées précédemment. Accessoirement, la pression mise sur la ligne 1765 augmente encore.

Jusqu'à ce jour, il n'y a eu aucune communication sur ce qu'il faut entendre par délai raisonnable pour les problèmes de réponse aux emails portant sur des

problèmes de paiement. Le Service de médiation rappelle aux services de pension leurs engagements de définir et de communiquer clairement aux pensionnés ce qu'il faut entendre par délai raisonnable pour les réponses aux emails relatifs à un problème de paiement. La Charte de l'utilisateur³⁶ est l'outil par excellence pour ce faire. Cette manière de procéder offre une transparence encore plus grande. L'administration prend ainsi un engagement formel et le pensionné sait alors à quoi s'attendre. Ce document doit par la suite être évalué de manière périodique, et, le cas échéant, adapté. Il n'y a que de cette manière que le document restera actualisé et pourra rencontrer à la fois les attentes du pensionné et les engagements réalistes du service de pension.

A titre de source d'inspiration, on peut renvoyer à la Sociale Verzekeringsbank (SVB), qui paie les pensions légales aux Pays-Bas (AOW) et qui s'est engagée à garantir une réponse à un email dans un délai de deux jours ouvrables³⁷.

Le SdPSP a confirmé à l'Ombudsman mettre tout en œuvre afin de garantir un délai de réponse aussi court que possible aux questions en matière de paiement de pension à l'étranger. Il vise un délai de réponse de quelques jours à peine. S'il n'est pas possible de fournir rapidement une réponse à la question posée, on s'efforce d'en informer l'intéressé en lui envoyant un message pour l'en avertir.

4. Dommages et intérêts

La Charte de l'assuré social dispose que des intérêts de plein droit sont dus à partir de la date d'exigibilité de la pension et au plus tôt dans les quatre mois de la notification de la décision d'octroi. Dans cette Charte de l'assuré social, le paiement d'intérêts est lié à la décision d'octroi de l'avantage et ne prévoit donc un

³⁶ L'ONP qui s'occupe du paiement des pensions des travailleurs salariés et des travailleurs indépendants dispose déjà actuellement d'une charte de l'utilisateur. Toutefois, en ce qui concerne la réponse aux emails, cette charte ne prévoit qu'un engagement général de répondre à chaque email endéans un délai de 21 jours ouvrables. Si exceptionnellement l'ONP n'est pas en mesure de donner une réponse définitive dans les 21 jours, il en informe le pensionné dans ce délai. Si l'Ombudsman exprime ses félicitations à l'ONP pour avoir si clairement formulé son engagement sur ce plan, de manière d'ailleurs encore plus stricte que dans la Charte de l'assuré social, il constate que ce délai n'est plus adapté pour répondre aux attentes des pensionnés confrontés à un problème de paiement.

³⁷ Le 7 novembre 2013, le Service de médiation a visité la SVB - Sociale Verzekeringsbank (c'est-à-dire la Banque de la Sécurité sociale des Pays-Bas, organe centralisateur de toute la sécurité sociale des Pays-Bas, en ce compris les pensions), dont le siège est situé à Utrecht. La visite s'inscrivait clairement dans une démarche de benchmarking (d'apprentissage par comparaison des meilleures pratiques). Cette démarche fut particulièrement instructive et inspirante car la SVB, en qualité d'organisation publique, a été nommée et lauréate de nombreux prix en 2013 et, notamment, du Customer Centric DNA Award au titre d'organisation la plus orientée clientèle.

« dédommagement » que pour les cas de retard lors de la mise en paiement initiale de la pension.

Pour les personnes payées sur un compte bancaire à l'étranger, l'Ombudsman rappelle que le paiement des pensions à terme échu a toujours lieu au début du mois suivant.

Ceci n'est pas conforme à la loi qui dispose que les pensions payées à terme échu doivent être payées le dernier jour ouvrable du mois.

Il reste encore la possibilité d'octroyer des dommages et intérêts en vertu du droit commun.

Conformément à l'article 1382 du Code civil, tout fait quelconque de l'homme, qui cause à autrui un dommage, oblige celui par la faute duquel il est arrivé, à le réparer.

Cet article prévoit trois conditions à cette fin : le dommage doit être avéré et prouvé ; la faute de l'auteur du dommage doit également être prouvée ; il faut établir un lien de cause à effet entre la faute et le dommage.

La difficulté d'application de cet article réside dans le fait que c'est à la victime à apporter les différentes preuves exigées. A défaut, il ne pourra y avoir de dédommagement.

Prenons l'exemple de retards de paiements aux Etats-Unis, au Canada ou en Grande-Bretagne, dont l'origine se situe dans un problème de coordination entre le SdPSP et ses intermédiaires financiers (où la mention explicite sur les ordres de paiement du SdPSP que le paiement devait avoir lieu en dollars a résolu le problème). Le SdPSP n'a nullement envisagé d'octroyer des intérêts sur la base de l'article 1382 du Code civil puisque ceci impliquerait une faute dans son chef. Aux yeux du SdPSP, ceci était loin d'être prouvé.

Lorsque des pensionnés constatent (et cela à plusieurs reprises sur une année !) que leur pension parvient en retard sur leur compte en banque, souvent après le 10 du mois suivant, ce qui entraîne pour eux certains dommages (comptes non approvisionnés, intérêts de retard,...), et lorsqu'ils constatent également que l'administration n'a pu améliorer la situation dans un délai raisonnable (les pensionnés payés à l'étranger se plaignent depuis des années des délais de paiement – voir notre Rapport annuel 2010, p. 152), l'Ombudsman

est d'avis qu'il convient d'envisager une compensation afin de restaurer la confiance à l'égard du service de pension. Ce dédommagement pourrait compenser en même temps les coûts éventuels occasionnés aux pensionnés par un paiement tardif. A ce propos, il convient de remarquer que les autres services de pension se sont déjà aventurés dans ces eaux à l'une ou l'autre occasion...

Le SdPSP a confirmé à l'Ombudsman qu'il prenait en charge les frais éventuels liés aux cours des changes ou aux frais d'encaissement de chèques lorsqu'ils découlaient d'un ordre de paiement mal effectué par le SdPSP (par exemple, en cas d'erreur de devise, ...).

5. Pour finir

Le Collège regrette que la reprise des paiements du SCDF par le service paiement du SdPSP ait entraîné quelques problèmes. Le SdPSP en a toutefois tiré les leçons et a pleinement conscience de la nécessité de travailler à la modernisation des procédures et des applications informatiques (durant la longue attente de reprise par le SdPSP, le SCDF n'a fort logiquement plus entrepris de grosses modifications à ses applications) ainsi qu'à l'amélioration permanente de sa communication et de la qualité de son service.

Déjà durant l'année 2014, le SdPSP a procédé à plusieurs adaptations. De même, il a démarré plusieurs projets qui devraient être finalisés en 2017.

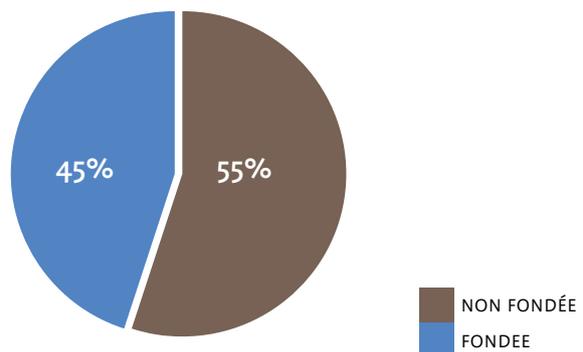
Le Collège constate une volonté de bien faire de la part du SdPSP et la volonté de moderniser et améliorer ses procédures de paiement de pensions, en particulier pour l'étranger. Le Collège a conscience du fait que Rome ne s'est pas faite en un jour et que de tels changements nécessiteront un certain temps, surtout en une période d'économies. Le Collège continuera de suivre la situation et y reviendra éventuellement dans un futur Rapport annuel.

L'Institut National d'Assurances Sociales pour Travailleurs Indépendants (INASTI)

Ce service de pension examine le droit à la pension des anciens travailleurs indépendants. Comme mentionné plus haut, c'est l'ONP qui assure le paiement des pensions des travailleurs indépendants.

... Résultat final des dossiers clôturés

INASTI



... Dossiers marquants

Pension anticipée – Conditions de carrière à partir du 1er janvier 2013 – Mise à disposition dans l'enseignement – Application des règles de calcul des pensions des fonctionnaires aux pensions dans le régime des travailleurs salariés et celui des travailleurs indépendants – Pas d'application dans le secteur public des règles du régime des travailleurs salariés

Dossiers 25441 – 25452 – 25800

Voir la partie consacrée aux Services d'attribution de l'Office national des Pensions, p. 34

Erreur du Service de pension – Révision de la décision de récupération – Limitation/annulation de la récupération après médiation

Dossiers 25573 – 25550 – 25107 et autres

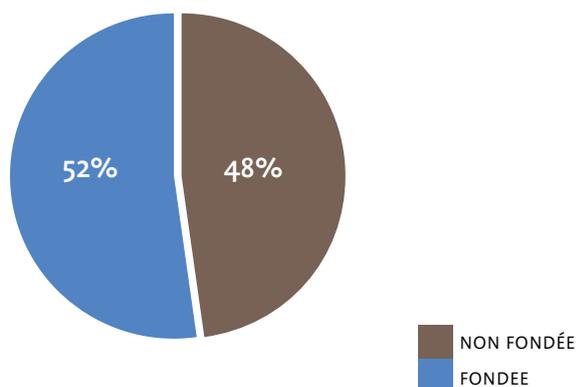
Voir la partie consacrée aux Services d'attribution de l'Office national des Pensions, p. 29

L'Office des régimes particuliers de sécurité sociale (ORPSS), la Société Nationale des Chemins de Fer belges, Ethias, les Caisses d'assurances sociales pour travailleurs indépendants et autres

Ces services de pensions, de moindre taille, peuvent fonctionner à la fois comme services d'attribution et services de paiement.

Par ailleurs, dès le 1er janvier 2015, l'OSSOM est devenu l'Office des régimes particuliers de sécurité sociale (ORPSS) en fusionnant avec l'Office national de sécurité sociale des administrations provinciales et locales (ONSSAPL).

.. Résultat final des dossiers clôturés



.. Dossiers marquants

Retenues sur pensions – Pensions de l'ONP et de la SNCB – Paiement de la pension du mois d'octobre 2014 – Modification sensible du précompte professionnel – Nouvelle situation pas toujours correcte

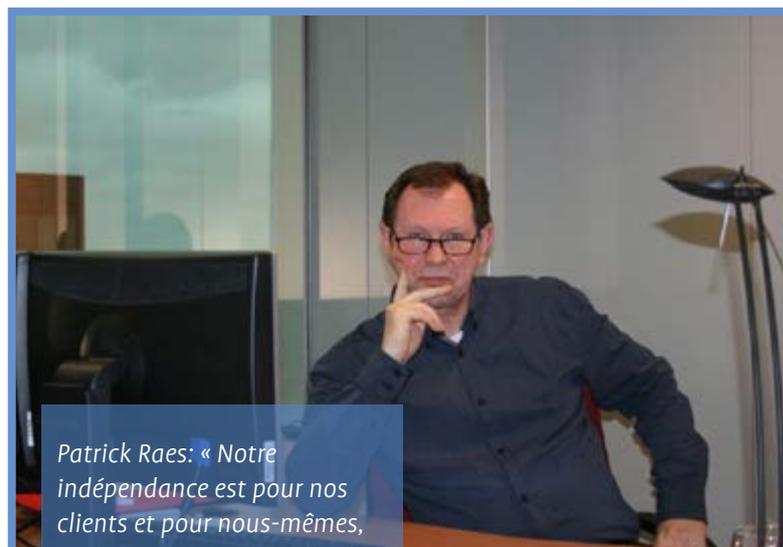
Dossiers 25245 – 26198 – 26395 – 26386 et autres

Les faits

1er cas

Monsieur Nelis bénéficie d'une pension de la SNCB d'un montant de 1.935 euros bruts. A côté de celle-ci, il perçoit également une pension à charge de l'ONP de 204 euros bruts par mois.

L'ONP prélève un précompte professionnel de 20,20 % (39,74 euros) sur cette petite pension. La SNCB prélève, quant à elle, un précompte professionnel de 17,43 % ou 320,97 euros.



Patrick Raes: « Notre indépendance est pour nos clients et pour nous-mêmes, notre bien le plus précieux qui nous permet d'instruire chaque plainte en toute objectivité ! »

Sans aucun avertissement, Monsieur Nelis voit subitement le montant net de sa pension SNCB diminuer de 50 euros.

Il prend d'urgence contact avec la SNCB afin de faire corriger cette erreur. La SNCB l'informe toutefois du fait que tout est correct. Monsieur Nelis est alors plus qu'étonné de voir sa pension diminuée de 50 euros nets alors que rien n'a changé dans sa situation.

2ème cas

Monsieur Grosjean contacte l'Ombudsman le 31 octobre 2014. Lorsqu'il vérifie son extrait bancaire, il constate que le montant net de pension SNCB qui lui a été versé ce jour-là est diminué de quasiment 350 euros par rapport au mois précédent.

Il contacte immédiatement par téléphone la SNCB. On l'informe alors du fait que cette diminution résulte du fait que son épouse bénéficie également d'une pension.

Monsieur Grosjean en reste sans voix. Si son épouse bénéficie effectivement d'une pension, non seulement, il s'agit d'une petite pension dont elle bénéficie de plus sans interruption depuis décembre 2011.

Il demande à l'Ombudsman de vérifier son dossier. Il lui demande également si la SNCB est en droit de diminuer subitement la pension, et cela sans aucun avertissement préalable.

3ème cas

Début décembre 2014, Monsieur Wolfkens contacte l'Ombudsman. Cela fait déjà depuis deux mois qu'il perçoit 247 euros de moins. Il pense avoir compris de sa communication téléphonique avec les services compétents de la SNCB qu'il y a eu une erreur dans le précompte. Il espère qu'une solution pourra y être apportée « au plus vite ».

Commentaires

Les cotisations sociales (AMI et cotisation de solidarité) ainsi que le précompte professionnel doivent être calculés en tenant compte du montant total des pensions légales (et des éventuelles pensions extralégales). Donc, pour procéder à un calcul correct des différentes retenues, chaque service de pension doit notamment être informé des montants payés par les autres services de pension. Ainsi, les pourcentages des retenues doivent être les mêmes sur chacune des différentes pensions.

Comment cela se passe-t-il concrètement ?

Au sein 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. Chaque service de pension transmet ses données au Cadastre et réciproquement, reçoit en retour toutes les informations utiles en provenance des autres services. Grâce à des flux électroniques, ces données transitent par le biais de la Banque-Carrefour de la Sécurité sociale (BCSS). De la sorte, les différents services de pension doivent être en mesure de procéder au calcul et au prélèvement correct des différentes retenues sur les pensions qu'ils paient.

Lorsqu'une pension est payée par l'ONP, c'est l'ONP qui est tenu de calculer le pourcentage des retenues et d'en informer la SNCB. La SNCB est alors elle-même tenue d'effectuer les pourcentages de retenues tels qu'ils ont été transmis par l'ONP.

Les pourcentages de précompte professionnel calculés sont donc transmis à la SNCB via la BCSS. Il s'agit d'un flux électronique trimestriel. Le fichier de ces données est ainsi mis à disposition sur un serveur (protégé – webdav) de la Smals. La SNCB a encore besoin d'un délai pour appliquer ces pourcentages³⁸. En pratique, la reprise de ce fichier dans la bases de données de la SNCB a lieu automatiquement dès que ce fichier est disponible sur le serveur.

³⁸ Pour une information plus détaillée sur les flux de données, voir le Rapport annuel 2013, pp. 106 et suiv.

Il est toutefois étonnant que lors du paiement des pensions du mois d'octobre 2014, il y ait eu autant de pensionnés dont la pension avait été sensiblement diminuée. Alors que, d'une manière générale, les plaintes relatives au paiement des pensions à la SNCB sont rares, en novembre et décembre 2014, plusieurs plaintes par semaine portant sur une diminution du montant net de la pension arrivaient au Service de médiation.

Il ressort des informations glanées auprès de la SNCB, que le Cadastre des Pensions a modifié sa procédure sans en avoir au préalable averti la SNCB (transition d'une connexion webdav vers SFTP). C'est pour cette raison qu'aucune nouvelle donnée du Cadastre n'était encore parvenue à la SNCB dans le courant de l'année 2014. La SNCB a dû procéder à l'adaptation à cette nouvelle procédure du Cadastre afin de pouvoir charger des fichiers au départ d'un serveur DMZ.

Cette nouvelle procédure a été mise en route lors des paiements d'octobre 2014. S'agissant de la première mise-à-jour des données en 2014, elle a provoqué un grand nombre de modifications.

Dans le cas de Monsieur Nelis, l'enquête montre que l'ONP avait déjà retenu un précompte professionnel de 20,20 % sur sa pension depuis le début de l'année. C'est le pourcentage correct calculé conformément aux barèmes tels que fixés par le SPF Finances et qui doit s'appliquer dans sa situation compte tenu du montant de ses pensions et du fait qu'il n'a pas de personne à charge.

Suite à cette mise-à-jour en octobre 2014, la SNCB a immédiatement adapté le pourcentage de précompte professionnel. Dans son cas, cela a provoqué une diminution de 50 euros nets de sa pension.

Normalement, la SNCB n'effectue pas de contrôle sur la qualité des données fournies par l'ONP puisqu'elle est obligée d'appliquer ces pourcentages.

Il est cependant apparu que les pourcentages qui devaient être appliqués dans tous les dossiers de pension, où le conjoint était à charge, étaient erronés. La SNCB a pris contact avec l'ONP à ce propos, sans obtenir toutefois de fichier corrigé.

Dans le dossier de Monsieur Grosjean, en octobre 2014, la SNCB reçoit l'ordre de prélever un pourcentage de précompte de 27,60 %. C'est en effet le pourcentage à retenir sur une pension lorsqu'il n'y a pas de

conjoint à charge. La SNCB s'exécute donc dès octobre 2014.

Or, l'enquête montre que l'ONP ne retient par contre que 19,1 % de précompte, compte tenu de la situation de l'épouse qui a certes des revenus, mais limités.

Dans les flux d'informations en provenance de la BCSS, il n'est pas tenu compte de la situation du conjoint. De ce fait, le pourcentage de précompte retenu par la SNCB en octobre n'était pas correct.

Suite à l'intervention de l'Ombudsman, la SNCB a interrogé l'ONP. Ce dernier a confirmé à la SNCB que le pourcentage correct de précompte à retenir était bien 19,1 %. Depuis le mois de novembre, la SNCB prélève le bon pourcentage de précompte.

Par la suite, pour tous les dossiers identiques, dès intervention du pensionné, la SNCB a contacté l'ONP pour vérification et correction éventuelle.

Du fait de l'importance de la tâche, il a malheureusement été difficile de régler immédiatement la situation pour tous les dossiers. Il y avait pourtant urgence.

En effet, étant donné que l'année fiscale de la SNCB se clôturait le 14 novembre 2014, la SNCB considérait comme normal de corriger les cas dans lesquels on avait retenu trop de précompte au mois d'octobre.

Grâce à une action rapide, le précompte prélevé pour le mois de novembre pouvait encore être correct, et le précompte retenu indument en octobre pouvait encore directement être remboursé au pensionné. Passé cette date de clôture de l'année fiscale, la SNCB ne rembourse plus aucun montant indu. La régularisation doit alors nécessairement avoir lieu par le biais de la déclaration à l'impôt des personnes physiques au SPF Finances (plus d'une année plus tard)³⁹.

Le cas de Monsieur Wolfkens est quasi identique à celui de Monsieur Grosjean. Pour lui non plus, aucune charge de famille n'intervient. La SNCB ne retient

donc plus de précompte à partir d'octobre 2014.

Il y a toutefois une différence importante. Dans son cas, l'ONP retient sur la pension qu'il paie un précompte sans tenir compte d'aucune charge de famille. Or, l'épouse de Monsieur Wolfkens n'a aucun revenu.

L'instruction du dossier démontre que la pension de Monsieur Wolfkens payée par l'ONP est une pension de travailleur indépendant qui a été établie par l'INASTI au taux isolé.

Fort de ce constat, l'Ombudsman invite alors l'INASTI à réexaminer le dossier. Il en ressort qu'au moment d'octroyer la pension (1 avril 2011), l'INASTI aurait pu octroyer une pension au taux de ménage. Il revoit donc le dossier avec effet rétroactif. La pension mensuelle passe de 35,77 euros bruts par mois à 44,71 euros.

Tant l'ONP que la SNCB procèdent à l'adaptation du précompte. Toutefois, il est trop tard pour rembourser le précompte indu à l'intéressé qui devra également en attendre le remboursement après la vérification de sa déclaration fiscale.

Conclusion 1

En octobre 2014, l'échange des données via flux trimestriel a nécessité un nombre important d'adaptations dans les pensions payées par la SNCB.

Dans beaucoup de ces cas, l'adaptation était justifiée. Cependant, dans tous les cas où le pensionné avait son conjoint à charge, l'adaptation n'a pas eu lieu correctement puisqu'elle n'a pas pris en compte ce conjoint à charge pour déterminer le pourcentage de précompte.

L'Ombudsman réitère son invite lancée dans son Rapport annuel 2013 aux services de pension en matière de collaboration afin que le groupe de travail commun se penche sur les problèmes de coordination qui subsistent lorsque plusieurs pensions sont payées à un même pensionné.

Conclusion 2

La SNCB a revu tous les dossiers sur demande. Lorsque la révision a eu lieu avant la date de clôture de l'année fiscale, les montants de précompte perçus indument ont été payés aux pensionnés concernés en même temps que la pension du mois de novembre.

³⁹ En témoigne le dossier 26395 de Monsieur Renard. Son dossier fut revu début décembre 2014 par la SNCB suite à l'intervention de l'Ombudsman. Depuis ce même décembre 2014, le précompte prélevé à la source est correct. Le montant de précompte prélevé en trop pour octobre en novembre 2014 (représentant quand même au total plus de 700 euros) ne lui sera toutefois pas directement remboursé. L'intervention du médiateur n'a contribué qu'à adapter et corriger le précompte retenu au mois le mois. Lors de la clôture de son dossier, l'intéressé n'admettait toujours pas qu'il doive attendre le remboursement après vérification de sa déclaration fiscale à l'impôt des personnes physiques par son contrôleur des contributions.

Du fait de cette clôture en novembre, il restait peu de temps à la SNCB pour effectuer les corrections. Dans son Rapport annuel 2013, l'Ombudsman a constaté que la date finale jusqu'à laquelle il était possible d'obtenir un remboursement de précompte n'était pas la même dans chaque service de pension. Ainsi le SdPSP procède encore à un éventuel remboursement jusqu'au moment où les fiches fiscales sont envoyées (soit généralement au mois de février de l'année suivante), quant à l'ONP, c'est jusqu'à la fin de l'année fiscale courante.

Ceci signifie qu'un pensionné qui bénéficie de plusieurs pensions différentes est soumis à des règles qui peuvent être différentes sur le plan du remboursement. Sur ce plan également, une meilleure coordination est souhaitable.

Conclusion 3

Jusqu'à ce jour, aucun courrier spécifique n'est envoyé au pensionné lorsque l'ONP impose une modification du pourcentage de précompte.

En l'occurrence, ce manque a pu contribuer à générer une certaine inquiétude auprès des pensionnés. Même si la mention du détail des retenues sur leur extrait de compte bancaire (comme chaque mois) permettrait aux pensionnés de comprendre la raison de la diminution du montant net de leur pension, l'information n'en était pour autant pas suffisante, ni rassurante comme le nombre de plaintes l'a démontré.

Cette situation exceptionnelle (première adaptation tardive des données en 2014) aurait dû provoquer une réaction exceptionnelle aussi accompagnée des mesures nécessaires. Cette constatation était renforcée par le fait que, pour une catégorie de pensionnés (ceux avec conjoint à charge), il était assez rapidement apparu qu'on n'avait pas retenu les bons montants.

Un mailing envoyé à tous les pensionnés aurait ainsi pu éviter beaucoup d'inquiétudes inutiles. De plus, ce mailing aurait également pu inciter les pensionnés concernés à prendre contact avec la SNCB afin de faire revoir leur situation.

La SNCB a d'ores et déjà confirmé son intention à l'avenir se préoccuper d'informer les pensionnés en cas de changements dans leur situation financière.

Sur ce point encore, l'Ombudsman en appelle à une meilleure coordination.

Conclusion générale

Les retenues sur pension continuent de poser certains problèmes. Sur ce plan, 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, c'est le cas de le dire, les conséquences d'un éventuel dysfonctionnement en percevant moins que ce qu'il devrait obtenir dans sa situation.

Et si la régularisation de la cotisation AMI ou celle de solidarité peuvent avoir lieu dans un délai raisonnable, il est compréhensible que le pensionné ne se satisfasse pas des délais en matière de précompte qui imposent, dans certains cas, d'attendre son remboursement d'impôt via l'impôt des personnes physiques, soit parfois plus d'un an plus tard.

Le Collège émet le vœu d'arriver à un large consensus afin de mettre en place les outils qui permettront un suivi optimal des cotisations à prélever ainsi que l'uniformisation des procédures relatives au remboursement des montants perçus en trop.

Cotisation de membre à une organisation syndicale – Maintien automatique de l'affiliation après départ en pension à la SNCB – Remboursement des cotisations (indument) retenues

Dossier 25571

Les faits

Monsieur Fierens est pensionné depuis quelques années déjà auprès de la SNCB.

Depuis le mois de mars 2013, la SNCB déduit de sa pension une cotisation de membre d'une organisation syndicale (5,05 euros par mois).

En avril 2014, Monsieur Fierens demande de ne plus payer cette cotisation et de se voir rembourser les montants déjà déduits depuis mars 2013. En effet, il n'était pas membre d'un syndicat et ce n'est pas son intention de le devenir maintenant.

La SNCB cesse de prélever le montant de la cotisation mais l'informe du fait qu'il n'est pas possible de lui rembourser les cotisations déjà prélevées. A cette fin,

il doit s'adresser au syndicat. Or, Monsieur Fierens n'est membre d'aucun syndicat, voilà justement son problème. Ne sachant que faire, il s'adresse à l'Ombudsman.

Commentaires

En date du 12 juillet 2012, la SNCB et les organisations syndicales ont conclu un accord prévoyant que les retenues de cotisations seront maintenues lors du départ en pension d'un membre du personnel statutaire de la SNCB. Selon les termes de l'accord, il s'agit d'un prolongement automatique de l'affiliation.

Ceci signifie et implique que le membre du personnel de la SNCB qui était affilié à une organisation syndicale, le reste après son départ en pension. Les retenues sont maintenues sauf si l'intéressé demande par écrit d'y mettre fin.

En février 2013, la gestion des membres des différentes organisations syndicales de la SNCB a été centralisée. Suite à cette restructuration, des listes de noms ont été établies des personnes qui feraient l'objet de cette retenue.

Le nom de Monsieur Fierens apparaissait sur cette liste. C'est pour cette raison que la SNCB lui retenait, depuis mars 2013, une cotisation de membre sur sa pension.

Dans un premier temps, même à la suite de notre intervention, la SNCB ne voulait toujours pas procéder au remboursement demandé. La SNCB arguait du fait que les cotisations des membres ne relevait pas du budget de la SNCB et qu'il était transféré mensuellement aux organisations syndicales reconnues. La SNCB n'intervenait ici qu'au titre de tiers exécutant.

La SNCB campait sur sa position selon laquelle Monsieur Fierens devait s'adresser à l'organisation syndicale responsable de sa région.

Cette position de la SNCB ne manquait toutefois pas d'étonner l'Ombudsman, d'autant que Monsieur Fierens était déjà pensionné de la SNCB depuis plusieurs années, et que la cotisation de membre d'une organisation syndicale n'était prélevée que depuis mars 2013 !

On peut difficilement parler ici d'un maintien automatique de l'affiliation lors du départ en pension. Pour le Collège, il s'agit plutôt d'une nouvelle affiliation sans que l'intéressé ait au préalable donné son accord.

De plus, le service pensions de la SNCB ne peut procéder à une retenue, autre que légales ou réglementaires, sans le consentement de l'intéressé. Au moment du départ à la pension de Monsieur Fierens, rien ne prévoyait le maintien automatique de l'affiliation à une organisation syndicale.

Compte tenu de ces éléments, l'Ombudsman était d'avis que ce n'était certainement pas à l'intéressé de devoir faire le nécessaire pour obtenir le remboursement auprès d'une organisation syndicale dont il n'était pas membre, ne l'avait jamais été et ne souhaitait pas le devenir.

Conclusion

La SNCB se rallie finalement au point de vue de l'Ombudsman. Lors du paiement de la pension du mois de juin 2014, la SNCB rembourse les cotisations retenues indûment à Monsieur Fierens, soit un total de 71,50 euros.