



**PARTIE 3**

# **Recommandations et suggestions**

Les recommandations 2014  
Les suggestions

## Les recommandations

Le Collège des médiateurs peut faire deux types de recommandations.

Sur la base de l'article 16 de l'arrêté royal d'instauration, il peut adresser aux services de pension toute recommandation qu'il juge utile.

### ... Les recommandations officielles

Au moyen de cette recommandation officielle, notre but est d'inviter l'administration à revoir sa décision et/ou sa manière d'agir lorsque le Collège constate que celles-ci ne sont pas conformes aux lois, aux règlements, voire aux principes de bonne administration, ou encore lorsque le Collège invoque le principe de l'équité.

### ... Les recommandations générales

Les recommandations générales sont reprises dans le Rapport annuel ou, le cas échéant, dans les Rapports intermédiaires sur la base de l'article 17 de l'arrêté royal. Elles sont par conséquent adressées aux pouvoirs législatif et exécutif. Elles visent en premier lieu l'amélioration de la législation et de la réglementation ainsi que la suppression de dysfonctionnements constatés.

Nous mentionnons la recommandation issue de cette année d'exercice.

Contrairement aux Rapports annuels précédents, nous ne reprenons pas ici les recommandations des années 1999 à 2013. Le lecteur trouvera la liste des recommandations et le suivi qui leur a été donné sur notre site web sous la rubrique « Publications » à l'onglet « Suivi recommandations ».

## Les suggestions

Dans le travail quotidien du traitement des plaintes, nous constatons parfois des pratiques des services de pension qui peuvent aisément être améliorées à l'aune des principes généraux de bonne administration.

Lorsque nous faisons de tels constats, nous suggérons au service de pension d'adapter sa manière de faire.

Les suggestions les plus marquantes sont également reprises dans le Rapport annuel.

De même lorsque nous constatons, dans le cadre de l'examen d'un dossier, qu'une initiative législative pourrait s'avérer utile, sans toutefois devoir aller jusqu'à émettre une recommandation générale, nous optons pour une suggestion reprise dans notre rapport.

Les suggestions qui ont été faites au cours des années précédentes ainsi que le suivi qui leur a été donné se trouvent dorénavant sur notre site web à la rubrique « Publications » sous le nom « Suivi suggestions ».

Compte tenu du caractère spécifique et de l'importance de nos recommandations et suggestions relatives au cumul entre pension et activité professionnelle, le lecteur trouvera, dans la Partie II du Rapport annuel 2013, la synthèse consacrée à la nouvelle réglementation en cette matière qui entrain en vigueur au 1er janvier 2013. Nous y évoquons bien sûr les recommandations, mais également les suggestions, qui ont été suivies lors de la rédaction de cette nouvelle réglementation.

# Les recommandations 2014

## Recommandations générales

### Recommandation générale 2014/1

*Concernant le paiement de la pension par le SdPSP : Faire en sorte que le paiement sur compte devienne la règle*

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 2011<sup>1</sup> relatif au paiement par virement des prestations liquidées par l'Office national des Pensions prévoit les mêmes garanties<sup>2</sup> que celles prévues pour l'engagement dans le secteur public afin de percevoir sa pension sur compte bancaire.

L'ONP établit une ou plusieurs conventions avec les institutions financières. Ces conventions prévoient de manière particulière les responsabilités respectives de l'ONP et de ces institutions financières afin d'assurer la régularité des opérations de virements des pensions aux échéances mensuelles ainsi que leur versement sur le compte de l'intéressé. Ces conventions précisent également la nature des garanties que doivent fournir ces institutions en cas de remboursement de montants indus.

La procédure de paiement en vigueur depuis 2004 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<sup>ème</sup> 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.

L'époque où le pensionné devait lui-même effectuer les démarches pour obtenir le paiement de sa pension sur son compte bancaire est révolue. Par ailleurs, 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 personnel. 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

## Les recommandations officielles

Cette année, le Collège des médiateurs n'a pas adressé de recommandation officielle.

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> Notons que ces garanties étaient déjà reprises dans l'arrêté royal du 9 mars 2004.

## Les suggestions

Depuis 2003, nous reprenons dans le Rapport annuel les suggestions auxquelles les services de pensions ont répondu positivement. Elles visent à l'amélioration ou à l'adaptation des procédures administratives.

De même sont mentionnées dans la liste les suggestions qui ont généré une initiative législative.

Pour certaines de ces suggestions, le lecteur en trouvera le contexte dans la discussion de dossier détaillée dans le Rapport annuel auquel nous nous référons. D'autres suggestions sont faites à l'occasion du traitement de dossiers qui ne sont pas repris dans un Rapport annuel mais qui valent la peine d'être signalées. Elles illustrent en effet comment la qualité du service peut parfois être améliorée par de simples interventions.

### Les Services d'attribution de l'Office national des Pensions (ONP)

#### *ONP Attribution 1 – Complément (voir aussi la suggestion ONP 15 dans le Rapport annuel 2013)*

Outre la généralisation de l'examen des droits de la GRAPA à l'âge de la pension, le Collège évoquait dans son RA 2009 (p. 58), la mise sur pied d'une grande campagne d'information sur la GRAPA afin de contribuer à la lutte contre la pauvreté.

En Commission des Affaires sociales du mercredi 27 avril 2011, le Ministre des Pensions de l'époque, Monsieur Michel Daerden, avait répondu à une question orale de Madame Sonja Becq en précisant qu'il avait envoyé une lettre à tous les CPAS afin de leur en rappeler l'importance. Il explicitait, dans ce courrier, les efforts entrepris par l'ONP afin de permettre un examen automatique des droits à GRAPA à 65 ans pour les personnes pensionnées anticipativement (voir aussi RA 2010, pp. 88-91).

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

Depuis 2010, l'ONP initie d'office un examen des droits à la GRAPA pour toutes les personnes qui atteignent 65 ans en ayant bénéficié d'une pension anticipée.

Compte tenu du grand nombre de pensions anticipées, cette nouvelle manière de faire constitue une mesure importante prise par la Belgique pour lutter contre la pauvreté et l'exclusion.

Pour les dossiers plus anciens, l'ONP a même décidé de se lancer dans une grande opération de "rattrapage". Cette phase a démarré en janvier 2011. Chaque mois, l'ONP procède à la vérification des dossiers des pensionnés nés un mois précis avant 1945. On démarre donc avec les dossiers des plus « jeunes » pensionnés et l'on remonte dans le temps.

En réaction à une question parlementaire portant sur l'état d'avancement et la rapidité de l'opération de rattrapage, le Ministre des Pensions et le Secrétaire d'Etat à la lutte contre la pauvreté en 2013 ont demandé de redoubler d'efforts afin de boucler cette opération endéans les deux ans.

L'ONP a décidé d'examiner dorénavant les dossiers des pensionnés nés par tranche de trois mois, au lieu de la faire mois par mois comme précédemment. Ceci doit permettre d'épuiser, à la fin du mois de juin 2015, le solde des dossiers du passé. Au terme de cet examen, en moyenne 7 à 8 % de ces cas obtiennent une GRAPA.

#### *ONP Attribution 2*

Dorénavant, et pour autant qu'il ait connaissance via documents officiels d'une adresse de référence, l'ONP ne considèrera jamais que l'adresse de référence constitue ipso facto une preuve de cohabitation.

En cas d'inscription à une adresse de référence auprès d'une personne physique qui bénéficie de la GRAPA, l'ONP ne peut tenir compte de la ou des personnes y inscrites au titre d'adresse de référence pour la composition de famille ou pour le calcul du montant à octroyer (RA 2013, p. 48).

#### *ONP Attribution 3*

Dans la situation particulière du domestique externe qui preste moins de 24 heures par semaine et bénéficie, dans la réglementation chômage du statut de « chômeur à temps partiel avec maintien des droits », l'ONP octroiera l'assimilation pour les jours couverts par une allocation aux conditions que :

- il s'agisse d'un domestique non assujéti à la sécurité sociale ;
- celui-ci, bénéficiant d'une allocation de garantie de revenus, ait effectivement bénéficié des allocations de chômage pour la période concernée ;
- il n'ouvre aucun droit à pension dans un autre régime pour la même période.

Ceci a de l'importance non seulement pour le calcul même de la pension (pension minimum garanti, minimum par année de carrière, ...) mais également pour satisfaire aux conditions d'un départ en pension anticipé (RA 2013, p. 45).

## Les Services de paiement de l'Office national des Pensions (ONP)

### ONP Paiement 1

Pour le traitement futur des paiements aux Pays-Bas qui feraient l'objet d'une discussion de la part du pensionné, l'ONP a conclu un accord avec Bpost, afin d'émettre immédiatement un stop-paiement à la simple demande de l'ONP et de demander à Bpost de reverser l'argent afin d'initier un nouveau paiement au pensionné.

La plainte du pensionné ne pourra toutefois pas être formulée avant le terme du mois qui suit l'émission du chèque, compte tenu du fait qu'il pourrait le recevoir avec quelque retard.

Si Bpost constate alors que le chèque discuté n'a pas encore fait l'objet d'un paiement, il en remboursera anticipativement, à la simple demande de l'ONP, (et sur fonds propres) la contrevaletur sur le compte de l'ONP, qui en assurera à son tour le paiement sur le compte du pensionné. Il ne faut désormais plus attendre jusqu'à l'échéance du délai de validité (1 an) du titre.

De plus, l'ONP va envoyer un courrier à tous les pensionnés concernés afin de les inviter à privilégier le virement bancaire pour les paiements aux Pays-Bas (RA 2013, p. 61).

## L'Institut national d'assurances sociales pour travailleurs indépendants (INASTI)

### INASTI 1

Selon l'INASTI, une période de maladie, bien qu'indemnisée par l'INAMI, qui interrompt une période d'activité professionnelle dans un autre pays de l'Union européenne ne peut être validée pour le calcul de la pension d'indépendant parce qu'elle ne suit pas immédiatement une période de travail dans le régime belge des travailleurs indépendants, même si elle suit une période de travail dans le régime des travailleurs indépendants à l'étranger.

Ni la réglementation belge, ni la réglementation européenne ne prévoient explicitement cette situation. Le Règlement européen 883/2004 prescrit, pour le calcul de la pension proportionnelle, qu'il soit tenu compte des périodes étrangères comme s'il s'agissait de périodes belges.

Dans la même situation, lorsque l'intéressé a été salarié dans l'autre pays européen, l'ONP reconnaît la période de maladie et la reprend dans le calcul de la pension. On évite ainsi qu'une période de maladie qui interrompt une activité professionnelle ne soit finalement reconnue dans aucun des deux pays, alors que l'intéressé était en règle de cotisations sociales puisqu'il a été indemnisé par la mutuelle en vertu de la législation appliquée par l'INAMI.

L'INASTI marque alors son accord pour reprendre la période de maladie dans le calcul de la pension de travailleur indépendant (RA 2013, p. 75).

### INASTI 2

La nouvelle réglementation en matière de cumul pour laquelle le législateur a opté pour des limites de revenus annuelles, et donc pour la répartition de ces revenus sur toute l'année, est entrée en vigueur à partir du 1er janvier 2013, toutefois son texte n'en a été publié au Moniteur belge qu'en date 18 juin 2013. La nouvelle loi avait donc effet rétroactif.

Ceci avait pour conséquence que la pension de travailleur indépendant était suspendue pour toute l'année civile dans le chef du pensionné qui cessait une activité professionnelle dans le courant de l'année 2013, et dont les revenus dépassaient les limites autorisées (alors que jusqu'à la modification, la suspension ne portait que sur les mois d'activité).

Pour l'année 2013, l'INASTI a décidé d'adopter une me-

sure administrative pour les pensionnés qui dépasseraient les limites dans le courant de l'année 2013 et décideraient de cesser cette activité avant la fin de l'année, en acceptant de payer leur pension entre la date de la cessation d'activité et la fin de l'année civile. (RA 2013, p. 78)

## Ethias

### *Ethias 1*

Du fait de la réforme des pensions, et en particulier, des règles plus strictes prévues pour l'obtention de la pension anticipée (avant l'âge de 65 ans), il est capital que les intéressés reçoivent à temps la réponse à leur question de savoir s'ils pourront bien bénéficier de leur pension à la date souhaitée.

Comme mentionné dans notre Rapport annuel 2013 (p. 101), ce qu'il faut surtout éviter, c'est que le travailleur en demande de pension anticipée prenne des décisions irrévocables concernant sa (fin de) carrière avant même d'avoir reçu les décisions des services attributeurs, encore plus s'il y en a plus d'un en cause.

Pour atteindre cet objectif, nous y invitons les services de pensions à adopter une mesure administrative simple : ajouter à l'accusé de réception de la demande de pension anticipée un paragraphe attirant l'attention du travailleur sur le fait que sa demande peut être soit acceptée, soit refusée, et qu'il doit dès lors s'abstenir de tout acte vis-à-vis de son employeur (salarié) ou par rapport à ses affaires (indépendant), sur lequel il ne pourrait plus revenir par la suite, en cas de refus de pension. Il faudrait pour encore plus de sécurité, préciser que cette abstention devrait perdurer aussi longtemps que le travailleur n'a pas reçu toutes les décisions d'acceptation attendues.

Ainsi, de son côté, Ethias attache une importance toute particulière au fait que la date la plus proche de départ en pension anticipée n'est pas toujours la même dans tous les régimes en cas de carrière mixte.

Lorsqu'il informe un employeur de la date de prise de cours de la pension la plus proche d'un de ses collaborateurs, en particulier dans les cas où il y a bonification pour une période d'études ou un calcul préférentiel pour la condition de carrière, et aussi lorsqu'il constate une carrière mixte, il attire également son attention sur le fait qu'il lui est conseillé de faire d'abord fixer la date de prise de cours la plus proche dans les autres régimes de pension avant de fixer définitivement la date de prise de cours de sa pension dans le secteur public.