



PARTIE 2

Analyse des plaintes

Les Chiffres 2015
Analyse des plaintes
Plaintes à caractère général
et demandes d'information

Cette partie du Rapport annuel comporte trois chapitres.

Les données statistiques permettent une vue globale des plaintes qui ont été introduites au cours de l'année calendrier écoulée.

Entre autres, on y trouve le top trois, par administration, des critères d'évaluation qui n'ont pas été respectés ainsi que les chiffres relatifs au fondement des plaintes recevables.

Dans le deuxième chapitre, portant sur l'analyse des dossiers, sont mentionnés les résultats par administration en ce qui concerne le caractère fondé ou non des plaintes. Les dossiers les plus intéressants sont analysés par service. Parfois, il s'agit d'un seul dossier, parfois les dossiers intéressants sont discutés dans un commentaire transversal uniquement.

Le troisième chapitre donne un aperçu de la manière de procéder en cas de questions et de plaintes que les médiateurs n'ont pas traitées, entre autres parce qu'elles tombaient en dehors de leur compétence.

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

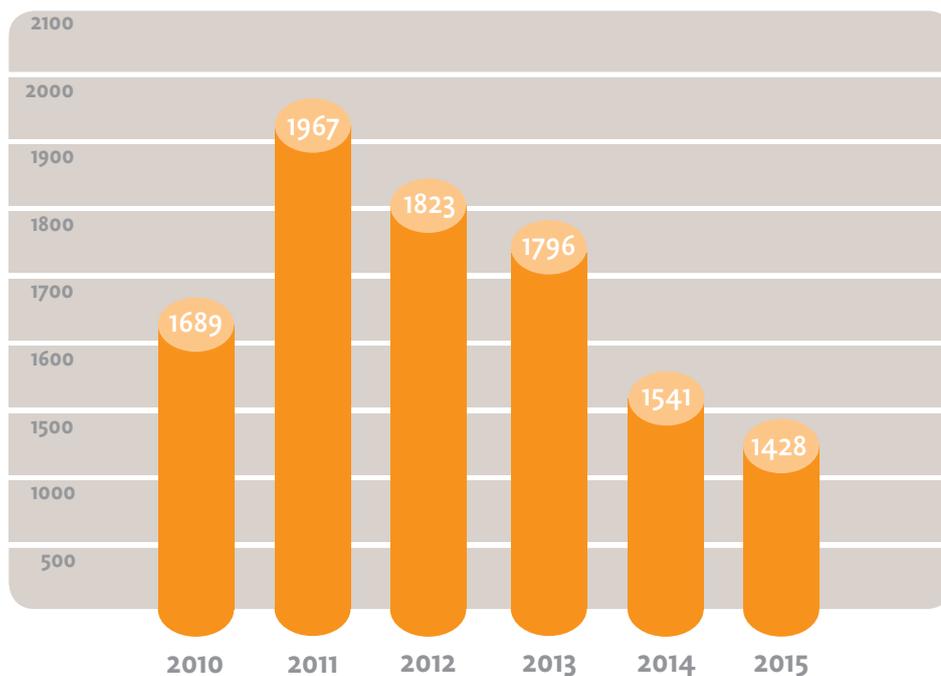
Il serait injuste d'en tirer une conclusion hâtive quant à la qualité du travail fourni in globo. Au contraire, il n'y a aucun doute quant au fait que, d'une manière générale, les services de pensions travaillent bien.

Les noms repris dans la discussion des dossiers sont fictifs. Toute ressemblance avec une personne réelle existante serait un pur hasard.

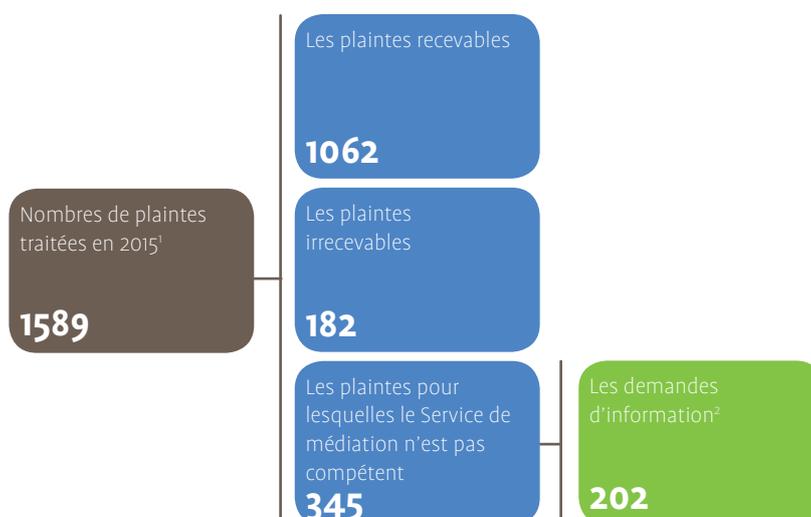
Les chiffres de 2015

Les requêtes

► L'évolution des requêtes depuis 2010



► Les plaintes traitées en 2015



1 La différence entre les requêtes et les plaintes : une requête (dossier) peut comprendre plusieurs plaintes relatives à plus d'un service de pensions.

2. Les demandes d'information ne constituent pas des plaintes.

Les plaintes

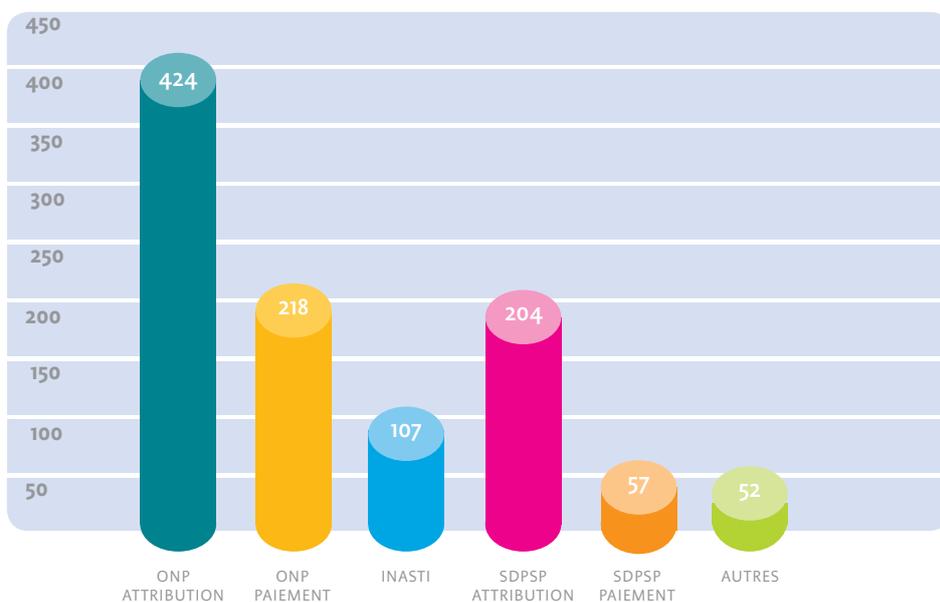
► L'objet des plaintes recevables

Le top trois des plaintes en 2015

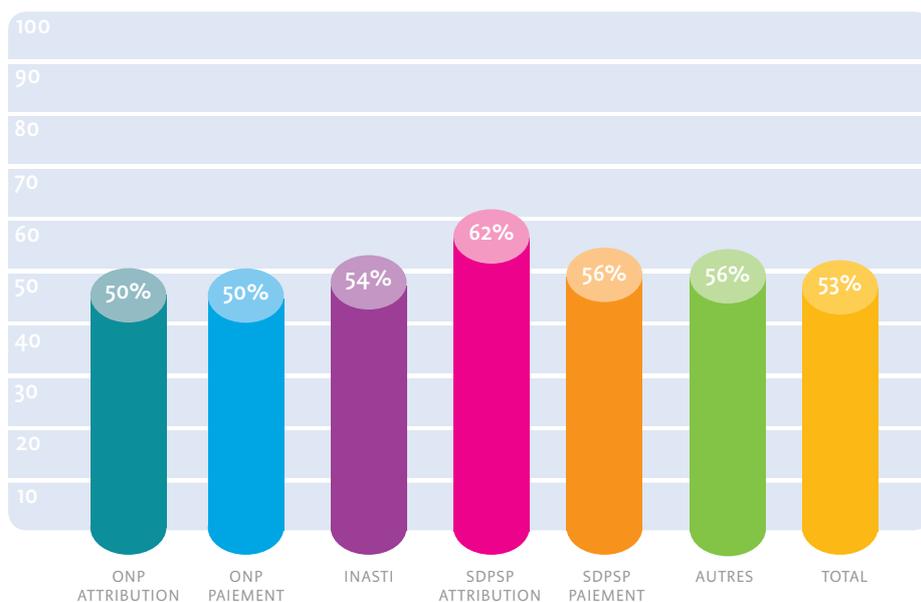
1. Eléments du calcul de la pension (e.a. données de carrière, attribution de la pension minimum, ...)
2. Délais de traitement : (e.a. retard dans les notifications définitives à l'INASTI en raison de problèmes informatiques, envoi des notifications par le SdPSP juste le mois avant celui de la prise de cours de la pension, ...)
3. Retenues sur la pension (précompte professionnel, cotisation de solidarité et cotisation AMI)

► Les Services de pensions concernés

Chiffres absolus³



► Le fondement des plaintes recevables par Service de pensions

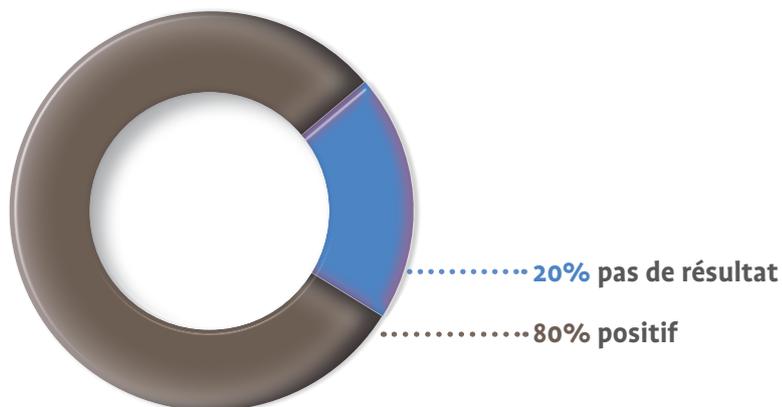


³ Il convient de comparer ces chiffres au volume des dossiers de pensions, traités annuellement par les services de pensions (nombre de nouveaux dossiers et nombre de paiements) L'ONP : nouveaux dossiers 318.950; paiements (salariés et indépendants) : 2.057.087 L'INASTI: nouveaux dossiers 47.748 Le SdPSP: nouveaux dossiers 29.846 Le SCDF: paiements 510.155 L'OSSOM: nouveaux dossiers 1.911

► **Les raisons du caractère fondé des plaintes :**
les normes de bonne conduite administrative⁴
le top trois des normes de bonne conduite administrative non respectées

ONP - attribution	Le délai raisonnable La gestion consciencieuse L'information passive
ONP - paiement	La gestion consciencieuse Le délai raisonnable L'information active
INASTI	Le délai raisonnable La gestion consciencieuse L'information active et passive
SdPSP - attribution	Le délai raisonnable La gestion consciencieuse L'information passive
SdPSP - paiement	L'information passive Le délai raisonnable La gestion consciencieuse
AUTRES⁵	L'information active Le délai raisonnable La gestion consciencieuse

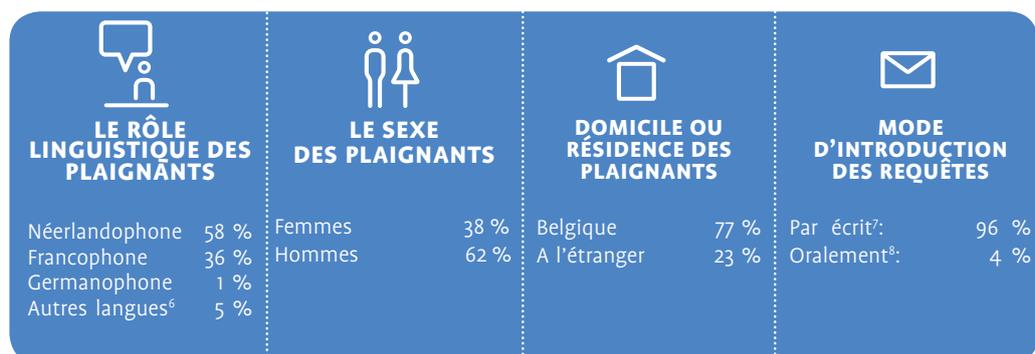
► **Résultat de la médiation pour les plaintes fondées**



4 Voir Les annexes sur www.mediateurpensions.be – Les critères d'évaluation du Service de médiation pour les Pensions

5. Autres : ORPSS (ex-OSSOM), HR Rail (ex-SNCB) et Ethias

► Quelques données concernant la répartition des requêtes



Le traitement des plaintes

► La durée de traitement des requêtes



► Requêtes en instruction au 31 décembre 2015

NOMBRE DE MOIS DE TRAITEMENT	REQUÊTE INTRODUITE EN	NOMBRE
Moins d'un mois	décembre	50
Entre 1 et 2 mois	novembre	30
Entre 2 et 3 mois	octobre	13
Entre 3 et 4 mois	septembre	11
Entre 4 et 5 mois	août	6
Entre 5 et 6 mois	juillet	7
Entre 6 et 7 mois	juin	7
Entre 7 et 8 mois	mai	2
Entre 8 et 9 mois	avril	1
Entre 9 et 10 mois	mars	2
Entre 10 et 11 mois	février	0
Entre 11 et 12 mois	janvier	3
Plus de 12 mois	avant janvier 2015	12
TOTAL		144⁹

6 Autres langues : anglais, espagnol, italien, polonais, ...

7 Par la poste, par courriel ou via le formulaire sur notre site web

8 Au bureau du Service de médiation ou à une permanence

9 En date du 21 février 2016, il ne reste que 95 dossiers encore ouverts sur les 144 dossiers recensés au 31 décembre 2015.

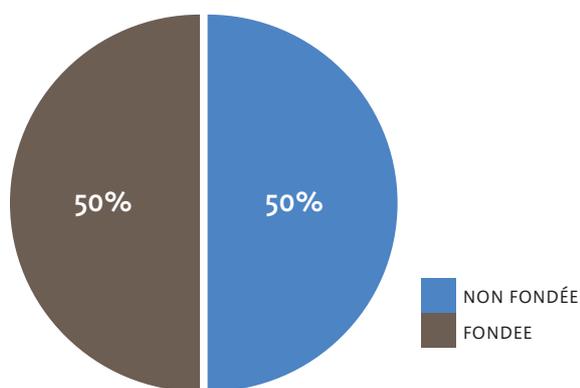
Analyse des dossiers

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

Condition de carrière – Présomption de travail à temps partiel – Droit à pension anticipée

Dossier 27219

Les faits

En date du 10 mars 2015, Madame Decaluwé introduit sa demande en vue d'obtenir sa pension de retraite personnelle anticipée. Le 14 avril 2015, l'ONP prend sa décision et notifie un refus de pension du fait que la carrière de Madame Decaluwé ne répond pas aux conditions légales.

Face à des informations contradictoires reçues de l'ONP, elle décide de faire appel au Service de médiation pour faire toute la lumière sur sa situation.

Commentaires

Suite à la réforme des pensions décidée par le gouver-

nement précédent, les conditions d'âge et de carrière ont été progressivement alignées dans les régimes des travailleurs salariés et des travailleurs indépendants.

DATE	ÂGE MINIMUM	CONDITION DE CARRIÈRE	EXCEPTIONS POUR LES LONGUES CARRIÈRES
2012	60 ans	35 ans	/
2013	60,5 ans	38 ans	60 ans, si 40 ans de carrière
2014	61 ans	39 ans	60 ans, si 40 ans de carrière
2015	61,5 ans	40 ans	60 ans, si 41 ans de carrière
à partir de 2016	62 ans	40 ans	60 ans, si 42 ans de carrière 61 ans, si 41 ans de carrière

Dès qu'un travailleur salarié remplit, à un moment précis, les conditions pour partir en pension anticipée, il conserve ce droit. Il peut de ce fait encore ultérieurement partir en pension anticipée, même si, à cette nouvelle date, il ne remplit pas les nouvelles conditions en vigueur, plus strictes. Donc, quiconque en 2012 répond aux conditions pour partir en pension anticipée, le pourra aussi en 2013, 2014, 2015,... non-obstant de nouvelles conditions plus strictes.

Afin de vérifier la condition de carrière, il convient de prendre en compte toutes les années valables, c'est-à-dire chaque année où l'on prouve des prestations correspondant au moins à 104 journées équivalent temps plein (ETP).

Madame Decaluwé est née le 10 mars 1956. Elle fêtera donc ses 60 ans le 10 mars 2016. Afin de bénéficier de sa pension anticipée à partir du 1er avril 2016, elle doit justifier une carrière de 42 années.

Compte tenu des données disponibles dans son compte individuel de pension, l'ONP constate que la carrière de l'intéressée compte 38 années valables¹ au 1er avril 2016 (régimes des travailleurs salariés et des travailleurs indépendants confondus). L'ONP lui fait donc part du fait qu'elle ne remplit pas les conditions de carrière et lui refuse la pension anticipée à 60 ans.

¹ Les années 1979 et 1989 à 1993 dans le régime des travailleurs indépendants et les années 1973 à 1978, 1985 à 1988 et 1993 à 2015 dans le régime des travailleurs salariés

Pour l'établissement de cette décision, l'ONP estime que les années civiles allant de 1980 à 1984 ne remplissent pas la condition légale (au moins 104 jours ETP).

Voici les données enregistrées pour l'année civile 1980 (montants en francs belges):

DONNEES ORIGINALES	
année	1980
salaire	29016 BEF
jours prestés	68
jours assimil.	124

Un point important à noter : pour les années 1978 à 1991, l'ONP ne dispose pas des données relatives au régime de temps de travail : le compte individuel des salariés ne les contient qu'à partir de 1992. Le système informatique de calcul s'appuie donc sur des présomptions, en comparant les données salariales avec un revenu minimum moyen garanti.

Toutefois, ce calcul automatique n'est pas absolu, c'est seulement une proposition ; il peut être modifié par le gestionnaire du dossier à partir des données propres au dossier.

Compte tenu, d'une part, de la faiblesse des revenus pour l'année civile 1980, et d'autre part, du fait que selon les critères de calcul automatique, le système déduit qu'il s'agit d'une activité à temps partiel, le système informatique procède d'office à une compression des jours prestés² conformément aux dispositions légales en vigueur. Cette réduction est correcte et aboutit au résultat suivant : les journées assimilées sont compressées de 124 jours à 63 jours.

BASE DE CALCUL	
année	1980
salaire	29016 BEF
jours prestés	35
jours assimil.	63

Du fait que l'année 1980 ne compte pas 104 jours ETP mais seulement 98 jours, l'ONP ne la comptabilise pas pour le comput de la condition de carrière. Il en va de même pour chacune des années suivantes (1981 à 1984).

² La valeur des salaires (719,29 euros/an) est comparée au salaire minimum de base de 1980 (6.456,04 euros/an). Les jours prestés sont réduits dans la même proportion (de 68 jours à 35 jours).

Lors de son analyse approfondie de l'année civile 1980, l'Ombudsman arrive également à la conclusion que, sur la base des salaires et après comparaison avec les données de l'année 1985, il s'agissait plus que probablement de données relatives à une activité à temps partiel.

Cependant, les journées assimilées mentionnées pour l'année 1980, provenaient du prolongement d'une période assimilée qui avait déjà démarré avant 1980. Selon l'Ombudsman, ces journées assimilées ne pouvaient dès lors pas être réduites.

Ainsi, l'Ombudsman arrivait à la conclusion qu'on pouvait comptabiliser 35 jours réellement prestés et 124 jours assimilés pour l'année 1980. S'agissant d'un total de plus de 104 jours ETP, cette année pouvait être valablement comptabilisée pour la condition de carrière.

Logiquement, il s'ensuivait qu'en appliquant le même raisonnement pour les années 1981 à 1984, celles-ci pouvaient également valablement être prises en compte.

Le 7 juillet 2015, l'Ombudsman fait part de son analyse à l'ONP et lui demande de revoir sa décision en octroyant la pension à Madame Decaluwé puisque les conditions de carrière sont remplies pour obtenir sa pension anticipée à partir du 1er avril 2016 (38 années déjà comptabilisées par l'ONP plus cinq années de 1980 à 1984 = 43 années).

L'ONP se rallie à l'analyse de l'Ombudsman, notamment sur la base du fait que le calcul établi par l'ordinateur n'est qu'une proposition, et que moyennant argumentation adéquate, cette proposition est discutable et, dès lors, révisable.

En réalité, le gestionnaire ou le vérificateur du dossier aurait pu ou dû adapter le contenu du compte individuel pour les années 1980 à 1984 et ainsi modifier la proposition de rejet, résultant de l'application informatique.

Par sa lettre du 28 juillet 2015, l'ONP informe Madame Decaluwé du fait qu'elle pourra bénéficier de sa pension de travailleur salarié d'un montant mensuel brut de 1.048,45 euros à partir du 1er avril 2016 ... Et cette fois, il ne s'agit pas d'un poisson d'avril ! En outre, un bonus mensuel de pension de 44,23 euros lui est également accordé.

A ce stade, la décision est encore provisoire et ne

« La lutte contre la pauvreté concerne tout le monde ! Les victimes de la pauvreté ont généralement peu d'espoir d'amélioration ! Parce que j'ai la conviction que beaucoup de pensionnés connaissent une situation de grande précarité, cela a du sens pour moi d'essayer autant que possible, d'améliorer leur situation, fût-ce seulement sur le plan de la vérification de leur dossier de pension légale. »

ODETTE



concerne que la pension personnelle de l'intéressée. Ses droits définitifs dans le régime des travailleurs salariés lui sont notifiés le 8 janvier 2016. Le total mensuel de pension est porté à 1.183,89 euros, pension de conjoint divorcé incluse. Le bonus de pension n'est pas modifié.

A la date de rédaction de ce commentaire (février 2016), le montant de la pension de retraite personnelle de travailleur indépendant n'est pas encore connu. L'INASTI doit encore statuer à ce sujet.

Conclusion

Suite à la réforme des pensions, les règles relatives à la pension anticipée ont été resserrées. Un examen circonstancié s'impose afin, notamment, de vérifier si une année peut, ou pas, être comptabilisée pour la condition de carrière de la pension anticipée, et cela en particulier pour les années pour lesquelles le nombre de jours déclarés est restreint. Cet examen détaillé s'impose d'autant plus du fait que les personnes qui remplissent à un moment précis les conditions pour partir en pension anticipée, pourront ultérieurement encore bénéficier de cette possibilité.

Le rôle du gestionnaire du dossier est crucial.

Déjà, dans le Rapport annuel 2010³, le Collège faisait le commentaire suivant : « C'est tout le travail dévolu aux gestionnaires des services d'attribution : partir d'un dossier ne contenant au départ que les informations de base (demande de pension, relevé de carrière,...) et

y ajouter au fur et à mesure les données pertinentes afin d'arriver en fin d'instruction à un dossier le plus complet possible et le plus proche de la réalité. »

C'est le gestionnaire seul qui peut, d'un œil critique, examiner les données brutes de carrière en tenant compte des particularités des règles de calcul automatisées pour les années antérieures à 1992, et repérer éventuellement les données « atypiques » (salaires très bas, jours prestés ou assimilés anormaux, fortes variations d'une année à l'autre...).

Le Collège plaide afin que l'on prête autant que possible toute l'attention nécessaire à chacun des éléments qui apparaissent dans le dossier sans faire aveuglément confiance aux règles de calcul automatisées portant sur une période avant 1992. En effet, ces règles de calcul reposent en partie sur une présomption. Ces règles de calcul représentent certes une aide destinée à accélérer le traitement d'un dossier, mais ne constituent pas pour autant la vérité absolue.

Ce dossier montre, si besoin était, que l'automatisation d'une série de tâches, si elle conduit bien souvent au résultat souhaité, n'y arrive pas ... toujours.

³ Rapport annuel 2010, pp. 80 et suivantes

Lutte contre la pauvreté – Examen d'office des droits à la GRAPA à 65 ans non prévu pour les titulaires d'une (petite) pension du secteur public – Lacune législative – Recommandation générale

Dossier 27095

Les faits

Tout commence fin mai 2015. Monsieur Trigaux, qui vient de perdre son épouse au début du mois, se plaint de la manière dont son dossier (et celui de sa conjointe) a été traité par l'ONP.

Le couple, dont les revenus sont modestes (environ 1.150 euros à deux) a obtenu depuis février 2015, suite à une demande introduite en janvier 2015, un supplément de GRAPA (2 x 155 euros).

Monsieur Trigaux se demande pourquoi la GRAPA ne lui a pas été accordée plus tôt, et aussi pourquoi l'ONP ne lui a jamais conseillé de demander cette prestation. En effet, le conseil est venu de la commune, à l'occasion du dépôt d'une demande d'allocation pour handicapé pour sa femme.

Pourtant l'Office avait revu d'office son dossier un an plus tôt, en 2014. Le service de pension avait détecté une erreur : le taux de ménage avait été payé à tort à Monsieur Trigaux, alors que sa femme bénéficiait d'une pension de retraite du secteur public depuis plusieurs années.

En 2014, les époux étaient tous deux âgés de plus de 65 ans. Sur la base de l'âge, un examen de GRAPA n'aurait-il pas dû avoir lieu automatiquement ?

Commentaires

Que dit la loi à propos de l'octroi d'office de la GRAPA ?

L'arrêté royal du 23 mai 2001 portant règlement général en matière de garantie de revenus aux personnes âgées dispose :

« Art. 10. § 1er. L'Office procède à l'examen d'office des droits à la garantie de revenus des personnes qui atteignent l'âge visé aux articles 3 ou 17 de la loi et qui bénéficient :

1° d'une allocation de handicapé en vertu de la loi du 27 février 1987 relative aux allocations aux handicapés;

2° du minimum de moyens d'existence en vertu de la loi du 7 août 1974 instituant le droit au minimum de moyens d'existence;

3° d'une pension dans le régime des travailleurs salariés ou indépendants, même si elle est octroyée anticipativement, à moins que son montant empêche l'octroi de la garantie de revenus.

Le droit à la garantie de revenus prend cours le premier du mois qui suit celui au cours duquel l'âge visé à l'alinéa 1er est atteint. »

On remarque, primo, que l'arrêté ne vise que les pensionnés du secteur privé. Nulle mention des pensionnés du secteur public. Cet aspect est développé plus loin.

Deuxième remarque : le bout de phrase visant la pension de salarié ou d'indépendant « même (celle) octroyée anticipativement » n'a pas été sans poser des problèmes pratiques.

Entre 2001 et 2010, l'ONP n'a pas voulu l'appliquer d'office pour les pensions du secteur privé octroyées anticipativement c'est-à-dire avant l'âge légal.

En 2009, le Collège avait entrepris une discussion à ce propos avec l'ONP. Une suite y a été donnée en 2010 et a permis qu'un examen d'office à la GRAPA ait lieu également pour ces personnes à l'âge de 65 ans. De plus, toujours en 2010, une opération de rattrapage a été entamée pour les personnes qui avaient entretemps atteint l'âge de 65 ans. L'ONP décida alors de commencer par les plus jeunes pensionnés anticipativement et de remonter ensuite progressivement dans le temps. Chaque mois permettait de remonter dans le temps d'un mois⁴.

Toutefois, malgré les mesures prises par l'ONP (opérations de rattrapage), un certain nombre de dossiers est malgré tout passé entre les mailles du filet. Ils remontent de temps en temps spontanément à la surface à l'occasion d'un événement quelconque qui génère une modification à la situation.

Généralement, l'ONP règle ce type de dossier avec l'effet rétroactif souhaitable maximal⁵, c'est-à-dire avec octroi de la GRAPA à partir du moment où elle est allouable (au plus tôt à 65 ans). De plus, pour des considérations liées à l'équité, l'ONP ne fait pas jouer les délais de prescription⁶.

4 Voir e. a. nos RA 2009, pp. 55-58 et RA 2010, pp. 88-91.

5 Cahier 2012 de la Cour des Comptes relatif à la sécurité sociale – Les Gestions globales et les institutions publiques de sécurité sociale, Cour des Comptes, Rapport adopté le 12 novembre par l'assemblée générale de la Cour des Comptes et transmis, p. 173

6 Chambre des Représentants, Commission des Affaires sociales, 30 janvier 2013, 4ème session de la 53ème législature, 2012-2013, Question de M. Siegfried Bracke au Vice-Premier Ministre et Ministre des Pensions sur « l'examen d'office de la GRAPA, l'attribution avec effet rétroactif et la prescription » (n° 14821)

Monsieur Trigaux pensait pouvoir prétendre à une GRAPA depuis 2014. Il avait tort : c'était depuis ses 65 ans (octobre 2007) qu'il y avait droit !

Suite à l'intervention du Médiateur, l'Office ne s'est pas fait prier pour prendre les décisions rectificatives qui s'imposaient : la GRAPA a été attribuée au 1er octobre 2007 pour un montant mensuel de 137,13 euros.

Les arriérés payés en novembre 2015 se sont élevés à la somme globale de 10.627,36 euros.

Qu'en est-il alors du dossier de l'épouse de Monsieur Trigaux ? Peut-on appliquer le même principe à son cas ?

Madame Trigaux était titulaire d'une pension de retraite du secteur public uniquement. Sa carrière dans l'administration ayant été courte, le montant qu'elle percevait était peu élevé (197,65 euros par mois à son décès).

Elle a perçu cette pension à partir de 2007 (61 ans). Ses 65 ans ont été atteints en 2011. Un octroi de GRAPA avec effet rétroactif à cette date était-il possible ?

Malheureusement non. Bizarrement, la législation en matière de GRAPA a prévu un examen d'office à 65 ans pour les anciens travailleurs salariés et indépendants, mais pas pour les travailleurs du secteur public.

Il y a là une lacune manifeste, qui peut cependant s'expliquer. Les montants des pensions de retraite du secteur public sont très souvent bien au-dessus des taux de la GRAPA. Les anciens fonctionnaires sont donc rarement admis au bénéfice de cette prestation.

Lorsque le montant attribué est en-dessous de la GRAPA, c'est soit qu'il s'agit d'une pension pour cause d'inaptitude physique (dans ce cas, les titulaires sont plus jeunes et n'ont pas encore l'âge pour accéder à la GRAPA), soit que la carrière dans le secteur public a été assez courte.

Dans cette dernière hypothèse, la réglementation de pension du secteur public s'est pourvue d'un correctif, sous la forme du « minimum garanti ». Un retraité isolé de ce secteur peut obtenir, si sa pension est inférieure à ce montant et s'il peut justifier de 20 années de services, une pension d'au moins 1.286,85 euros par mois. Pour un pensionné marié, ce montant s'élève à 1.608,53 euros bruts par mois.

Ce minimum présente des similitudes avec la GRAPA, puisqu'il est également calculé après la prise en compte éventuelle d'autres ressources que la pension proprement dite, dont l'intéressé bénéficie, lui-même ou son épouse (revenus professionnels, revenus de remplacement, pensions).

La question devient donc celle-ci : les fonctionnaires retraités de plus de 65 ans, qui perçoivent uniquement une petite pension du secteur public, sans compter au moins 20 ans de services, ne sont-ils pas les grands oubliés de l'examen d'office de la GRAPA ?

Poser la question, c'est y répondre. Le Médiateur n'hésite pas : il faudrait adapter la loi pour y inclure les personnes qui relèvent de cette catégorie.

L'épouse de Monsieur Trigaux, bien que disposant d'une faible pension de fonctionnaire (moins de 200 euros par mois) et étant âgée de plus de 65 ans, n'a jamais profité d'un examen d'office de la GRAPA, celui-ci n'étant pas prévu légalement dans son cas.

Elle a fini par recevoir le conseil d'en faire la demande, un peu par hasard, en se rendant à sa commune pour un autre objet (introduction d'une demande d'allocation pour handicapé). Mais cela ne s'est produit qu'en 2015, alors qu'elle avait déjà plus de 68 ans.

Alors que pour son mari, une rétroactivité de l'octroi de la GRAPA a été possible, sur la base des dispositions existantes en matière d'examen d'office, pour elle, la GRAPA n'a été accordée qu'au 1er février 2015, soit le mois suivant celui du dépôt de sa demande.

Finalement, elle n'a pu jouir de la GRAPA que durant 3 mois, étant décédée le 8 mai 2015.

Conclusion 1 : Concernant les manquements de l'ONP dans la gestion du dossier.

Le service de pension a raté par deux fois l'occasion d'entamer un examen d'office des droits à la GRAPA de Monsieur Trigaux.

La première fois en 2007, quand l'intéressé a atteint l'âge de 65 ans. La seconde fois en 2014, lorsque le taux de ménage, versé à tort depuis 2007, a été supprimé et remplacé par le taux isolé.

Ce second rendez-vous manqué est encore moins excusable, vu le fait que c'est justement l'examen ré-

troactif de la GRAPA (« opération de rattrapage »⁷) qui avait provoqué au départ la réouverture du dossier en mars 2014 !

L'ONP a bien vu à cette occasion que le taux de ménage était payé à tort. Il a corrigé le dossier sur ce point, mais en s'y focalisant et en « oubliant » ensuite l'objectif initial du réexamen : l'octroi de la GRAPA...

Aussi bien en 2007 qu'en 2014, les revenus du ménage ne faisaient pas obstacle à l'octroi de la GRAPA. La seule différence était qu'en 2007, seul le mari avait l'âge minimal requis. En 2014, les deux conjoints remplissaient ensemble la condition d'âge (65 ans).

Une obligation d'information et de conseil existait-elle dans le chef de l'ONP ? En tout cas, la combinaison des deux éléments-clés pour l'octroi de la GRAPA (âge, niveau des revenus) étaient réunis en 2014, lors de la révision d'office du dossier.

Or l'ONP n'a pas été proactif en l'occurrence : non seulement il a perdu de vue l'examen d'office de la GRAPA de Monsieur Trigaux, mais de plus il n'a pas averti l'épouse du pensionné que ses droits de GRAPA ne pouvaient être examinés que sur demande.

La plainte est donc doublement fondée.

Conclusion 2 : concernant l'absence d'examen d'office en matière de GRAPA pour les fonctionnaires retraités.

« Même si le législateur a mis en branle tout un arsenal afin de garantir un octroi d'office de la GRAPA, il faut constater à regret qu'il y a encore toujours des pensionnés qui se trouvent exclus des automatismes mis en place. » C'est le constat que posait déjà en 2013 le Service de médiation pension dans son rapport annuel⁸.

Lors de la séance du 28 octobre 2015 de la Commission des Affaires sociales de la Chambre, une députée a posé au Ministre des Pensions une question précise

⁷ Quoique la disposition existât depuis 2001, c'est seulement depuis octobre 2010 que l'ONP examine d'office, à 65 ans, les droits à la GRAPA des personnes qui sont parties en pension anticipée (dans les régimes salarié ou indépendant) avant cet âge. A partir de janvier 2011, l'ONP a entamé une opération rétroactive visant à procéder à cette instruction également pour les personnes qui n'avaient pas, à leur 65ème anniversaire, fait l'objet d'un tel examen obligatoire. Fin 2015, elle est quasi terminée (encore environ 1200 dossiers à traiter). Il est à mettre au crédit de l'ONP le fait qu'il a mis 2 ans de moins que prévu pour mener son rattrapage, dont la fin était initialement programmée pour 2017.

Voir nos RA 2009, pp. 55-58 et RA 2010, pp. 88-91.

⁸ RA 2013, p. 56

sur l'octroi de la GRAPA⁹. Voici sa question, suivie de la réponse du Ministre :

« Pour les pensionnés avec exclusivement une pension de fonctionnaire, aucun examen d'office de la GRAPA n'est prévu. Apparemment, il en est ainsi parce que l'on considère que la pension minimum pour fonctionnaires est suffisamment élevée pour que ses bénéficiaires ne puissent pas entrer en ligne de compte pour la GRAPA. S'il existait une autre raison, pourriez-vous l'expliquer ? Il y a pourtant un certain nombre de cas où un tel examen s'avèrerait nécessaire, même avec une pension du secteur public, par exemple pour des personnes qui touchent une pension d'invalidité ou qui n'ont que des services très limités.

« Que se passe-t-il pour ces personnes ? Sont-elles averties ou peuvent-elles l'être ? »

Le Ministre a répondu :

« Actuellement, il est vrai qu'aucun examen d'office n'est effectué sur la base d'une petite pension du secteur public. S'il s'agit d'une personne avec une carrière mixte, elle peut le cas échéant bénéficier de la GRAPA. En outre, le régime de pension des fonctionnaires garantit l'octroi d'un montant minimum qui varie selon la situation de l'agent concerné. »

La députée a répliqué :

« En ce qui concerne la dernière question relative aux pensions de fonctionnaires, je suppose que le minimum qui est accordé aux fonctionnaires est plus ou moins au niveau de la GRAPA, et que c'est pour cette raison qu'ils n'entrent pas en ligne de compte. Je ne connais pas ces montants¹⁰, mais puis-je le supposer ? Dans le cas contraire, nous devrions en reparler. »¹¹

Le Collège remarque que dans sa courte réponse, le Ministre n'évoque pas les pensionnés du secteur pu-

⁹ Chambre des Représentants, 3ème session de la 54ème législature, question n° 5923 de Madame Sonja Becq sur « l'octroi de la garantie de revenus aux personnes âgées », Compte Rendu intégral, Commission des Affaires sociales, 28 octobre 2015, pp. 14-15

¹⁰ Dans le secteur public, le montant mensuel brut minimum garanti de pension sur la base d'une fonction à temps plein s'élève à :

Pour un retraité isolé : 1.236,93 euros/mois

Pour un retraité marié : 1.546,13 euros/mois

Les montants prévus pour les pensions pour cause d'invalidité physique sont différents, mais ils ne sont pas pertinents dans le cadre de ce commentaire.

¹¹ Les textes en italiques sont traduits librement par nous du néerlandais.

blic qui n'ont pas droit au minimum garanti de ce secteur. Or, c'est bien eux qui auraient tout intérêt à voir leurs droits à la GRAPA examinés d'office.

Pour le reste, le Ministre reconnaît lui-même implicitement l'existence d'une lacune législative.

Conclusion 3 : Quel est le rôle du SdPSP tant que dure la situation actuelle ?

Le SdPSP ne joue aucun rôle dans l'examen des droits à la GRAPA : seul l'ONP est compétent en la matière.

Le SdPSP connaît naturellement les dossiers qui font l'objet d'un octroi d'une pension publique dont le montant de pension est inférieur à la GRAPA.

A ces pensionnés-là, pourrait-on imaginer une communication ciblée ?

Une question de cette nature a été posée au Ministre en Commission de la Chambre (voir ci-dessus).

Cette communication ciblée viserait à informer les retraités du secteur public¹² de l'existence de la GRAPA, de ses conditions d'octroi (âge, ressources) et aussi du fait que son examen éventuel ne pourra se faire – pour le moment – que par le biais d'une demande expresse.

Cette communication deviendrait naturellement superflue si la modification légale proposée par la Recommandation générale ci-dessous était adoptée rapidement par les instances compétentes.

Conclusion générale : poursuivre la lutte contre la pauvreté chez les personnes âgées

L'élargissement de l'octroi automatique des droits sociaux fait partie des objectifs opérationnels du Plan fédéral de lutte contre la pauvreté : « Rendre les services publics accessibles à tous les citoyens signifie aussi identifier les citoyens les plus vulnérables et rendre automatique les droits auxquels ils peuvent prétendre. »¹³

L'action du Collège s'inscrit pleinement dans la lignée de ce noble objectif en prônant, sur le plan de la GRAPA, l'extension de l'examen d'office à tous les

pensionnés de 65 ans et plus, qu'ils soient salariés, indépendants ou fonctionnaires.

L'existence de divers minimas de pension dans les différents régimes légaux est un correctif qui a prouvé son utilité, mais il faut constater que cela ne règle pas tous les cas.

C'est pourquoi, usant de l'outil de la Recommandation générale, qui lui a été octroyé par les pouvoirs législatif et exécutif, le Collège des médiateurs propose une modification de la loi sur la GRAPA.

Recommandation générale

Un pensionné du régime salarié ou du régime indépendant, qui atteint l'âge de 65 ans et qui ne bénéficie pas de montants tels qu'ils font obstacle à l'octroi de la GRAPA, voit ses droits à cette prestation examinés d'office par les services d'attribution de l'ONP.

Un pensionné du secteur public, se trouvant dans la même situation, ne bénéficie pas d'un examen d'office, il doit obligatoirement introduire une demande.

Le règlement général en matière de GRAPA réserve en effet l'examen automatique de la GRAPA à 65 ans aux pensionnés du secteur privé uniquement (anciens salariés ou anciens indépendants).

Pour pallier cette lacune, le Collège recommande d'adapter le texte légal (article 10 § 1er, 3° de l'arrêté royal du 23 mai 2001) afin d'inclure dans le mécanisme d'instruction d'office de la GRAPA toutes les personnes pensionnées qui atteignent l'âge de 65 ans, y compris celles relevant du secteur public.

En effet, la GRAPA est indubitablement une prestation qui permet de lutter efficacement contre le risque de pauvreté chez les personnes âgées. Elle doit donc être accessible au plus grand nombre. Il n'y a pas de raison de laisser de côté une catégorie ou une autre de nos aînés.

Dès lors, le Collège des médiateurs recommande aux autorités compétentes de modifier le texte de l'article 10, § 1er, 3 de l'arrêté royal du 23 mai 2001 de sorte que l'examen d'office de la GRAPA soit également rendu possible pour ceux qui bénéficient exclusivement d'une pension de fonctionnaire, dont le montant ne fait pas obstacle à l'octroi de la garantie de revenus.

¹² En priorité ceux bénéficiant d'une pension du SdPSP, mais pourquoi pas également ceux qui relèvent des autres autorités : villes, provinces, communes.... ?

¹³ http://www.mi-is.be/sites/default/files/doc/fpa_2012_fr.pdf

GRAPA – Droit ouvert depuis fin 2013 aux demandeurs d’asile auxquels est reconnu le statut de protection subsidiaire – Date de prise de cours de la GRAPA corrigée

Dossier 26174

Les faits

Monsieur Hoessein est âgé de 70 ans et est de nationalité iranienne. Il est arrivé en Belgique fin 2010 comme demandeur d’asile. Le 16 avril 2014, au terme de l’examen de son dossier, le CGRA¹⁴ lui a refusé le statut de réfugié. Par la même décision, ce Commissariat lui a néanmoins reconnu le statut de protection subsidiaire¹⁵.

Le 27 juin 2014, Monsieur Hoessein introduit une demande en vue de bénéficier de la Garantie de Revenus aux Personnes âgées (GRAPA).

Il peut faire cette demande, car depuis le 21 décembre 2013¹⁶, la réglementation de GRAPA permet l’octroi de cette prestation aux bénéficiaires du statut de protection subsidiaire.

Cependant, le 6 octobre 2014, l’ONP transmet sa décision de refuser le bénéfice de cet avantage. L’ONP justifie le refus par le fait que l’intéressé n’a pas donné suite aux demandes d’informations complémentaires qui lui ont été adressées à propos de son statut de protection subsidiaire.

Le 17 octobre 2014, suite à la visite rendue par l’intéressé dans le bureau régional compétent, son dossier est rouvert. A cette occasion, Monsieur Hoessein présente les preuves du bénéfice du statut accordé par le CGRA.

L’ONP considère cette démarche comme une nouvelle demande et prend une décision le 12 novembre 2014 selon laquelle une GRAPA d’un montant mensuel de 1.011,70 euros est octroyée à Monsieur Hoessein à partir du 1er novembre 2014.

14 Commissariat Général aux Réfugiés et Apatrides

15 Ce statut a été créé par la loi du 15 décembre 1980 sur l’accès au territoire, le séjour, l’établissement et l’éloignement des étrangers (article 49/2). Pour plus d’informations sur le statut de protection subsidiaire, voir le site internet du CGRA : <http://www.cgra.be/fr/asile/beneficiaire-de-la-protection-subsidiaire>

16 Date d’entrée en vigueur de la loi du 8 décembre 2013 modifiant la loi du 22 mars 2001 instituant la garantie de revenus aux personnes âgées (MB 16 décembre 2013)

A sa question posée au Service des plaintes de l’ONP concernant la raison pour laquelle il ne peut obtenir la GRAPA à partir du 1er juillet, il lui est simplement répondu que cela n’est pas possible.

A la réception de ce courrier, daté du 20 octobre 2014, Monsieur Hoessein est déçu. Le 24 octobre 2014, il demande au Service de médiation pour les Pensions de vérifier s’il n’est quand même pas possible d’obtenir la GRAPA avec effet rétroactif à la date du 1er juillet 2014.

Commentaires

La Garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA) est une prestation octroyée aux personnes âgées de 65 ans et plus dont les pensions et autres revenus n’atteignent pas un montant plancher prévu par la loi.

Le bénéficiaire de la garantie de revenus doit avoir sa résidence principale en Belgique et appartenir à une des catégories de personnes suivantes¹⁷:

- les personnes de nationalité belge ;
- les personnes qui tombent sous l’application du Règlement (CE) n° 883/2004 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2004 portant sur la coordination des systèmes de sécurité sociale relatif à l’application des régimes de sécurité sociale aux travailleurs salariés, aux travailleurs non-salariés ainsi qu’aux membres de leur famille, qui se déplacent à l’intérieur de la Communauté, et de manière plus précise aux ressortissants d’un des Etats membres, les réfugiés et les apatrides qui se trouvent dans un des Etats membres et qui sont ou ont été assujettis la réglementation d’un ou de plusieurs Etats membres ainsi que les membres de leur famille ou leurs proches ;
- les apatrides qui tombent sous l’application de la Convention relative au statut des apatrides, signée à New York le 28 septembre 1954 et approuvée par la loi du 12 mai 1960. La personne de nationalité indéterminée est assimilée à l’apatride ;
- les réfugiés visés à l’article 49 de la loi du 15 décembre 1980 sur l’accès au territoire, le séjour, l’établissement et l’éloignement des étrangers ou les bénéficiaires de la protection subsidiaire visés à l’article 49/2 de la même loi du 15 décembre 1980 ;

17 Article 4 de la Loi du 22 mars 2001. - Loi instituant la garantie de revenus aux personnes âgées (MB 29 mars 2001)

- les ressortissants d'un pays avec lequel la Belgique a conclu en la matière une convention de réciprocité ou a reconnu l'existence d'une réciprocité de fait ;
- les personnes de nationalité étrangère à la condition qu'un droit à une pension de retraite ou de survie, en vertu d'un régime belge, soit ouvert. En plus à partir du 1 juillet 2012, ces personnes doivent :
 - soit invoquer le statut de résident de longue durée en Belgique qui justifie d'un séjour légal et ininterrompu dans le Royaume au cours des cinq ans qui précèdent immédiatement la demande d'acquisition du statut de résident de longue durée (article 15bis de la loi du 15 décembre 1980 sur l'accès au territoire, le séjour, l'établissement et l'éloignement des étrangers), ou encore le statut de résident de longue durée dans un autre Etat membre (Titre II, chapitre V de la même loi) ;
 - soit prouver une carrière minimale d'au moins 312 jours équivalents temps plein comme travailleur salarié au sens de l'arrêté royal n° 50 du 24 octobre 1967 relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs salariés, comme travailleur indépendant au sens de l'arrêté royal n° 72 du 10 novembre 1967 relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs indépendants ou comme fonctionnaire en Belgique.

Etant donné que Monsieur Hoessein était de nationalité étrangère, l'ONP l'avait informé du fait que, pour bénéficier de la GRAPA, les possibilités qui s'offraient à lui étaient les suivantes : soit il devait relever du champ d'application de la Convention relative au statut des apatrides signée à New York le 28 septembre 1958, soit du statut de réfugié tel que défini à l'article 49 de la loi du 15 décembre 1980.

Le 30 juin 2014, l'ONP lui demandait de prouver qu'il tombait bien sous le statut d'apatride ou de réfugié. L'ONP ne mentionnait pas dans sa demande la troisième possibilité : le bénéfice du statut de protection subsidiaire prévu par l'article 49/2 de la loi du 15 décembre 1980.

Bien qu'il eût signé et renvoyé à l'ONP une déclaration sur l'honneur courant juillet, Monsieur Hoessein n'y avait pas joint les preuves de son statut puisque cela ne lui avait pas explicitement été demandé.

Finalement, il reçut le 6 octobre 2014 une décision de

refus de la GRAPA parce qu'il n'avait pas donné suite aux informations demandées.

Ce n'est qu'après avoir réceptionné cette décision de refus et, à la suite de celle-ci, s'être présenté au bureau régional de l'ONP le 17 octobre 2014, que les informations lui sont finalement fournies sur la manière d'apporter la preuve du statut de protection subsidiaire.

Le même jour, Monsieur Hoessein fournit à l'ONP une copie de la notification du Commissariat Général aux Réfugiés et Apatrides, datant du 16 avril 2014, dont il ressort clairement que le statut de protection subsidiaire lui a été reconnu.

Toutefois, lors de cette visite, il lui est dit que sa GRAPA ne pourra prendre cours qu'en novembre 2014, soit le premier jour du mois qui suit la « nouvelle demande ».

Monsieur Hoessein ne comprend pas la raison pour laquelle il ne peut obtenir la GRAPA à partir du 1er juillet 2014, comme demandé initialement.

A la question posée au Service des plaintes de l'ONP sur ce point, il lui est simplement répondu, le 20 octobre 2014, que cela n'est pas possible.

Par la décision du 12 novembre 2014, l'ONP lui octroie donc une GRAPA de 1.011,70 euros par mois à partir... du 1er novembre 2014.

Dans son analyse, le Service des plaintes de l'ONP s'est référé à l'application de l'article 12 de l'arrêté royal du 23 mai 2001. Cet article dispose notamment qu'une nouvelle demande peut être déclarée fondée au vu d'éléments de preuve nouveaux qui n'avaient pas été soumis antérieurement à l'autorité administrative ou à la juridiction compétente. La nouvelle décision prend alors cours le premier jour du mois qui suit celui au cours duquel la nouvelle demande a été introduite.

Lors de l'instruction du dossier par le Médiateur, il ressort cependant que, conformément à l'article 13, § 2 de l'arrêté royal du 23 mai 2001 : « *L'Office peut rapporter la décision et prendre une nouvelle décision dans le délai d'introduction d'une requête devant le tribunal du travail ou si une requête a été introduite, jusqu'à la clôture des débats, lorsque :*

- a) *à la date de prise de cours de la garantie de revenus le droit est modifié par une disposition légale ou réglementaire;*
- b) *un fait nouveau ou des éléments de preuve nouveaux*

ayant une incidence sur les droits du demandeur sont invoqués en cours d'instance;

c) il est constaté que la décision est entachée d'erreur administrative. »

Cela signifie que si Monsieur Hoessein avait introduit un recours judiciaire contre l'ONP, ce dernier aurait pu, dans ce cas, être amené à prendre une décision avec effet rétroactif et lui octroyer une GRAPA à partir du 1er juillet 2014 en lieu et place du 1er novembre 2014.

Etant donné que Monsieur Hoessein a introduit une demande en révision endéans les délais légaux de recours et en fournissant les preuves utiles, l'Ombudsman a invité l'ONP à procéder, mutatis mutandis, à l'application de cet article.

Suite à notre invite, l'ONP revoit les droits à GRAPA de Monsieur Hoessein en appliquant l'article 13, § 2 de l'AR du 23 mai 2001 et lui octroie, par sa décision du 5 décembre 2014, la GRAPA à partir du 1er juillet 2014.

Toutefois, suite au fait que l'intéressé est rejoint en Belgique par son épouse et que celle-ci s'est inscrite à son adresse le 9 décembre 2014, l'ONP prend une nouvelle décision le 20 février 2015. A partir du 1er janvier 2015, la GRAPA de l'intéressé est ramenée au taux de base soit 674,46 euros par mois. Sa femme n'obtient pas de GRAPA car elle est âgée de moins de 65 ans.

L'ONP paie les arriérés échus depuis juillet 2014 dans le courant du mois de mars 2015.

Conclusion

L'Ombudsman constate que la question de l'ONP du 30 juin 2014 n'était pas clairement formulée, ni même correcte. En fait, il n'y était pas fait mention du statut de protection subsidiaire ni indiqué comment la preuve du bénéfice de ce statut de protection subsidiaire devait être apportée. Il ne lui était aucunement indiqué que la preuve souhaitée était soit la copie de la décision soit une attestation du CGRA.

Une question en vue d'obtenir des informations complémentaires se doit d'être posée clairement, d'autant plus que les demandes de GRAPA émanent généralement de personnes parmi les plus fragiles de la société. Un apatride, un demandeur d'asile ou un réfugié est une personne naturellement fragilisée.

La question que se pose Monsieur Hoessein est également la suivante. Au CGRA, il lui a été dit que l'ONP avait accès aux informations sur son statut via le Re-

gistre national. Pourquoi l'Office n'a-t-il pas consulté ces données lui-même ? Cela lui aurait épargné de multiples démarches.

Conformément à l'article 9 de l'arrêté royal du 23 mai 2001, « L'Office est tenu de s'adresser au Registre national des personnes physiques pour obtenir les informations visées à l'article 3, alinéas 1er et 2, de la loi du 8 août 1983 organisant un Registre national des personnes physiques ou lorsqu'il vérifie l'exactitude de ces informations. Le recours à une autre source n'est autorisé que dans la mesure où les informations nécessaires ne peuvent pas être obtenues auprès du Registre national.(...) »

Au moment où l'ONP instruisait ce dossier, et contrairement aux affirmations du CGRA, il ne disposait malheureusement pas encore de cet accès. La demande d'informations complémentaires auprès de l'intéressé se justifiait donc en l'espèce.

Le Service de médiation pour les Pensions plaide pour une application aussi large que possible du principe du « only once » par les services de pensions. L'ONP y souscrit également et a donc demandé au Comité sectoriel du Registre national d'également pouvoir consulter cette information nécessaire dans le Registre national.

Par sa délibération n° 68/2014 du 10 septembre 2014, le Comité sectoriel du Registre national de la Commission Vie privée a octroyé les autorisations nécessaires.

De la sorte, l'ONP dispose maintenant d'un accès direct à cette information via le Registre national et cette information ne devra plus être demandée à l'avenir aux demandeurs de prestations.

Par ailleurs, l'Ombudsman continue de plaider afin que, en cas d'erreur ou de faute, l'ONP (et en particulier le Service de Plaintes de cet organisme) examine toutes les possibilités de la réparer, ou, au moins, d'en diminuer les effets négatifs.

La médiation de l'Ombudsman a ici permis d'éviter un recours contentieux.

Dans l'actuel accord de Gouvernement Michel du 9 octobre 2014, on peut lire : « Malgré les progrès réalisés au cours des dernières années, l'arriéré judiciaire reste trop élevé. Le Gouvernement mettra tout en œuvre pour que les décisions soient rendues idéalement dans l'année de la saisine par chaque degré d'instance. Cela se fera



« Inspiré par une phrase de Nelson Mandela « La pauvreté est causée par l'homme et ne peut être surmontée et effacée que par l'homme », j'essaie d'apporter chaque jour, par et dans mon travail, ma modeste contribution pour réduire la pauvreté chez les pensionnés. »

HENK

en intervenant tant sur l'encadrement et l'organisation de la justice que par des modifications de la procédure afin de rendre celle-ci plus rapide et plus efficace. Le gouvernement encouragera dans la mesure du possible les modes alternatifs de règlement des conflits, comme par exemple la médiation, afin de décharger les tribunaux. »

Le Service de médiation pour les Pensions entend jouer un rôle important dans la concrétisation de cet objectif, et ce dossier en constitue un parfait exemple. Ce dossier démontre en effet que quiconque n'est pas d'accord avec une décision relative à sa pension peut recourir au service de l'Ombudsman pour les Pensions afin d'obtenir réparation via médiation plutôt qu'en passant par les Cours et Tribunaux¹⁸.

Le Service de médiation dispose indubitablement de multiples atouts pour les pensionnés : avant toute chose, la gratuité, ensuite le caractère nettement moins formel et la durée plus courte de traitement des dossiers en comparaison des procédures judiciaires ; enfin, l'expertise de ce service de médiation sectoriel n'est pas le moindre de ses atouts dans une matière d'une telle complexité, en particulier à une époque où les carrières mixtes deviennent de plus en plus fréquentes.

¹⁸ Accessoirement, il est utile de préciser que le délai pour recourir au Médiateur n'est pas limité dans le temps, contrairement au recours contentieux. Toutefois, il est vivement conseillé de réagir rapidement en cas de problème ... Ce faisant, dans l'hypothèse, relativement rare, où l'intervention de l'Ombudsman n'aboutirait pas, l'intéressé préserverait son droit de recourir ultérieurement aux juges.

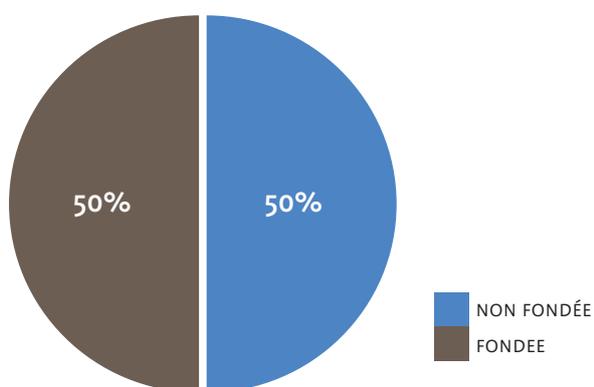
Le Service de médiation pour les Pensions travaille sans relâche à essayer de se faire mieux connaître et reconnaître auprès du public des spécialistes du droit. Dans le périodique « Nieuwsbrief Leergang Pensioenrecht » (6 éditions par année), chaque publication contient un exposé juridique d'une page portant sur une plainte intéressante. Ces commentaires seront également dorénavant disponibles sur le site du service. Dans ce même contexte, l'Ombudsman est de plus en plus souvent sollicité par le monde universitaire pour collaborer à des séminaires, à des travaux pratiques ou à des jurys d'examen.

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

Premiers paiements de la pension – Retenues légales trop élevées sur la pension de ménage – Cotisation AMI, cotisation de solidarité et précompte professionnel calculés comme sur une pension d'isolé – Correction rapide et proactive promise par l'ONP

Dossiers 27034, 27038, 27163, 27198, ...

Les faits

Monsieur Vancauter reçoit le premier paiement de sa pension de ménage et s'étonne de la hauteur des retenues. La différence entre brut et net est bien plus conséquente qu'attendu. Il contacte sa mutuelle pour un examen détaillé de sa situation. Celle-ci introduit une plainte au nom de son affilié auprès du Médiateur.

Pour Monsieur Sante, le premier paiement de sa pension ne semble pas correct. Il téléphone à l'ONP, mais la réponse du service de pensions n'est pas claire. Il demande au Médiateur de vérifier le paiement de sa pension.

Madame Vanoostende, elle aussi, est déçue de la différence entre le montant brut accordé et le montant net payé. Elle prend contact avec le CPAS de sa commune, lequel introduit en son nom une plainte au Service de médiation Pensions.

Par différents canaux, le Médiateur enregistre un paquet de réclamations à propos du premier paiement de la pension. Lors de l'examen de cette problématique, il est apparu que la mutuelle qui avait introduit la plainte au nom de Monsieur Vancauter était régulièrement confrontée à ce type de plainte.

Commentaires

Toutes les plaintes sont similaires : le paiement de la pension est incorrect, dans le sens que les retenues légales (cotisation AMI, cotisation de solidarité et précompte professionnel) sont calculées sur la base d'une pension d'isolé alors qu'il s'agit ici de pensions de ménage.

Les plaintes visent surtout la cotisation AMI et le précompte professionnel ; toutes celles reçues jusqu'à alors concernent des dossiers de pensions clôturés avant le 1er janvier 2015.

Les montants plafonds valables pour les retenues sur les pensions de ménage ainsi que les échelles permettant de déterminer les pourcentages de précompte ou de cotisation de solidarité sont plus élevés que ceux pour les pensions d'isolé, comme l'indique le tableau ci-dessous.

MONTANT PLANCHER	PRÉCOMPTE PROFESSIONNEL	COTISATION AMI	COTISATION DE SOLIDARITÉ
isolé	1.140,00 €	1.1413,84 €	2.222,19 €
ménage	1.635,00 €	1.675,59 €	2.569,13 €

Il est donc important d'appliquer dès le départ la bonne échelle. Sur le plan du précompte professionnel surtout, un erreur de taux de pension (ménage ou isolé) peut conduire à une grande différence.

Par exemple, dans le cas de Monsieur Sante, cela signifie concrètement que là où seulement 337,87 euros devraient être retirés, le précompte réellement prélevé est de 647,89 euros. Pour la cotisation de solidarité, à la place de 2,94 euros maximum la retenue effective est de 51,50 euros¹⁹.

¹⁹ Dans ce dossier, la cotisation AMI ne change pas, car son pourcentage est fixé à 3,55 % du montant ménage.



« Les aspects psychologiques influencent fortement la communication et le processus de médiation avec les victimes de la pauvreté. Dans mon travail quotidien, j'essaie d'y prêter une attention toute particulière. »

PATRICK U

Notre premier souci a été de demander à l'ONP de mettre en ordre la situation de paiement des divers plaignants et de leur rembourser les retenues indues.

Dans tous les cas signalés, la situation a été corrigée endéans les 2 semaines, y compris le remboursement des cotisations sociales et/ou du précompte trop perçu.

N'empêche que cette erreur dans le premier paiement de la pension avait été mal vécue par les pensionnés eux-mêmes. Leur confiance dans les services de paiement des pensions en avait été sérieusement ébranlée.

Autre réflexion : dans le cas où la retenue fautive du précompte interviendrait fin de l'année, il se pourrait que l'ONP ne puisse plus procéder lui-même à la rectification. Dans une telle hypothèse, le précompte retenu en trop ne pourrait être régularisé qu'après le calcul de l'imposition par l'administration fiscale.

Enfin, vu le nombre de dossiers concernés, cela représente pour l'ONP, à différents niveaux, une charge de travail supplémentaire inutile.

Dans un second temps, l'ONP a été interrogé de manière plus détaillée sur l'origine de ces problèmes de paiement.

Le Collège a en outre demandé ce que l'Office avait prévu pour éviter de reproduire les mêmes erreurs à l'avenir !

Conclusion 1

Les Médiateurs ont obtenu une réponse rapide à leurs questions.

L'ONP a reconnu qu'il était au courant de cette problématique mais qu'il avait fait le nécessaire pour lui trouver une solution.

L'origine du problème se situait dans la mise hors service, temporairement, d'un mécanisme inhérent au système informatique, par lequel la situation fiscale du pensionné était automatiquement enregistrée sur la base de la nature de la pension (ménage ou isolé) accordée dans son dossier.

Selon l'Office, ce mécanisme avait connu deux fois des pannes en 2014. Du coup, les dossiers qui avaient fait l'objet d'une décision ou d'une adaptation durant ces périodes n'étaient pas corrects au niveau de la situation fiscale.

Lorsque des erreurs à ce niveau ont été signalées, l'ONP a tout fait pour apporter les corrections nécessaires dans les plus brefs délais. En outre, le service

de pension a listé les dossiers pour lesquels il n'y avait pas eu de réclamation, afin de corriger ces cas pour le futur de manière proactive.

Pour finir, l'ONP a assuré que le système avait été adapté de façon à éviter ce problème à l'avenir, même pour les dossiers dans lesquels des adaptations étaient apportées alors que le mécanisme précité était inactif.

Conclusion 2

Sur la base des informations obtenues, le Collège pensait donc que ce problème au niveau de la situation fiscale ne pouvait en principe plus arriver pour des décisions d'attribution ou des ordres de paiement postérieurs au 1er janvier 2015.

Quelque temps après la réception de la réponse de l'ONP à nos questions, une nouvelle plainte similaire est parvenue sur le bureau du Médiateur. Ce cas nous a été signalé par une mutuelle, à laquelle un pensionné avait donné procuration.

L'enquête a montré que dans ce dossier, la décision d'octroi de pension et l'ordre de paiement avaient été établis le 9 mars 2015.

Cette constatation posait question. Elle mettait en lumière le fait que le système automatique de l'ONP avait également connu des failles après le 31 décembre 2014.

L'ONP a été informé de ce nouveau cas.

Suite à la remarque du Collège, l'ONP a vérifié à nouveau son système et a dû admettre qu'il y avait encore eu en 2015 des défaillances du mécanisme précité et ce jusqu'au 30 avril 2015.

Cela voulait dire, suivant l'ONP, que le problème ne pouvait plus se produire pour les décisions de pensions prises à partir du 1er mai 2015.

L'Office national des pensions a le devoir de maintenir la confiance de ses clients et pour ce faire, il doit s'efforcer de garantir à tout prix et dès le départ, un paiement correct de la pension.

S'il y a une erreur de paiement, elle doit être soigneusement réparée. Le Collège apprécie le fait que l'ONP se soit rangé à son avis et ait pris l'initiative de lister les dossiers de paiement concernés et de les rectifier de manière proactive.

Paiement des pensions à l'étranger – Certificat de vie digital IBZ – Différence de pratique entre l'ONP et le SdPSP – Pratique admise dorénavant aussi par l'ONP

Dossier 26562

Les faits

Monsieur Groeninckx, résidant aux Pays-Bas, perçoit une pension à charge du SdPSP et une autre à charge de l'ONP.

Sa plainte porte spécialement sur les conditions différentes exigées par l'ONP et le SdPSP en rapport avec l'admission du certificat de vie digital disponible via le site internet du SPF Intérieur (IBZ²⁰).

Le SdPSP accepte le certificat de vie digital, sans autres conditions, tandis que l'ONP lui renvoie le certificat de vie digital en mentionnant que la signature manque.

Monsieur Groeninckx trouve cela étrange. Il décide de soumettre cette inégalité de traitement au Service de médiation Pensions.

Commentaires

Le Service de médiation Pensions a déjà discuté du principe du certificat de vie dans des rapports annuels antérieurs²¹. De ces textes il ressort clairement l'importance d'envoyer à l'ONP un certificat de vie correctement rempli et dans les délais.

Le pensionné titulaire d'une pension belge (versée par l'ONP) et résidant à l'étranger doit chaque année produire un certificat de vie pour obtenir le paiement de sa pension.

L'ONP renvoie annuellement (après réception du précédent document) un certificat de vie blanco en demandant de le compléter et de le faire signer par l'autorité compétente (ambassade, consulat, autorité locale, etc). Le certificat de vie doit être retourné en-dehors les 30 jours.

Cependant, le pensionné ne doit pas nécessairement attendre l'arrivée du certificat de vie. Il peut par

²⁰ Acronyme pour Service Public Fédéral Intérieur - Federale Overheidsdienst Binnenlandse Zaken.

²¹ RA 2005, p. 74 : « Résidence principale à l'étranger – Certificat de vie annuel disponible via le site internet de l'ONP » et RA 2012, p. 50 : « Interruption des paiements 2 - Suspension de la pension suite au renvoi (supposé) tardif du certificat de vie annuel - Délai excessif de reprise du paiement après réception du document »

exemple télécharger le document lui-même sur le site de l'ONP (RA 2005, p. 74).

Dans le dossier de Monsieur Groeninckx, le certificat de vie digital, envoyé par email, n'avait pas été accepté par l'ONP, mais retourné à l'expéditeur avec la mention qu'y manquait la signature.

Après le renvoi d'un certificat de vie non valide, le pensionné concerné ne dispose que d'un délai limité²² pour fournir à l'ONP un document correctement rempli.

A première vue, le Collège ne considère pas comme abusif le fait que l'ONP exige du pensionné concerné une signature effective. De plus, dans l'attente de la réaction de Monsieur Groeninckx, la pension reste payée.

Entretemps, des informations complémentaires sont demandées au SPF Intérieur au sujet du certificat de vie « digital », sur sa validité et sur la procédure d'obtention du document.

Le SPF Intérieur a répondu ce qui suit (traduction libre du néerlandais):

« L'établissement du certificat de vie digital est possible via l'application « Mon Dossier » sur le site internet www.mybelgium.be et a comme objectif d'une part, une simplification administrative pour les communes et d'autre part, un meilleur service à la clientèle.

Les attestations qui sont demandées via l'application « Mon Dossier » – et qui portent la signature digitale du Registre national – ont la même valeur juridique que les attestations délivrées par la commune (pouvues d'une signature de l'employé communal et d'un cachet).

La loi du 15 février 2012 modifiant la loi du 9 juillet 2001 fixant certaines règles relatives au cadre juridique pour les signatures électroniques et les services de certification a en effet créé une base légale claire afin que les attestations obtenues via « Mon dossier » possèdent la même valeur juridique que les attestations ou extraits du registre de la population établies par la commune, également dans le cas où ces attestations sont imprimées.

Le dossier d'un Belge qui est inscrit dans les registres consulaires est géré par le SPF Affaires Etrangères. Cette

réglementation peut donc lui être également appliquée. »

L'information détaillée à propos de l'inscription dans les registres consulaires peut être retrouvée sur le site internet du SFP Affaires Etrangères²³. Nous citons :

« Depuis l'entrée en vigueur du Code consulaire le 15/06/2014, une assistance administrative n'est accordée qu'aux belges qui sont inscrits dans le registre consulaire de la population.

L'inscription dans les registres consulaires de la population, auprès d'un Consulat de carrière belge à l'étranger, vous permet de bénéficier des mêmes services que ceux offerts par les administrations communales en Belgique, à savoir la gestion de votre dossier administratif. Cette inscription permet au consulat de carrière belge de vous aider efficacement lors de la délivrance d'une carte d'identité ou d'attestations consulaires (par ex. attestation de domicile, attestation d'inscription, attestation de nationalité, attestation de composition du ménage, etc.). »

Le certificat de vie digital étant un service qui est également offert par les communes belges, le pensionné concerné peut donc l'obtenir digitalement, à la condition d'être inscrit dans les registres consulaires et de disposer d'une carte d'identité électronique belge (e-ID).

Comment cela fonctionne-t-il concrètement ?

Vous suivez simplement la procédure décrite dans le 1er alinéa de la réponse du SPF Intérieur. Ne pas oublier d'abord de vous connecter avec votre carte d'identité belge (e-ID) et votre code PIN sur www.mybelgium.be. Dans la rubrique « Famille » vous pouvez accéder à votre dossier personnel. Vous arrivez ensuite sur la page « Mon Dossier ».

Sur cette page, après avoir à nouveau introduit le code PIN de votre e-ID, vous pouvez télécharger dans le menu transactions un certificat de vie digital. Il s'agit d'un document au format PDF muni d'une signature digitale et où les données personnelles (état civil) sont mentionnées.

Ci-dessous un exemple de la partie « entête » du document.

²² En théorie, le pensionné concerné dispose d'un délai d'un mois, dans la pratique le délai entre le renvoi du certificat de vie et la (possible) suspension du paiement se situe entre 2 et 3 mois.

²³ http://diplomatie.belgium.be/fr/Services/services_a_letranger/inscription/



Après le refus de l'ONP (signature manquante), Monsieur Groeninckx avait à nouveau téléchargé l'attestation, l'avait imprimée, signée et enfin renvoyée.

C'est seulement après la réception de l'exemplaire signé qu'il est apparu que l'ONP n'acceptait pas le certificat de vie digital. En effet, après cette réception, le paiement de la pension de l'intéressé a été stoppé.

Le Service de médiation Pensions a alors pris contact par écrit avec l'ONP. Cet organisme a été informé des démarches précédemment entreprises auprès du SPF Intérieur à propos de la problématique de l'usage du certificat de vie digital (avec la e-ID). La réponse détaillée de l'IBZ a été transmise pour information à l'Office.

L'ONP a été invité à remettre en paiement la pension

de Monsieur Groeninckx.

Constatant par ailleurs que le SdPSP accepte sans problème le certificat digital, l'ONP est alors interrogé sur sa position de fond en matière de « certificat de vie IBZ ».

Conclusion

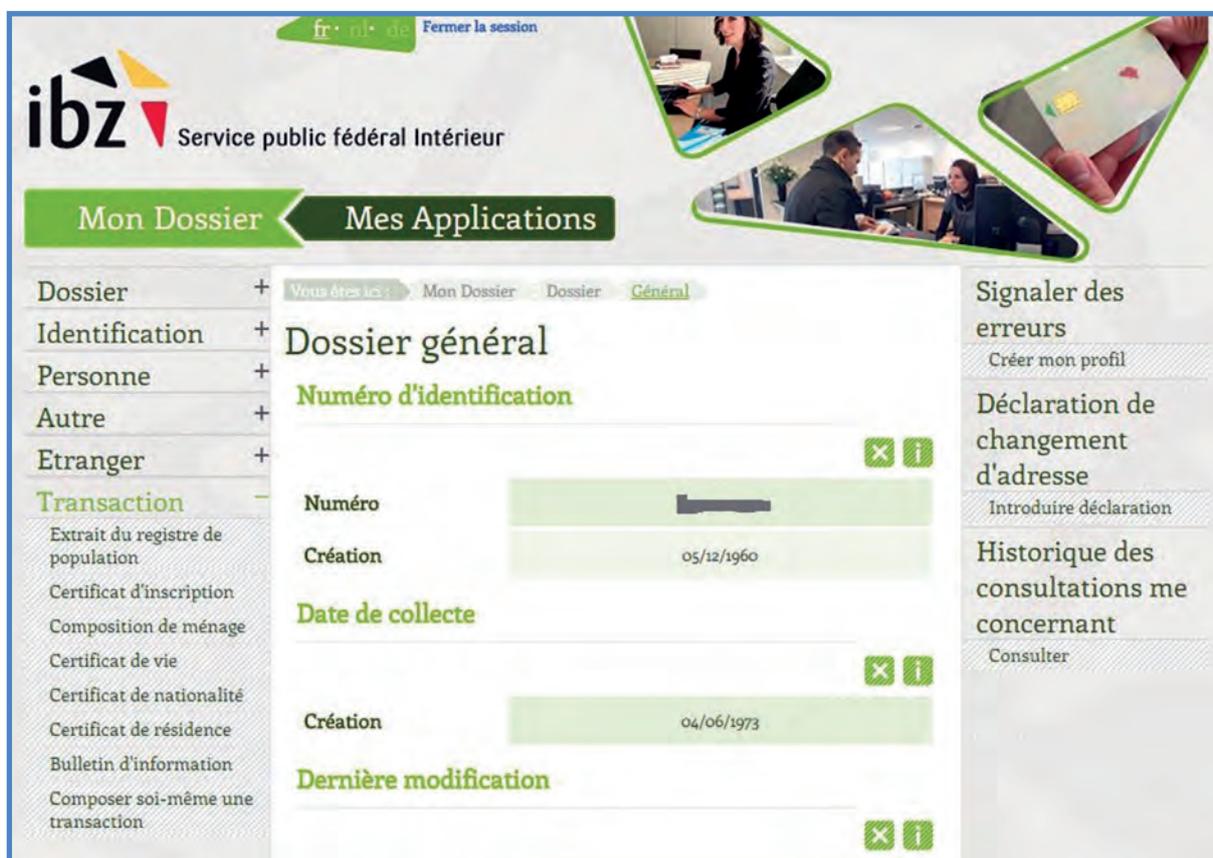
La mésaventure de Monsieur Groeninckx met en lumière, une fois de plus, l'importance du certificat de vie pour ce qui concerne la continuité du paiement de la pension.

En cas de certificat de vie tardif ou incomplet, ou lorsque l'ONP estime que le certificat de vie n'est pas valide, il peut en effet suspendre le paiement de la pension.

L'ONP a réagi très rapidement à la demande du Collège. Six jours plus tard arrivait la réponse positive.

Le paiement de la pension de Monsieur Groeninckx a été immédiatement réactivé.

L'ONP lui a présenté des excuses pour l'arrêt du paiement et pour les incertitudes qui l'ont accompagné. Dans son courrier annonçant la reprise du paiement,



l'Office a promis une régularisation aussi rapide que possible de la mensualité d'avril 2015, non versée.

Tant Monsieur Groeninckx que le Collège sont satisfaits de l'issue positive de la plainte.

A l'avenir, l'ONP acceptera sans difficulté le "certificat de vie" délivré par l'IBZ. Il ne sera donc plus renvoyé en raison de l'absence de signature.

Il y a là une sensible simplification de la charge administrative pour tous les pensionnés belges payés par l'ONP et qui sont inscrits dans les registres consulaires en raison de leur résidence à l'étranger.

Désormais ils peuvent en effet utiliser de chez eux leur e-ID pour télécharger le certificat de vie digital et le renvoyer par email à l'ONP.

Montants de pension de 2010 non payés – Collaboration avec le Service de médiation pour le secteur postal – Paiements effectués en juin 2015

Dossier 26419

Les faits

Madame Poelstra réside aux Pays-Bas. Elle bénéficie d'une pension de l'ONP dont le paiement est effectué au moyen de chèques. L'intéressée n'a pas reçu les mensualités d'avril 2010, de mai 2010 et de juin 2010.

Malgré d'innombrables coups de fil à l'ONP, l'affaire ne se résout pas. A chaque fois, on lui promet une enquête approfondie sur la destination de ces trois chèques et on lui demande de patienter.

Finalement, en décembre 2014, elle apprend que l'enquête est abandonnée parce que trop de temps s'est écoulé depuis les faits. Madame Poelstra ne peut pas accepter cette décision. Elle fait alors appel au Médiateur.

Commentaires

L'enquête révèle qu'au départ, la pension de Madame Poelstra avait été payée par chèque. A partir de juillet 2010, suite à sa demande, la pension a été versée sur

son compte à vue.

Madame Poelstra s'étant plainte à l'ONP de ne pas avoir reçu certains montants de pension, cet organisme a initié une enquête en 2013. Pour ce faire, contact a été pris avec Bpost. Celui-ci a indiqué qu'en 2010 les paiements par chèque aux Pays-Bas s'effectuaient encore via le système « Cash Collect » de la Poste néerlandaise. Les chèques étaient valables pendant 3 mois. Ce système n'existe plus depuis plusieurs années. Les recherches rétroactives se limitent à 15 mois. Les paiements contestés étant plus anciens, les données ne peuvent plus être vérifiées.

Ces informations n'ont jamais été communiquées à Madame Poelstra par l'ONP. La pensionnée ne lâche pas le morceau et continue d'exiger une enquête sur la destination de l'argent. En janvier 2014, l'ONP redémarre une enquête. En décembre 2014, il n'y a toujours pas d'avancée. Entretemps, les fonds n'ont pas été repayés car ils ne sont jamais revenus sur le compte de l'ONP.

L'intervention du Médiateur réactive le dossier. L'ONP envoie un rappel à Bpost. Cette demande ne rencontre pas plus de succès que les précédentes.

Devant cette situation, le Collège décide de solliciter l'aide de la Médiatrice du secteur postal. Dans un premier temps, celle-ci nous informe que les ordres de paiement ont été transmis à l'époque à la banque ING Nederland. Elle confirme également que Bpost insiste auprès d'ING pour obtenir de leur part une réponse rapide et définitive.

Le dossier se débloque fin avril 2015. Les montants de mai 2010 (186,80 euros) et de juin 2010 (93,40 euros) sont remboursés à l'ONP.

En ce qui concerne le montant d'avril 2010 (934 euros), il faut attendre juin 2015 pour que le remboursement arrive sur le compte de l'ONP.

Conclusion

Les deux premiers montants sont versés à Madame Poelstra le 7 mai 2015. Elle reçoit également par la suite le troisième montant, le plus important.

Il faut constater que la première enquête menée par Bpost n'a amené aucun résultat. En 2015, des démarches complémentaires ont été entreprises et des informations ont été demandées à ING Nederland. La banque a confirmé assez rapidement que les mon-

tants litigieux n'avaient pas été payés. Ils ont pu alors être retournés à l'ONP.

C'est finalement 5 ans plus tard que la pensionnée a touché son dû.

La bonne collaboration entre le Médiateur pour les Pensions et la Médiatrice du secteur postal est à l'origine de ce résultat positif pour la plaignante.

Certificat de vie annuel – Suspension temporaire de la pension en cas de non renvoi – Information restreinte – Amélioration attendue des procédures

Dossiers 27310 – 27381 – 27443 et autres

Les faits

Depuis le mois de juillet 2015, les paiements de la pension de retraite de Monsieur Cortès, 86 ans, ne lui parviennent plus sur son compte en banque espagnol.

Renseignements pris à l'ONP par sa fille, le certificat de vie annuel qui lui avait été adressé au mois d'avril 2015 n'a pas été retourné dans le délai imparti de 30 jours, avec comme conséquence une suspension du paiement.

Un nouvel exemplaire est alors renvoyé par mail à l'intéressé. Le certificat est enregistré à l'ONP le 7 août 2015, ce qui permet de réactiver le paiement de la pension.

Le 17 août, le compte bancaire espagnol est crédité d'un montant de 1.497,74 euros, soit la valeur des mensualités de juillet et août 2015. Depuis l'échéance de septembre, la pension est à nouveau versée à la date habituelle.

La fille de Monsieur Cortès trouve que le service de pensions aurait dû avertir son père par écrit du problème ayant entraîné l'arrêt du paiement. Il s'agit d'une mesure importante, touchant au revenu principal d'une personne. Bien informer le pensionné n'est-il pas une obligation légale ?

Commentaires

Régulièrement, le Médiateur est contacté par des pensionnés résidant à l'étranger qui n'ont plus reçu de paiement depuis un ou plusieurs mois.

Après contact avec l'ONP, il s'avère dans la plupart des cas que le paiement a été suspendu d'office après le non renvoi du certificat de vie annuel.

Le Médiateur explique alors la situation au pensionné. Celui-ci, une fois au courant du problème, fait ensuite le nécessaire pour régulariser son dossier.

A noter que pour les dossiers que nous avons reçus, les personnes concernées étaient souvent assez âgées (plus de 80 ans).

Depuis environ trois ans (2012), l'ONP n'envoie plus de rappel après les 30 jours de délai octroyé pour le renvoi du document. Dans le (seul) document envoyé, et uniquement par voie postale, il est bien stipulé, à la fin du premier paragraphe, que « si ce n'est pas le cas, nous serons obligés de suspendre le paiement de votre prestation ».

L'avertissement est bien présent, mais il n'est pas mis en évidence par une typographie spécifique, de sorte qu'il peut passer inaperçu.

Lorsque l'ONP constate que le certificat n'est pas renvoyé après un mois, la prestation est suspendue via une procédure automatisée. A ce moment, le pensionné n'est pas averti de cet arrêt du paiement, alors que la décision, même temporaire, implique pour lui des conséquences graves. La pension est bien souvent le seul revenu des personnes concernées.

La situation, vue du côté du pensionné, est souvent celle-ci : « je ne reçois plus ma pension, et je ne sais pas pourquoi ! »

Etant donné l'absence de certitude que le pensionné est décédé, le Collège est d'avis que ce serait faire preuve d'une meilleure gestion de l'avertir de la suspension du paiement de sa pension.

Ayant soumis ces réflexions à l'ONP, celui-ci a répondu ce qui suit.

L'Office est parfaitement conscient des désagréments en terme de paiements qui résultent du non renvoi (dans les délais ou pas) par le pensionné du certificat de vie.

Ce document est expédié automatiquement par le

système dix mois après la date de validation du certificat de l'année antérieure. Le pensionné y est averti préventivement de la possibilité d'une suspension des paiements.

La décision de ne plus envoyer de rappel après la suspension des paiements a été prise par la Direction générale des paiements dans le courant de l'année 2012 dans l'optique de la création du nouveau workflow « certificat de vie » et de l'installation de Theseos V2 au 1er janvier 2013.

En effet, auparavant, la suspension intervenait également après le non renvoi dans le délai imparti, prolongé d'un mois s'il y avait demande d'envoi d'un duplicata. Dans la majorité des dossiers concernés, le rappel n'était donc envoyé qu'après suspension des paiements. L'ONP s'est aperçu que cette procédure s'avérait inutile compte tenu du fait que souvent, le pensionné s'était déjà entretemps manifesté suite à la non perception d'une ou plusieurs mensualités²⁴.

Qu'est-il envisagé par l'ONP pour l'avenir ?

D'une part, l'échange électronique des données personnelles avec l'étranger et principalement nos pays voisins permettra plus particulièrement de remplacer davantage de formulaires « certificat de vie » par des flux de data électroniques. Le projet est en cours de réalisation ; les échanges sont déjà opérationnels avec l'Allemagne, notamment, et en phase de test avec d'autres pays. L'Europe travaille, par ailleurs, à l'élaboration d'une plateforme multilatérale d'échange de données.

Ces perspectives permettraient d'éviter pas mal de tracasseries administratives incombant actuellement aux pensionnés résidant en Europe.

D'autre part, l'Office envisage également, à moyen terme, l'envoi par voie électronique du certificat de vie aux pensionnés dont l'adresse mail est connue dans la signalétique. En supposant que l'adresse en question soit toujours d'actualité, il en résulterait une diminution du nombre de non-réception postale, que ce soit en Europe ou hors Europe, ainsi que de suspensions de paiement pour renvoi tardif du certificat que le pensionné aurait préalablement imprimé avant signature et fait valider par l'autorité compétente. A noter également que le formulaire « certificat de

²⁴ Par ailleurs, l'ONP fait remarquer que l'envoi d'un rappel est également inefficace, si la raison du non renvoi est le décès du pensionné ou si celui-ci a déménagé.

vie » (non personnalisé) est déjà actuellement disponible sur le site de l'ONP ou que l'envoi peut en être demandé par voie téléphonique ou courriel.

Conclusion

Il ressort de la réponse de l'ONP que l'envoi systématique d'un document signalant la suspension du paiement et en expliquant la raison n'est pas à l'ordre du jour. Cette solution avait pourtant la préférence du Collège.

L'ONP envisage par contre pour le futur d'autres types de mesures, qui viseraient d'une part à éviter les pertes de documents postaux (envoi du certificat par email) et d'autre part à limiter les envois de certificats de vie (échanges électroniques d'informations entre la Belgique et les pays limitrophes).

Le Collège continuera de suivre cette problématique.

Retenue AMI indue – Recalcul de la cotisation dans le courant du mois du décès du pensionné – Remboursement de la cotisation AMI du mois du décès demandée à la banque – Correction des cas similaires

Dossier 27339

Les faits

Le Médiateur fédéral transmet une plainte de Madame Schoonjans. Après le décès de son beau-père, Monsieur Abbeel, l'ONP l'informe de ce qu'une somme de 57 euros lui a été versée à tort. Celle-ci sera remboursée par l'institution financière auprès de laquelle la pension était payée par virement.

Cette communication n'est pas du tout claire pour Madame Schoonjans.

En effet, le montant qui était versé chaque mois sur le compte était de 47 euros. Elle ne s'explique donc pas la différence entre le montant perçu et le montant réclamé de 57 euros.

Commentaires

Madame Schoonjans joint à sa réclamation un extrait de compte du paiement de 47 euros. Ce montant semble être un versement du SPF Sécurité sociale.

En fait, le problème se situe au niveau du paiement de la pension par l'ONP.

L'ONP peut demander à l'institution financière du pensionné la restitution de la mensualité du mois du décès pour autant que l'ayant droit soit décédé avant la date d'émission de l'assignation postale ou en cas de paiement sur un compte à vue personnel, avant la date valable d'exécution dans le système national de compensation²⁵.

En pratique, cela veut dire que l'institution financière obtempère au remboursement des montants indus sur simple demande de l'ONP.

En ce qui concerne Monsieur Abbeel, la date d'exécution était le 6 juillet 2015. Il est décédé après cette date, le 9 juillet 2015. L'ONP ne peut donc pas demander le remboursement du mois du décès.

Un examen plus approfondi révèle qu'il y a ici d'un recalcul de la cotisation AMI. Aucune cotisation AMI n'a jamais été prélevée sur la pension de Monsieur Abeel, alors qu'il fallait en retenir une.

Apparemment, le système de paiement a recalculé de manière automatique la cotisation AMI en juillet 2015.

Ce système (Theseos – voir aussi plus loin) a détecté qu'en prenant en compte la pension française de Monsieur Abeel (environ 370 euros), le montant plancher pour l'application de la retenue AMI à un bénéficiaire isolé était dépassé.

Suite à un examen plus approfondi, il est ressorti que la cotisation AMI sur la pension de Monsieur Abbeel aurait déjà dû être prélevée depuis des années.

Toutefois, le retard dans les adaptations conduisant à une cotisation AMI trop peu élevée pendant une certaine période ne peuvent pas, en principe, avoir des conséquences néfastes pour le pensionné. En application de la législation en vigueur, les montants dus

pour le passé ne sont jamais récupérés²⁶.

La correction qui intervient après la mise à jour des données du cadastre des pensions ne vaut donc que pour le futur.

La récupération était donc non conforme à la législation en vigueur.

En outre, la procédure à suivre pour demander, après décès, à l'institution financière du pensionné, un montant ne correspondant pas à une mensualité, n'est pas claire pour les parties impliquées (héritiers et banque). Pour éclaircir ce point, les Médiateurs ont posé les questions suivantes à l'ONP :

« Ce problème est-il ponctuel ? L'ONP peut-il l'examiner de plus près et nous préciser ce qu'il en est exactement et quelles mesures seront prises pour l'éviter à l'avenir ?

Que deviennent les fonds récupérés dès qu'ils ont été reversés par l'institution financière ?

L'ONP peut-il nous faire savoir pourquoi dans cette situation spécifique la cotisation AMI est retenue sur la pension rétroactivement ? Les données de la pension française sont en effet déjà enregistrées depuis longtemps dans les fichiers de paiement. »

Conclusion

L'ONP nous a répondu de manière précise.

Dans le dossier de Monsieur Abbeel, il n'y a pas eu, à tort, de retenue AMI pendant plusieurs années. L'erreur est venue de la prise en compte d'un mauvais plancher, à savoir celui prévu pour un pensionné « avec charge de famille ». En fait, il fallait appliquer le montant plancher d'un pensionné isolé.

Suite au décès, le système de paiement (Theseos) a procédé à un recalcul. Le plancher correct a été appliqué à la mensualité du mois du décès. En l'occurrence, cela a donné lieu à une cotisation de 57 euros pour ce mois.

²⁶ 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 : « Lorsque l'Office constate que le montant de la retenue est entaché d'une erreur matérielle, il corrige d'office l'erreur et notifie aux autres organismes débiteurs les éléments sur lesquels le nouveau calcul de la retenue est basé. L'Office fait part de l'erreur au bénéficiaire et lui communique le montant exact de la retenue ainsi que son mode de calcul. Lorsque l'erreur a donné lieu :

1° à la perception de retenues indues, l'Office les rembourse au bénéficiaire, sans qu'il soit redevable d'intérêts de retard;

2° à une retenue insuffisante, l'organisme débiteur compétent adapte le montant de la retenue à partir du premier paiement qui suit la date à laquelle la communication visée à l'alinéa 2, a été notifiée au bénéficiaire. »

²⁵ Arrêté royal du 21 janvier 2000 portant modification des articles 66, 67 et 72 de l'arrêté royal du 21 décembre 1967 portant règlement général relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs salariés

« La GRAPA est la plus belle arme contre la pauvreté pour les personnes âgées de 65 ans et plus : hélas, je constate qu'il y a encore toujours aujourd'hui des gens qui ne savent pas qu'ils pourraient y prétendre ! »

TONY



Vu le fait qu'il s'agit ici d'une erreur administrative interne, l'ONP ne demandera pas la restitution de ce montant.

L'ONP avise Madame Schoonjans de ce que le montant en question n'est pas dû.

Par ailleurs, l'Office va examiner dans combien de cas le même problème s'est posé.

Au moment de la publication dans le Rapport annuel, ce nombre n'est pas encore connu. Il est néanmoins déjà acquis que dans les dossiers concernés, les demandes de remboursement seront annulées. Si, à la suite de cette pratique des montants auraient quand même été remboursés, ils seront reversés aux institutions financières.

La source de ces problèmes a été identifiée et est liée à la conversion de l'ancien système de paiement (Télé) vers le nouveau système (Theseos). Lors du passage de l'ancien vers le nouveau système, un certain nombre de données – dans ce cas-ci la notion de ménage ou d'isolé – n'a pas été correctement enregistré.

C'est en 2012 que le projet « Theseos paiements », l'un des plus ambitieux jamais menés par l'ONP, a été mis en production (voir Rapport annuel 2011 de l'ONP, p.

6). Le démarrage de nouvelles applications entraîne toujours avec elle des petits problèmes (tests, essais, maladies de jeunesse,...)²⁷

Aujourd'hui encore et éventuellement dans un futur proche, l'ONP pourrait être confronté aux douleurs de l'enfantement de « Theseos paiements ».

Le Collège constate avec satisfaction que, face un tel problème, l'ONP ne reste pas les bras croisés et gère les difficultés dès leur apparition. Si le Collège peut l'y aider dans cette tâche, tant mieux !

²⁷ Voir également le Rapport annuel 2012, pp. 47- 48

Cumul limité en temps et en montants entre une pension de survie et des allocations de (régime de) chômage avec complément d'entreprise – Pension de survie payée à tort – Récupération avec délai de prescription de 3 ans – Erreur administrative en ce qui concerne le paiement de la pension de survie – Application de l'article 21 bis de l'AR du 21 décembre 1967 portant règlement général du régime de pension de retraite et de survie des travailleurs salariés – La nouvelle décision de récupération prend effet au premier jour du mois qui suit celui de la notification

Dossier 27055

Les faits

Monsieur Maegerman doit rembourser à l'ONP une dette de 7.860,86 euros.

La pension de survie lui a été versée indûment pendant huit mois. Il bénéficiait en effet d'un CCE²⁸ et avait déjà cumulé précédemment pendant une période de 12 mois les allocations avec la pension de survie limitée²⁹.

Monsieur Maegerman ne comprend plus rien.

Il affirme avoir fait les déclarations requises en rapport avec le CCE et de plus, il a contacté plusieurs fois l'ONP à ce sujet. Malgré cela, après le paiement pendant 12 mois de la pension de survie limitée, l'ONP a repris le paiement complet de la pension de survie et a continué les versements pendant plusieurs mois.

Dès réception de la décision de récupération, Monsieur Maegerman a fait usage de son droit à demander la renonciation à l'indu.

En même temps, il demande l'intervention du Médiateur pour obtenir cette renonciation. Il estime ne pas devoir rembourser une quelconque dette.

Commentaires

L'examen de la pension de survie de Monsieur Maegerman s'est fait d'office à la mort de son épouse. La décision d'octroi lui a été envoyée le 20 août 2013.

²⁸ CCE : régime de chômage avec complément d'entreprise (soit l'ex-prépension).

²⁹ Article 64 septies de l'AR du 21 décembre 1967 : « Lorsque la pension de survie payable en application de l'article 64 quinquies est supérieure à 7.934,87 euros par an, la pension de survie est ramenée à ce montant. »

Vu le bénéfice d'un CCE, l'octroi de la pension de survie a été décrété sous réserve de remplir les conditions de paiement habituelles.

Concrètement, Monsieur Maegerman a dû faire une déclaration de bénéfice du CCE. Le cumul entre une pension de survie et un revenu de remplacement³⁰ – dans le cas présent un CCE – est en effet autorisé, mais avec une limite de montant (7.934,87 euros par an) et de temps (maximum 12 mois).

Dans le courant du mois de septembre 2013, l'ONP reçut les formulaires Modèle 74 et 74 bis correctement remplis et signés. L'intéressé et le bureau de chômage y déclaraient qu'il continuerait à percevoir un CCE à partir du 1er septembre 2013.

Sur la base de ces déclarations, l'ONP a pris deux décisions en date du 1er octobre 2013.

La première limitait la pension de survie à 661,24 euros par mois à partir de septembre 2013 et la seconde prévoyait de remettre en paiement la pension de survie complète (1.122,98 euros par mois) à partir de septembre 2014.

Au même moment, un ordre de paiement reflétant ces décisions était transmis aux services de paiement.

La première décision est correcte. En revanche, la seconde s'écarte des déclarations faites aussi bien par l'intéressé que par le bureau de chômage. Sur la base du contenu de la déclaration en sa possession, l'ONP ne pouvait donc pas donner l'ordre de payer la pension de survie à partir du 1er septembre 2014.

De ce fait, la seconde décision recèle une erreur matérielle au sens de l'article 21 bis du règlement général³¹.

« Lorsqu'il est constaté que la décision administrative est entachée d'une erreur de droit ou d'une erreur matérielle, l'Office prend une nouvelle décision corrigeant cette erreur de droit ou matérielle. »

La nouvelle décision produit ses effets à la date à laquelle la décision rectifiée aurait dû prendre effet.

Sans préjudice de l'application du § 2 du présent article

³⁰ Le lecteur trouvera une étude de fond sur le cumul entre pension de survie et revenus de remplacement dans notre Rapport annuel 2013, pp. 130-132

³¹ Arrêté royal du 21 décembre 1967 portant règlement général du régime de pension de retraite et de survie des travailleurs salariés

ou de l'article 21 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 ouvriers mineurs et des assurés libres, la nouvelle décision produira toutefois ses effets, en cas d'erreur due à l'administration, le premier jour du mois qui suit la notification si le droit à la prestation est inférieur à celui accordé initialement.

Lorsque l'Office constate que l'erreur de droit ou l'erreur matérielle a provoqué un paiement supérieur au droit à la prestation, il peut, par mesure conservatoire, limiter le paiement au montant qu'il estime légalement dû. Dans ce cas, nonobstant les dispositions de l'alinéa précédent, la décision rectificative réduisant le montant de la prestation rétroagit au premier jour du mois au cours duquel la mesure conservatoire a été appliquée. »

En pratique, ces dossiers sont automatiquement rattrapés par le système avant la remise en paiement effective de la pension de survie.

De fait, les services d'attribution de l'ONP ont notifié en date du 3 juillet 2014 une décision rectificative.

Cette notification ordonne la suspension du paiement de la pension de survie au 1er septembre 2014. Toutefois, cette décision n'est pas exécutée. Les services de paiement, n'ayant pas reçu de nouvelles instructions, continuent l'exécution de l'ordre de paiement initial. La pension de survie est ainsi remise au taux complet à partir de septembre 2014.

De son côté, Monsieur Maegerman prend plusieurs fois contact avec l'ONP en ce qui concerne la poursuite du paiement de sa pension de veuf. Las, ce n'est que dans le courant du mois de mars 2015 que le paiement est stoppé.

Il faut constater que cette manière de faire peut conduire à une insécurité juridique dommageable pour le citoyen. Le fait que l'ONP, malgré plusieurs avertissements, ait poursuivi le paiement de la pension de survie, a eu pour conséquence que Monsieur Maegerman a commencé à se demander si l'ONP respectait bien la loi.

Ce traitement déficient de l'ONP se met également en porte à faux avec les principes généraux de bonne conduite administrative, qui incluent celui de sécurité juridique. Quoi de plus normal que dans ces conditions, Monsieur Maegerman ait perdu sa confiance dans l'ONP.

Le 22 avril 2015, l'Office décide de récupérer la pension perçue à tort avec un délai de prescription de 3 ans et réclame à l'intéressé une somme de 7.860,86 euros.

Conclusion

Le Médiateur constate que la décision envoyée par l'ONP à Monsieur Maegerman le 3 juillet 2014 était correcte. Mais son exécution ne l'était pas. En dépit du fait que la décision même ordonnait la suspension de la pension au 1er septembre 2014, le paiement de la pension de survie s'est poursuivi au-delà de cette date. Cette erreur n'a pas été immédiatement corrigée, même lorsque Monsieur Maegerman a, plusieurs fois, attiré l'attention de l'ONP sur son cas.

Ceci doit être mis en relation avec le fait que dans la décision de pension initiale du 1er octobre 2013, la pension de survie avait été signalée comme payable à partir du 1er septembre 2014.

Pour le pensionné, il n'était pas du tout évident de savoir à quel niveau se situait l'erreur : dans la décision même du 3 juillet 2014 ou dans sa non-exécution ? Clairement, le pensionné ne savait plus, ou ne pouvait pas savoir, quelle était sa situation exacte³².

Si l'on s'en tient à une vision strictement juridique, l'article 21 bis de l'arrêté royal du 21 décembre 1967 n'est pas ici applicable.

Un paiement erroné est en effet plutôt une exécution fautive d'une décision³³ qu'une décision fautive au sens de l'article 2, 8° de la « Charte » de l'assuré social. Une décision y est définie comme l'acte juridique unilatéral de portée individuelle émanant d'une institution de sécurité sociale et qui a pour but de produire des effets juridiques à l'égard d'un ou de plusieurs assurés sociaux.

Du point de vue du pensionné, par contre, la situation est bien comparable.

L'article 21 bis de l'arrêté royal du 21 décembre 1967 a

³² L'article 17 de la Charte de l'assuré social dispose expressément dans son dernier alinéa : « L'alinéa précédent n'est pas d'application si l'assuré social sait ou devait savoir, dans le sens de l'arrêté royal du 31 mai 1933 concernant les déclarations à faire en matière de subventions, indemnités et allocations, qu'il n'a pas ou plus droit à l'intégralité d'une prestation. » Remarquons que cette exigence n'est pas reprise à l'article 21 bis de l'AR du 21 décembre 1967.

³³ Cette position est également confirmée par la jurisprudence e. a. Tribunal du Travail de Mons, 20 novembre 2002, non publié, R. G. n° 2643/00/M et Tribunal du Travail de Mons, 15 avril 2002, non publié, R. G. n° 16909 ainsi que par la doctrine W. VAN EECKHOUTTE, « Terugvordering en herziening », dans (J. PUT, dir.) Het handvest van de sociaal verzekerde en bestuurlijke vernieuwing in de sociale zekerheid, Die Keure, 1999, n° 96

été la source d'inspiration de l'article 17 de la « Charte » de l'assuré social. A la relecture des travaux parlementaires de l'article 17, il est apparu que la volonté du législateur était d'assurer, via l'instauration de cet article, une meilleure sécurité juridique pour l'assuré social³⁴. Cet objectif est réalisé par la non-rétroactivité de la décision dans le cas d'une erreur d'une institution de sécurité sociale³⁵.

Il n'est pas contestable que dans le cas présent, l'ONP ait commis une – voire deux – erreurs.

La première « erreur », qui se trouve dans la décision du 1er octobre 2013, tombe bien dans le champ d'application strict de l'article 21 bis L'AR du 21 décembre 1967, étant donné qu'elle déclare à tort la pension de survie payable à partir du 1er septembre 2014. On ne peut donc pas défendre l'idée de donner un effet rétroactif à la décision rectificative.

En revanche, comme signalé plus haut, la situation est différente concernant la seconde « erreur », portant sur l'exécution de la décision du 3 juillet 2014. Quoi qu'il en soit, le résultat était que le pensionné ne savait plus, et ne pouvait pas en déduire s'il pouvait ou pas cumuler sa pension de survie avec son allocation CCE.

Dans ce cadre, la jurisprudence de la Cour européenne des Droits de l'Homme peut également être invoquée. Selon cette Cour, un contrôle plus strict de proportionnalité doit être appliqué lorsque la disposition en cause vise à réparer, au détriment d'un individu, une erreur commise par les autorités elles-mêmes, sans qu'aucune faute ne puisse être reprochée à la personne dont les droits sont affectés par cette disposition³⁶.

En outre, la même Cour a jugé que :
« [...] les autorités publiques ne devraient pas être empêchées de rectifier des erreurs dans l'octroi des prestations, même les erreurs résultant de leur propre négligence. En juger autrement serait contraire à la théorie de l'enrichissement sans cause, serait inéquitable à l'égard d'autres personnes qui contribuent au fonds de la sécurité sociale, et équivaldrait à avaliser une allocation inap-

propriée de fonds publics limités. Cependant, la Cour a observé que le principe général précité ne peut prévaloir dans une situation dans laquelle la personne concernée est susceptible de supporter une charge excessive résultant de la mesure qui la prive d'un avantage »³⁷.

Tenant compte de la charge exorbitante que le pensionné subirait en cas de récupération de la pension, le Service de médiation Pensions a donc demandé à l'ONP de restaurer la sécurité juridique et la confiance légitime à son égard en ne donnant pas force rétroactive à la décision rectificative, comme garanti par l'article 21 bis de l'arrêté royal du 21 décembre 1967.

L'ONP a répondu positivement à cette demande.

Une décision de révision a été prise le 2 juillet 2015, en vertu de laquelle Monsieur Maegerman ne doit plus rembourser la pension et est donc libéré de toute dette.

Cette manière de faire est garante du maintien de la légitime confiance en l'administration dans le chef du pensionné.

³⁴ Doc. Parl., Chambre, Session 1991-1992, n° 353/1, 1-2.

³⁵ Doc. Parl., Chambre, 1996-1997, DOC 49-0907/001, 16

³⁶ CEDH, 15 septembre 2009, Moskal c. Pologne, 10373/05, § 73 (cité par la Cour Constitutionnelle, arrêt n° 132/2012 du 30 octobre 2012, p. 7)

³⁷ CEDH, 14 février 2012, B. contre Royaume Uni, § 60

Remplacement, aux Pays-Bas, de “l’Allocation de soutien du pouvoir d’achat des contribuables âgés” (Koopkrachttegemoeftcoming voor Oudere Bejaarden – KOB) par la prestation de soutien au revenu (Inkomens Ondersteunende Uitkering – IOU) – Conséquences sur le paiement de la pension belge au taux de ménage

Dossier 25073 e.a.

Les faits

Le 2 mars 2012, Monsieur Lammoot demande à l’ONP d’adapter sa pension au taux de ménage étant donné que la pension néerlandaise de son épouse a sensiblement diminué.

Par son courrier du 20 janvier 2014, l’ONP lui répond cependant que sa demande est sans objet et que son dossier a été clôturé.

Le 24 janvier 2014, Monsieur Lammoot revient à la charge, via un e-mail et demande des informations complémentaires. L’ONP lui répond le 11 février 2014, en précisant que s’il souhaite une révision de sa pension, il doit introduire une demande valable à cette effet.

Sa demande de revoir sa pension au taux de ménage à partir du 1er janvier 2015 débouche également sur une décision négative.

Désappointé, Monsieur Lammoot contacte alors l’Ombudsman pour vérifier si, malgré le refus de l’ONP, il n’y a pas possibilité de revoir sa pension.

Commentaires

Depuis le mois de janvier 2008, Monsieur Lammoot bénéficie d’une pension belge, qui est diminuée du montant de la pension de son épouse, à charge des Pays-Bas³⁸.

38 Article 3, § 8 de la Loi du 20 juillet 1990 instaurant un âge flexible de la retraite pour les travailleurs salariés et adaptant les pensions des travailleurs salariés à l’évolution du bien-être général (Moniteur belge du 15 août 1990) : « Par dérogation au § 1er, alinéa 1er, a), le bénéfice, dans le chef d’un des conjoints, d’une ou de plusieurs pensions de retraite ou de survie ou de prestations en tenant lieu, accordées en vertu d’un ou de plusieurs régimes belges, autres que ceux pour les ouvriers, employés, mineurs, marins et travailleurs salariés, en vertu d’un régime d’un pays étranger ou en vertu d’un régime applicable au personnel d’une institution de droit international public ne fait pas obstacle à l’octroi à l’autre conjoint, de la pension de retraite calculée en application du § 1er, alinéa 1er, a), du présent article, pour autant que le montant global des pensions susmentionnées et des avantages en tenant lieu du premier conjoint, soit plus petit que la différence entre les montants de la pension de retraite de l’autre conjoint calculés respectivement en application du § 1er, alinéa 1er, a), et du § 1er, alinéa 1er, b), du présent article. Dans ce cas cependant, le montant global des pensions susmentionnées et des prestations en tenant lieu du premier conjoint est déduit du montant de la pension de retraite de l’autre conjoint. »

A partir du mois de juin 2011, la pension de vieillesse hollandaise (Algemene Ouderdomswet – AOW) de son épouse diminue sensiblement (33,00 euros en moins par mois). Cette diminution résulte d’une part, de la suppression de l’allocation (complément) de pension de vieillesse à partir du 1er juin 2011 qu’elle cumulait jusqu’alors avec sa pension de vieillesse (AOW) et, d’autre part, du fait qu’elle ne peut pas bénéficier de la nouvelle « Allocation de soutien du pouvoir d’achat des contribuables âgés » (Koopkrachttegemoeftcoming voor Oudere Bejaarden – KOB).

Pour une analyse détaillée de ce sujet, le lecteur parcourra utilement le Rapport annuel 2011³⁹. Il constatera que la requête de Monsieur Lammoot s’inscrit parfaitement dans le cadre de la problématique qui y était décrite.

Du fait que les Pays-Bas avaient décidé d’octroyer l’allocation KOB (Koopkrachttegemoeftcoming voor Oudere Bejaarden) avec effet rétroactif au 1er juin 2011, la demande de Monsieur Lammoot devenait sans objet, ce dont l’ONP l’a informé par lettre.

Le Gouvernement néerlandais décida cependant en même temps de diminuer progressivement dans le futur, l’allocation KOB (de soutien du pouvoir d’achat des contribuables âgés - Koopkrachttegemoeftcoming voor Oudere Bejaarden – KOB), de sorte à s’éteindre également totalement à brève échéance⁴⁰.

Dans le cas de Monsieur Lammoot, la diminution de l’allocation (KOB) de son épouse n’avait toutefois aucun impact sur sa pension belge au taux de ménage puisque l’ONP procédait à la stabilisation de la valeur de cet avantage étranger⁴¹.

Ainsi, malgré la diminution réelle de la valeur de l’al-

39 RA 2011, pp. 60-72 : « Diminution de la pension de vieillesse hollandaise Algemene Ouderdomswet (AOW) à partir du 1er juillet 2011 suite au remplacement de l’allocation AOW par une allocation de soutien du pouvoir d’achat des contribuables âgés (allocation Koopkrachttegemoeftcoming voor Oudere Bejaarden – KOB) – Influence sur les pensions belges – Point de vue initial de l’ONP au niveau de la demande de révision du droit à la pension en Belgique par le pensionné – Révision de ce point de vue – Influence sur la retenue pour l’assurance maladie-invalidité »

40 L’Allocation de soutien du pouvoir d’achat des contribuables âgés (Koopkrachttegemoeftcoming voor Oudere Bejaarden – KOB) a été réduite à 28,14 euros au 1er janvier 2013, à 25,16 euros au 1er juillet 2013 et à 25,12 euros au 1er février 2014. Cette allocation a été totalement supprimée à partir du 1er janvier 2015.

41 A partir du 1er janvier 2012, l’ONP tient compte d’un « montant de référence ». Lors de la première fixation du montant de pension, la pension étrangère est mentionnée comme montant de référence. La valeur réelle de la pension étrangère est prise en compte lors de la date de prise de cours du droit. Lors de l’évolution future du droit payé par l’ONP sur la base de l’ordre de paiement, le « montant de référence » vivra sa propre vie et recevra uniquement les hausses d’index belges. Il se désolidarise donc de l’évolution réelle de la pension étrangère.

location néerlandaise, la pension belge (au taux de ménage) ne bougeait pas.

A partir du 1er janvier 2015, l'allocation (KOB) disparaît définitivement pour être remplacée, une nouvelle fois, par la prestation de soutien au revenu (Inkomens Ondersteunende Uitkering – IOU).

Dans un premier temps, l'ONP décida qu'il était possible de maintenir le montant de référence déjà connu, et dès lors, qu'une nouvelle décision n'était pas nécessaire.

Le 2 février 2015, Monsieur Lammoot recevait donc une nouvelle décision de refus.

Dans ses instructions, l'ONP a toutefois aussi prévu que, dans des circonstances particulières, il peut quand même être décidé de tenir compte d'un nouveau montant de référence adapté⁴².

Dans de tels cas, l'ONP a donc finalement décidé de prendre une nouvelle décision à partir du 1er janvier 2015 en tenant compte du montant réel de la pension perçue à charge des Pays-Bas à cette date (la pension de vieillesse AOW y incluse la prestation de soutien au revenu - Inkomens Ondersteunende Uitkering – IOU).

Ainsi, à partir de cette date, le montant de pension belge au taux de ménage sera augmenté en tenant compte du montant de l'allocation néerlandaise IOU elle-même diminuée.

Depuis cette date, il en résulte également que les diminutions ou augmentations de la prestation de soutien au revenu IOU n'interviennent plus puisque le montant réel de pension hollandaise au 1er janvier est considéré comme montant de référence.

Monsieur Lammoot a réceptionné une nouvelle décision selon laquelle, à partir du 1er janvier 2015, sa pension au taux de ménage est diminuée du montant réel de la pension néerlandaise de son épouse à cette date.

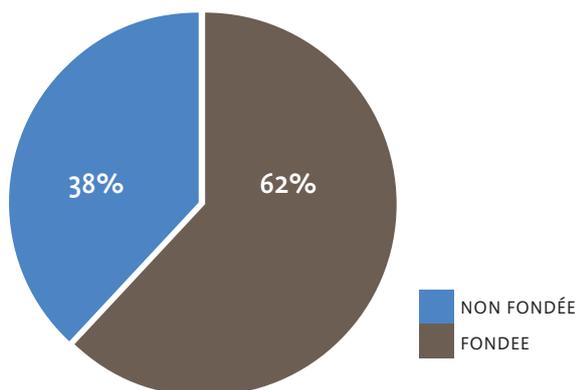
42 Dans le cadre de l'article 59, § 1 du Règlement européen 883/2004 : « Si le mode d'établissement ou les règles de calcul des prestations sont modifiés en vertu de la législation d'un État membre ou si la situation personnelle de l'intéressé subit une modification pertinente qui, en vertu de ladite législation, conduirait à l'adaptation du montant de la prestation, un nouveau calcul est effectué conformément à l'article 52. »

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

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

Résultat final des dossiers clôturés

SDPSP attribution



Dossiers marquants

Pension minimum dans le secteur public – Déduction des revenus étrangers du conjoint de la pensionnée – Modalités pratiques

Dossier 25356

Les faits

Madame Putz bénéficie depuis 2011 d'une pension pour cause d'inaptitude physique du secteur public. Sa pension s'élève à 632,17 euros par mois.

Elle demande l'assistance de l'Ombudsman parce que sa pension est vraiment petite.

Commentaires

La pension du secteur public est calculée sur la base de la carrière prestée. Lorsque la pension est inférieure au montant minimum de pension prévu par la loi dans le secteur public⁴³ la pension est complétée par un supplément.

L'article 125 de la loi du 26 juin 1992 dispose que le supplément qui complète la pension doit être diminué de

⁴³ Loi du 26 juin 1992 portant des mesures sociales et diverses

tous les revenus dont bénéficie l'intéressé mais également des revenus dont bénéficie son conjoint, sous réserve d'une exonération limitée.

La déduction des revenus du conjoint ne peut toutefois pas faire tomber le montant octroyé sous un montant minimum de base (632,17 euros par mois).

Dans le cas de Madame Putz, la pension calculée sur la base de sa carrière dans le secteur public s'élevait au 1er juin 2011 à 392,76 euros bruts par mois. Le montant de pension minimum garanti était fixé à la même date à 1.350,57 euros bruts par mois. Ce montant est adapté en tenant compte du fait qu'elle travaillait à temps partiel, ce qui réduisait le montant minimum de pension à 87,35 % (c'est-à-dire au rapport entre ses prestations réelles et un temps plein) du montant prévu pour une personne mariée qui aurait toujours travaillé à temps plein.

Ceci signifie qu'un supplément minimum de 957,81 euros bruts par mois aurait pu être octroyé. Ce supplément devait toutefois être diminué de tous les revenus personnels et de tous les revenus du conjoint, sous réserve d'une exonération limitée de 316,93 euros bruts par mois (montant au 1er juin 2011).

Il ressort de l'examen par l'Ombudsman que le SdPSP ne disposait pas de suffisamment d'informations pour prendre une décision concernant ses droits à pension minimum au 1er juin 2011. Pourtant, le SdPSP ne lui octroyait que le montant minimum de base de 607,65 euros bruts par mois. Ce montant de base était composé de sa pension de 392,76 euros et d'un supplément de 214,89 euros. Ce supplément de base ne devait pas être diminué des revenus du conjoint.

L'Ombudsman était d'avis qu'un examen complémentaire aurait pu permettre à l'intéressée de bénéficier d'un montant supérieur à celui du minimum de base. Aussi, il a invité le SdPSP à revoir complètement le dossier.

Ces nouvelles recherches permettent au SdPSP d'avoir une vision très claire des revenus du conjoint à partir du 1er septembre 2012. En effet, à partir de cette date, il bénéficiait lui-même d'une pension mixte de travailleur salarié et de travailleur indépendant. A partir du 1er octobre 2013, il a également bénéficié de revenus étrangers.

Compte tenu des informations relatives aux revenus du conjoint, le SdPSP pouvait payer la pension à partir

du 1er septembre 2012 sur la base d'un montant de 1.054,78 euros bruts par mois et à partir du 1er décembre 2012 (indexation) jusqu'au 30 septembre 2013, sur la base d'un montant de 1.075,85 euros bruts par mois.

A partir du 1er octobre 2013, le montant de pension de Madame Putz était à nouveau réduit au minimum de base (632,17 euros bruts par mois) suite à la prise en compte par le SdPSP des revenus étrangers de son conjoint.

L'Ombudsman pouvait suivre le SdPSP pour la révision de la pension minimum de Madame Putz à partir du 1er septembre 2012.

Toutefois, ce service campait sur sa position et maintenait sa décision de n'octroyer que le montant de base à l'intéressée pour la période du 1er juin 2011 au 31 août 2012. De son côté, l'Ombudsman maintenait que les informations disponibles relatives au montant et à la nature de l'activité du conjoint pour la période du 1er juin 2011 au 31 août 2012 n'étaient toujours pas claires. Le conjoint de Madame Putz travaillait en effet durant cette période en qualité de travailleur indépendant en Allemagne.

Ceci n'empêchait nullement l'Ombudsman de constater les efforts consentis par le SdPSP afin d'obtenir des informations concernant les revenus de son conjoint. Ainsi, il envoya entre autres, une nouvelle demande d'informations à Madame Putz.

Madame Putz fournit au SdPSP copie des déclarations fiscales faisant état d'une perte d'exploitation pour 2011 et 2012. Le SdPSP refusait d'accepter ceci comme preuve de revenus étant donné qu'il ne lui apparaissait pas suffisamment clairement si ces pertes étaient personnelles ou si elles relevaient de la société dont son conjoint était associé.

Le Collège pouvait, une fois de plus, suivre le SdPSP sur ce plan. Les pièces soumises par Madame Putz étaient équivoques. A l'instigation de l'ombudsman, le SdPSP précisait alors la nature des preuves dont il avait besoin. En effet, s'il s'agit d'une activité professionnelle exercée en qualité d'indépendant, la loi⁴⁴ prévoit que le revenu annuel dont il faut tenir compte est celui qui a servi de base pour le calcul des cotisations dues pour l'année courante, diminué de ces mêmes cotisations.

44 Loi du 26 juin 1992 portant des mesures sociales et diverses, article 126

Madame Putz fournit alors copie des documents relatifs à l'assurance-maladie allemande. Il en ressortait que le calcul des cotisations s'était fait sur la base d'un revenu minimum. Le SdPSP acceptait alors ces documents.

Il ressortait de ces pièces que les revenus étaient supérieurs au montant du supplément minimum qui pouvait être octroyé à Madame Putz pour la période du 1er juin 2011 au 31 août 2012. En conséquence, le SdPSP décidait d'octroyer à nouveau le montant minimum de base pour cette période (c'est-à-dire le montant dont elle avait bénéficié dès le départ pour cette période).

L'Ombudsman restait malgré tout encore convaincu de l'existence d'autres moyens pour déterminer et prendre en compte les revenus du conjoint. Ainsi, pour les indépendants établis en Belgique, en cas de pertes d'exploitation, on tient compte des revenus minimum sur lesquels les cotisations minimum sont retenues.

Le Collège demanda donc au SdPSP de ré-examiner le dossier sur cette nouvelle base.

Le SdPSP marqua son accord à cette proposition. Pour la période du 1er juin 2011 au 31 décembre 2011, il lui est finalement octroyé un montant de 879,04 euros par mois. Lors du calcul, le SdPSP tient compte d'un revenu minimum de travailleur indépendant de 9.461,20 euros par an (soit le montant après déduction des cotisations minimales). Du 1er janvier 2012 au 31 août 2012, elle perçoit 864,69 euros. Cette petite différence résulte d'une augmentation, au 1er janvier 2012, des revenus minimum sur la base desquels les cotisations sociales sont prélevées (9.633,45 euros par an). Le montant est porté à 881,97 euros au 1er février 2012 en raison d'une indexation.

Conclusion

L'Ombudsman est d'avis que le dossier n'a pas fait, dès le départ, l'objet d'un examen circonspect. Ce n'est qu'à la suite de son intervention que des efforts supplémentaires sont fournis afin de connaître les revenus du conjoint.

Ce nouvel examen a permis pour une période précise d'obtenir une augmentation sensible de la pension minimum. Durant une année, elle perçoit environ 200 euros par mois en plus et les deux années suivantes, l'augmentation s'élève même à 400 euros par mois.

Ce dossier démontre si besoin était, que parfois, malgré les efforts et la bonne volonté du service de pension, il n'est pas évident de calculer la valeur des revenus à prendre en compte, en particulier lorsqu'il s'agit de revenus étrangers. Surtout, lorsqu'il s'agit d'une activité de travailleur indépendant, il est parfois difficile de se procurer les données auprès des instances étrangères. De plus, les règles qui servent à calculer les revenus (quelle définition donner à ce concept) et à déterminer les cotisations à payer (quelle base de calcul utiliser pour les cotisations) varient d'un pays à l'autre.

L'application des règles telles qu'elles sont appliquées en Belgique peut être une solution. De plus, en pratiquant de la sorte, les personnes qui bénéficient de revenus étrangers sont traitées de la même manière que celles qui n'ont que des revenus belges.

Bonification de diplôme – Adaptation en 2015 de la législation applicable – Période d'études déterminée sur la base d'une présomption – Conséquences désavantageuses pour certains pensionnés

Dossier 26756

Les faits

Madame Verreth fête ses 60 ans en décembre 2015. Un an avant, en décembre 2014, elle a introduit une demande de pension auprès du SdPSP. Elle souhaite jouir de sa pension à partir du 1er janvier 2016.

Dès la fin janvier 2015, le SdPSP lui fait savoir que les conditions de carrière minimum ne sont pas remplies et que de ce fait, la pension ne peut pas être accordée à ses 60 ans. Dans la même lettre, le service de pensions lui communique sa date de pension : le 1er janvier 2017.

Cette nouvelle laisse Madame Verreth incrédule : elle soupçonne une erreur dans son dossier. En réponse à ses questions, le SdPSP lui adresse fin février 2015 une explication détaillée.

Madame Verreth ne se résigne pas et contacte le Médiateur.

Commentaires

Depuis le 1er janvier 2013, les conditions de carrière donnant accès à la pension anticipée sont plus strictes. En 2016, la pension peut être prise à 60 ans pour autant que la personne concernée puisse justifier d'une carrière d'au moins 42 ans, dans laquelle chaque année doit correspondre à 4 mois d'activité ou d'assimilation minimum.

Par l'effet d'une mesure transitoire, les pensions qui prennent cours au 1er janvier d'une certaine année calendrier conservent les conditions de carrière de l'année calendrier précédente. Dans le cas de Madame Verreth, cela signifie qu'elle doit justifier d'une carrière minimale de 41 ans pour pouvoir partir en pension au 1er janvier 2016.

L'intéressée est infirmière. Sa carrière a débuté le 1er octobre 1975 et elle a toujours travaillé à temps plein. Avant cela, elle a effectué les 2 premières années d'études infirmières. Madame Verreth a obtenu son diplôme en 2003 après avoir réussi sa dernière année d'études.

En application de l'article 14 de la loi du 5 mai 2014 concernant diverses matières relatives aux pensions du secteur public, le SdPSP décide de ne pas octroyer de bonification de diplôme, ni pour le calcul de la pension, ni pour la condition de carrière.

Que dit la loi ?

Cet article stipule, pour les pensions prenant cours à partir du 1er août 2015, que si l'intéressé a effectué durant une partie ou la totalité de la durée de ses études des services pouvant entrer en ligne de compte pour le calcul de la pension, la durée des services se situant pendant la période d'études est retirée de la durée de la bonification de diplôme.

Il est précisé par ailleurs que les études sont censées se terminer au 31 août de l'année civile dans laquelle le diplôme a été obtenu. En outre, la loi dispose que les études sont réputées avoir commencé au 1er septembre de l'année civile dont le millésime est égal au millésime de l'année civile de la fin des études diminué du nombre minimum d'années d'études qui sont nécessaires pour accéder au diplôme concerné.

Dans le dossier de Madame Verreth, et vu qu'elle a obtenu son diplôme en 2003, cela veut dire que la période d'études est fixée du 1er septembre 2000 au 31 août 2003. Durant cette période, l'intéressée a travail-

lé à temps plein. Du coup, la bonification de diplôme est ramenée à zéro.

Le Médiateur estime que dans le cas présent, le législateur a fait jouer une double présomption.

D'un côté, il y a la présomption que les études se terminent toujours au 31 août d'une certaine année civile. De l'autre, il existe la présomption que les études sont toujours situées directement avant l'obtention du diplôme. A cette dernière présomption, le législateur prévoit une exception, à savoir le cas où l'obtention du diplôme suit le dépôt d'une thèse. Dans cette hypothèse, l'intéressé peut prouver que les études ne se sont pas terminées au 31 août de l'année civile dans laquelle le diplôme a été obtenu.

De l'exposé des motifs, on peut déduire que le législateur a inséré cette règle avec comme objectif d'éviter que des périodes simultanées ne soient comptées deux fois et d'éviter aussi des difficultés pratiques dans la fixation des dates de début et de fin des études.

De fait, le Médiateur comprend que l'intention ne peut pas être d'effectuer pour chaque dossier une enquête particulière sur la date précise à laquelle les études se sont clôturées. Cela entraînerait une charge de travail inutile et donnerait lieu à des discussions sans fin, voire à des conflits devant les juridictions. La volonté du législateur de fixer la date de fin des études au 31 août d'une certaine année civile (celle dans laquelle les études se sont terminées) semble donc opportune.

La présomption relative à la situation dans le temps des études est moins évidente. Bien sûr, dans la majorité des cas cela ne pose aucun problème, et une exception est même prévue lorsque le diplôme est lié au dépôt d'une thèse. Néanmoins, cela ne clôt pas les discussions, bien au contraire.

Reconnaissons volontiers que la situation de Madame Verreth n'est pas courante et donc non comparable avec la majorité des autres dossiers. Dans ceux-ci, la présomption prévue par le législateur pour situer les études dans le temps offre une solution pratique. Et il est très probable que lors de l'introduction des nouvelles dispositions, le législateur n'a pas eu à l'esprit des situations telles que celle de Madame Verreth.

En témoigne le fait que dans le nouvel article 35, § 1er, 5ème alinéa de la loi du 9 juillet 1969, le législateur

a prévu spécialement une exception pour les cas où le diplôme n'a pas été délivré la même année civile que celle de la dernière année d'études. Dans ce cas seulement, l'intéressé a la possibilité de prouver que la fin effective des études se situe dans une autre année civile (antérieure). Toutes les autres présomptions prévues par l'article 35, § 1er, 4ème alinéa sont, elles, irréfragables.

Conclusion

Dans l'état actuel de la législation, aucune bonification de diplôme ne peut être accordée pour des cas tels que celui de Madame Verreth.

Pour elle, la nouvelle réglementation a malheureusement des conséquences négatives sur l'ouverture du droit et sur le calcul même de la pension. La date de sa mise en pension est postposée. En outre, le montant de sa pension de retraite sera inférieur à celui qui lui aurait été accordé avec la bonification de diplôme.

Le Médiateur entend la déception de l'intéressée. Comment en effet se motiver à travailler un an de plus, sachant que cette rallonge d'activité (forcée) lui donnera en bout de course un montant de pension plus bas que celui qu'elle escomptait.

Péréquation des pensions des fonctionnaires – Montant limite pour l'octroi du pécule de vacances dans le secteur public non adapté – Perte de pécule de vacances – Moins de pension en base annuelle

Dossiers 27161 – 27230 – 27232

Les faits

Monsieur Paulus, tout comme Madame Martin et Monsieur Willems, s'adresse au Service de médiation Pensions car subitement en 2015 il ne reçoit plus de pécule de vacances. Pourtant, celui-ci lui était payé jusque-là chaque année.

Le SdPSP lui confirme qu'il n'a plus droit à un pécule de vacances. La raison : le montant cumulé de ses pensions dépasse de 4,17 euros le montant limite autorisé. Il se demande néanmoins s'il n'existe pas quelque part une solution.



« Près d'un Belge sur cinq vit sous le seuil de pauvreté, ce pourcentage atteint 21,2 % parmi les personnes de 55 ans et plus. C'est ce qui ressort de l'ouvrage « Pauvreté en Belgique » publié en 2015 par le Service de lutte contre la pauvreté. Cette information ne manque pas de m'interpeller. C'est pour moi une motivation supplémentaire pour continuer à promouvoir, entre autres, l'idée d'une pension minimum légale globale, qui vaudrait pour tous les secteurs de pensions. »

PATRICK R.

Commentaires

Le pécule de vacances dans le secteur public est réglé par la loi du 4 juillet 1966 accordant un pécule de vacances et un pécule complémentaire au pécule de vacances aux pensionnés des services publics et par l'arrêté d'exécution du 1er avril 1992.

L'article 1er de l'arrêté d'exécution dispose en matière de pension de retraite (montants valables en mai 2015) :

« Un pécule de vacances est attribué aux personnes visées à l'article 1er de la loi du 4 juillet 1966 accordant un pécule de vacances aux pensionnés des services publics, qui réunissent au 1er mai de l'année pour laquelle ce pécule de vacances est dû, les conditions suivantes :

1° pour les titulaires d'une pension de retraite :

- a) avoir atteint l'âge de 60 ans;
- b) bénéficier effectivement pour le mois de mai d'une pension dont le montant mensuel est inférieur à 2.171,34 euros et qui n'est pas réduite en raison de l'exercice d'une activité professionnelle;
- c) ne pas cumuler pour le mois de mai la pension visée au b) avec une ou plusieurs pensions de retraite et de survie ou avec tout avantage en tenant lieu, octroyés en vertu d'une législation belge ou étrangère ou en vertu d'un régime de pension d'une institution de droit international public pour un montant mensuel global qui excède 2.171,34 euros. »

Des dispositions similaires valent pour les pensions

de survie. Le montant limite en matière de pensions de survie est fixé à 1.737,07 euros. Madame Martin, titulaire d'une telle prestation, dépasse ce montant de 0,64 euros.

Par ailleurs, dans certains cas, un pécule complémentaire est accordé (378,31 euros ou pour un ménage 453,61 euros).

Le montant du pécule de vacances (250,23 euros ou pour un pensionné marié dont le conjoint n'a pas de revenus 333,64 euros) est limité au montant de la pension qui est versée au bénéficiaire au mois de mai.

Le pécule de vacances accordé dans le régime des travailleurs salariés est déduit du montant du pécule de vacances du secteur public. Des dispositions identiques valent pour le pécule complémentaire (le pécule complémentaire accordé au conjoint dans le régime des travailleurs salariés est également déduit du pécule complémentaire du pensionné dans le secteur public).

Tous les montants cités ci-dessus suivent les adaptations à l'index.

La péréquation des pensions dans le secteur public est réglée par la loi du 9 juillet 1969 modifiant et complétant la législation relative aux pensions de retraite et de survie des agents du secteur public. Tous les

deux ans, une péréquation est appliquée au 1er janvier des années impaires. Par ce mécanisme de péréquation, toutes les pensions appartenant à une certaine corbeille (p.ex. corbeille des fonctionnaires fédéraux, corbeille de l'enseignement,...) sont rehaussées d'un pourcentage correspondant à l'augmentation globale des traitements liés à la corbeille pendant la période de référence (les deux dernières années écoulées).

La péréquation de la pension de Monsieur Paulus a eu pour effet d'augmenter le montant brut de 11,13 euros par mois ou 133,56 euros par an.

Cette hausse a provoqué la perte du pécule de vacances de 250 euros bruts par an. Cela veut dire qu'en 2015, Monsieur Paulus reçoit environ 120 euros de moins qu'en 2014, malgré l'augmentation de sa pension via la péréquation.

Pourtant, il ressort du Rapport fait au nom de la Commission des Finances lors de l'instauration de la loi de péréquation du 9 juillet 1969 que *« la formule proposée, qui fait l'objet de l'article 12 du projet, permet de tenir compte non seulement de l'évolution de la rémunération afférente au dernier grade mais aussi de l'évolution du grade lui-même, de telle sorte que les pensionnés puissent bénéficier d'une pension dont le montant sera aussi proche que possible de celui auquel ils auraient pu prétendre si les mesures de revalorisation et de restructuration prises en faveur des agents en activité, étaient intervenues avant leur mise à la retraite. »*⁴⁵

Par ailleurs, il est indiqué dans l'exposé des motifs de la loi du 25 avril 2007 relative aux pensions du secteur public, qui modifie en profondeur la péréquation à partir du 1er janvier 2007 :

*« La prise en compte pour le calcul de la rémunération maximale des suppléments permet d'éviter que des augmentations soient accordées au personnel en activité sous la forme de suppléments de traitement dans le but d'éviter la péréquation des pensions. Par là même, le lien entre les actifs et les pensionnés est accentué car il y a une meilleure liaison avec l'ensemble des éléments de la rémunération. Il n'est donc pas porté atteinte à la notion de traitement différé. »*⁴⁶

⁴⁵ Chambre des Représentants, Session 1968-1969, Rapport fait au nom de la Commission des Finances sur le Projet de loi modifiant et complétant la législation relative aux pensions de retraite et de survie des agents du secteur public, 12 juin 1969, 388, n° 2, p. 3

⁴⁶ Chambre des Représentants, 5ème session de la 51ème législature, 2006-2007, Discussion des articles (article 12), p. 41

Comme lors de l'instauration de la loi du 9 juillet 1969, cela souligne la volonté du législateur de lier par la péréquation les pensions à l'évolution des échelles barémiques ou plus généralement à la rémunération du personnel en activité.

Le Collège des médiateurs peut tirer de ce qui précède la conclusion que l'intention du législateur n'est pas rencontrée lorsque la péréquation des pensions, par suite de l'application de règles de cumul, aboutit à une diminution du montant annuel perçu par l'intéressé (pension et pécule de vacances cumulés). Le but poursuivi, à savoir une adaptation (lisez une augmentation) de la pension au sens large suivant celle de la rémunération du personnel actif, n'est pas atteint, de l'avis du Collège.

Conclusion

Le Médiateur ne peut pas faire autrement que de constater, dans ces dossiers, que le SdPSP a appliqué correctement la législation.

Une certaine amertume persiste toutefois. Les pensionnés concernés, et ce ne sont pas ceux qui jouissent des plus grosses pensions dans le secteur public, perdent une partie de leur revenu à la suite de la péréquation de leur pension.

Ce n'est pas aller trop loin que de comparer cette situation à une autre, déjà évoquée dans le Rapport annuel 2014 (p. 58). Celle des pensionnés qui ont perçu un montant de pécule de vacances réduit en raison du fait que le pécule du secteur public doit être diminué du pécule de vacances du régime des travailleurs salariés, y compris l'allocation complémentaire accordée en supplément au pécule pour les pensions les plus basses.

Après intervention du Collège, une solution avait été trouvée pour ces pensionnés.

Dorénavant, le SdPSP ne retire plus du pécule simple dans le secteur public (outre le pécule de vacances simple dans le régime des travailleurs salariés) que la partie du supplément qui est calculée sur la base de ce pécule simple. Cette nouvelle interprétation et l'adaptation qui s'ensuit de la pratique respectent l'intention du législateur, à savoir attribuer un pécule de vacances plus élevé aux pensions les plus modestes du régime des travailleurs salariés.

En 2015, une nouvelle adaptation de la loi relative à l'octroi d'un pécule de vacances dans le régime des

travailleurs salariés, limité au montant mensuel de pension, est intervenue. En lieu et place d'un supplément, le pécule de vacances des salariés est majoré de 15 %. Le pécule de vacances n'est pas limité au montant mensuel payé. Il ne peut cependant pas dépasser le montant maximum allouable.

Par ailleurs, pour les pensionnés soumis au pré-compte professionnel, cette augmentation du pécule de vacances a eu pour effet, dans certains cas, de diminuer le montant de pension net perçu sur base annuelle (passage à une échelle d'imposition plus élevée). Le Gouvernement a prévu une solution pour ces pensionnés. Elle consiste en un mécanisme évitant que l'impôt final ne leur fasse perdre un montant supérieur au surplus obtenu précédemment via leur pécule.

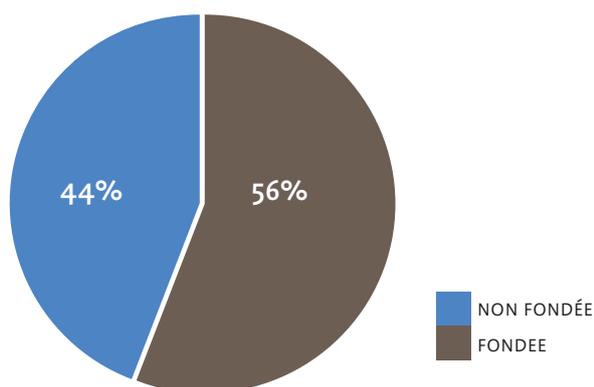
Le Médiateur appelle les instances compétentes à examiner si une solution du même genre pourrait être envisagée en ce qui concerne les fonctionnaires pensionnés qui ont perçu moins de pension sur base annuelle, malgré la péréquation de leur pension, par le biais de la perte du droit au pécule de vacances.

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

Ce service de pensions est compétent pour le paiement des pensions de retraite et de survie des fonctionnaires.

Résultat final des dossiers clôturés

SDPSP paiement



Dossiers marquants

Le paiement de la pension à l'étranger par le SdPSP

Le Médiateur pour les Pensions a accompagné une étudiante, Mademoiselle Ellen Devloo, en Master de Droit dans le cadre du projet PrakSiS à la KU Leuven durant le second semestre de l'année académique 2014-2015.

Le projet choisi avait pour objet le paiement de la pension du secteur public à l'étranger. Il visait à vérifier si la date à laquelle les pensions des fonctionnaires sont payées à l'étranger est bien conforme aux dispositions légales en la matière. Le projet a également consisté à rechercher des arguments qui étayeraient un processus de révision de la procédure actuelle ainsi que des exigences actuellement en vigueur. Cette étude a été utilisée ensuite pour nos démarches ultérieures de médiation auprès du SdPSP.

L'analyse et les conclusions de l'étude, qui ont été travaillées et complétées, figurent ci-dessous.

1. Cadre général

Depuis l'entrée en vigueur de la loi du 28 avril 2010, la compétence du paiement des pensions est transférée

au SdPSP. Un arrêté royal du 21 décembre 2013 fixe au 1er janvier 2014 l'entrée en vigueur de la reprise de la compétence du Service Central des Dépenses Fixes (SCDF) par le SdPSP.

Jusqu'à la fin de l'année 2013, le paiement de la pension qui faisait l'objet d'une saisie ou d'une médiation de dettes était effectué par l'entremise du Comptable du Contentieux. De même, lorsque le bénéficiaire qui résidait à l'étranger désirait recevoir sa pension sur un compte à l'étranger, cette pension n'était pas directement payée par le SCDF mais bien par le Comptable du Contentieux⁴⁷. Dans ce dernier cas, le Comptable du Contentieux demandait tous les mois un certificat de vie.

La reprise de la compétence des paiements par le SdPSP n'a pas modifié la procédure. Le paiement de la pension à la personne concernée à l'étranger n'est toujours pas effectué directement puisque cette dernière doit toujours fournir tous les mois un certificat de vie au SdPSP⁴⁸.

Dans la pratique, cette exigence est souvent (voire systématiquement) à l'origine de retards de paiement et il s'avère que la datation du certificat de vie mensuel est souvent problématique. A l'étranger, les instances compétentes pour la délivrance de ces certificats de vie sont les ambassades, les consulats, les administrations communales et les services de police⁴⁹. Etant donné que le certificat de vie ne peut pas être antidaté par rapport à un jour spécifique – c'est-à-dire le jour auquel le paiement doit avoir lieu –, il peut arriver par exemple que les instances étrangères compétentes soient justement fermées ce jour-là. Il est alors impossible pour le bénéficiaire de la pension de faire dater à temps le certificat de vie, ce qui provoquera un paiement tardif de la prestation sans que le bénéficiaire soit en faute à cet égard.

Il convient d'examiner si l'exigence de la production mensuelle du certificat de vie est toujours justifiée.

⁴⁷ L. Meyers, *Studie van de praktische problemen bij de uitbetaling van de wedden en pensioenen door de dienst van de rekenplichtige der geschillen*, Bruxelles, Ministère des Finances/Ministère de la Fonction publique, 1998, 57

⁴⁸ De même, le montant de pension faisant l'objet d'une saisie ou d'une médiation de dettes n'est pas directement payé à l'intéressé.

⁴⁹ Questions et Réponses, Sénat, 11 mars 2013, (Question n° 5-8468 D. Pieters). Dans la réponse du Ministre figure une liste d'instances étrangères qui sont également compétentes à cet effet, telles que la "Justice of the peace" en Australie ou l'"Alcalde" en Espagne.

2. Dispositions légales

L'article 60 de la loi du 7 novembre 1987 établit une distinction entre les pensions des fonctionnaires qui doivent être payées par anticipation (« pensions payées par anticipation ») et les pensions qui doivent être payées le dernier jour du mois (« pensions payées à terme échu ») selon que la pension a été accordée avant ou après le 31 décembre 1987⁵⁰ 51.

Etant donné que pour les pensions payées par anticipation, le SdPSP dispose de deux semaines pour les payer, ces paiements posent peu de problèmes sur le plan légal.

Concernant les pensions qui doivent être payées à la fin du mois, de nombreuses plaintes ont déjà été introduites pour cause de paiement tardif. Le Comptable du Contentieux payait en effet par anticipation, mais seulement au moment où il avait lui-même reçu l'argent du SCDF, et il payait les deux types de pension le même jour, à savoir le deuxième jour ouvrable du mois.

Bien qu'à présent, suite à l'intervention du Service de médiation, l'ordre de paiement des pensions payées à terme échu soit donné dès la réception du certificat de vie, cela ne signifie pas encore nécessairement que la pension est effectivement payée le dernier jour ouvrable du mois.

Il est à noter qu'un fonctionnaire qui réside à l'étranger, mais qui désire recevoir sa pension sur un compte en Belgique doit fournir deux fois par an un certificat de vie. En revanche, lorsque l'intéressé désire recevoir la prestation sur un compte à l'étranger, il doit fournir tous les mois un certificat de vie au SdPSP.

L'article 2 de l'arrêté royal du 1er février 1935 stipule en effet ce qui suit⁵² :

« Les titulaires de pensions résidant à l'étranger pourront obtenir le paiement de leurs arrérages par l'entremise de la Poste, moyennant production préalable d'un certificat de vie à délivrer par les agents diplomatiques ou consulaires belges ou l'autorité locale compétente. »

50 Loi du 7 novembre 1987 ouvrant des crédits provisoires pour les années budgétaires 1987 et 1988 et portant des dispositions financières diverses, MB 17 novembre 1987.

51 Les pensions des pouvoirs locaux sont en grosse majorité encore payées par anticipation.

52 Arrêté royal du 1er février 1935 d'application de l'arrêté royal n° 16 du 15 octobre 1934 relatif au paiement des pensions à l'intervention de l'Office des chèques et virements postaux, MB 9 février 1935 modifié par l'arrêté royal du 9 juillet 1986, MB 5 août 1986, et l'arrêté royal du 19 mai 1993, MB 12 juin 1993

La règle selon laquelle le certificat de vie ne peut être daté au plus tôt que le jour où la pension doit être payée (donc le premier jour ouvrable du mois ou le dernier jour ouvrable du mois) a été instaurée suite à l'entrée en vigueur de la Loi-Programme du 11 juillet 2005. Jusqu'alors, il suffisait que le certificat de vie soit daté au plus tôt du premier jour ouvrable du mois auquel la pension se rapportait.

L'article 12 de la Loi-Programme du 11 juillet 2005 a en effet remplacé l'article 61 de la loi du 7 novembre 1987 par la disposition suivante⁵³ :

« Art. 61. § 1er. Les arrérages de pensions à charge du Trésor public ou dont l'Etat assure la paiement, qui sont dus mais qui n'ont pas encore été payés le jour du décès du titulaire de la pension, sont payés à son conjoint survivant ou, à défaut de conjoint survivant, à ses orphelins dans la mesure où ces derniers peuvent prétendre à une pension de survie.

§ 2. A défaut de conjoint survivant ou d'orphelin visé au § 1er, les arrérages prévus à ce paragraphe, à l'exclusion de la mensualité afférente au mois du décès, ne sont payés à la succession qu'à condition qu'une demande soit introduite dans un délai d'un an à compter de la date du décès. »

Sauf s'il y a un conjoint survivant, l'intéressé doit donc, à partir du 1er août 2005, être encore en vie à la date de paiement de la pension pour que la pension soit due. Depuis lors, le certificat de vie peut être daté au plus tôt du jour où la pension doit être normalement payée (lire le jour où le bénéficiaire devrait effectivement réceptionner sa pension). Concernant les pensions payées à terme échu, il s'agit du dernier jour ouvrable du mois auquel la pension se rapporte.

Il ressort des plaintes que le Collège a réceptionnées que ce n'est parfois que le 6ème ou le 7ème jour du mois suivant que la pension est payée, et cela même si le pensionné avait bien transmis son certificat de vie le dernier jour ouvrable du mois.

L'exigence du certificat de vie mensuel, qui ne peut être daté au plus tôt que le dernier jour ouvrable du mois pour les pensions payées à terme échu, va manifestement à l'encontre de l'article 60 précité, étant donné que cette pratique ne permet pas de payer les pensions à terme échu le dernier jour ouvrable du mois, mais

53 Article 12 de la Loi-programme du 11 juillet 2005, MB 12 juillet 2005; article 61 de la loi du 7 novembre 1987 ouvrant des crédits provisoires pour les années budgétaires 1987 et 1988 et portant des dispositions financières diverses, MB 17 novembre 1987

seulement au plus tôt le deuxième jour ouvrable du mois suivant.

Pour être complet, il convient de signaler que depuis que les paiements sont effectués par l'entremise du SdPSP, on note quelques améliorations au niveau de la procédure. Depuis octobre 2014, le SdPSP a instauré une simplification du système de paiement, qui consiste à envoyer directement à la comptabilité l'ordre de paiement au moment de la production du certificat de vie et de générer un paiement automatique.

Si dans la plupart des cas, cette mesure permet de gagner 1 à 2 jours, il n'en reste pas moins que les pensions payées à terme échu ne sont toujours pas payées le dernier jour ouvrable du mois. Cette simplification du système de paiement ne suffit cependant pas pour répondre aux nombreuses plaintes des bénéficiaires de pension.

Ceci vient d'être encore confirmé par le cas du pensionné qui a introduit récemment une demande d'avis à L'Europe est à vous. Ce service-conseil de l'Union européenne inclut un réseau d'experts chevronnés et indépendants, originaires des différents Etats membres de l'UE. Les avis formulés ne représentent cependant en aucun cas la vision de la Commission européenne et ne lient donc pas celle-ci.

Dans son avis, le service-conseil L'Europe est à vous argumentait que, selon les dispositions européennes concernant le marché interne, l'exigence sévère d'introduire un certificat de vie mensuel violerait le principe de libre circulation des capitaux tel qu'il est garanti par les 63 à 66 du Traité sur le fonctionnement de l'Union européenne (TFUE).

En effet, sauf les exceptions visées à l'article 65 du TFUE, l'article 63 du TFUE interdit toute restriction à la libre circulation des capitaux. Toute restriction à la libre circulation des capitaux ne peut être justifiée que par l'une des exceptions prévues à l'article 65 du TFUE.

Cet article 65 du TFUE dispose : « 1. L'article 63 ne porte pas atteinte au droit qu'ont les États membres: (...) b) de prendre toutes les mesures indispensables pour faire échec aux infractions à leurs lois et règlements, notamment en matière fiscale ou en matière de contrôle prudentiel des établissements financiers, de prévoir des procédures de déclaration des mouvements de capitaux à des fins d'information administrative ou statistique ou de prendre des mesures justifiées par des motifs liés à l'ordre public ou à la sécurité publique. (...) »

En plus des exceptions prévues dans ce traité, une restriction à la libre circulation des capitaux peut également se justifier sur la base de « motifs d'intérêt public ». Cette catégorie ouverte de justification (également appelée « rule of reason » - « règle de raison ») a été développée dans la jurisprudence de la Cour de Justice européenne.

Lorsqu'une mesure peut se voir justifiée par une « raison impérieuse », comme le reconnaît la Cour, la restriction ne sera pas jugée incompatible avec la libre circulation des capitaux, sous réserve de la conformité de la mesure à l'exigence de proportionnalité et l'absence de discrimination.

Dans ce même avis, L'Europe est à vous constate que la production d'un certificat de vie semestriel suffit pour un pensionné belge du secteur public qui réside à l'étranger et souhaite obtenir sa pension sur un compte belge. Ce même service-conseil constate par contre, que cette exigence ne suffit pas pour ce même pensionné qui souhaiterait obtenir sa pension sur un compte étranger. Toujours selon ce service-conseil, ce faisant, le SdPSP encourage vivement le recours au paiement sur un compte bancaire belge.

La Cour de Justice européenne devrait donc vérifier si l'exigence d'un certificat de vie mensuel pour les pensionnés qui résident à l'étranger et qui souhaitent être payés sur un compte bancaire étranger pourrait se justifier par le biais d'un motif d'intérêt public (la sauvegarde de la sécurité sociale) et résister au test de proportionnalité.

Le service-conseil conclut qu'il est possible que la Cour de Justice européenne considère ceci comme une violation à la libre circulation des capitaux en raison du préjudice causé aux institutions bancaires à l'étranger.

Le SdPSP répond à cet argument en précisant qu'il n'a pas accès au registre national des autres Etats, et que les pensionnés qui disposent d'un compte bancaire belge et ceux qui n'en disposent pas ne se trouvent pas dans la même situation. Le SdPSP avance qu'il n'est pas en mesure de vérifier si le pensionné qui réside à l'étranger sans paiement via un compte bancaire belge est encore en vie.

En outre, le SdPSP fait également valoir que l'article 2 de l'arrêté royal du 1er Février 1935 prévoit que les pensionnés qui résident à l'étranger ne peuvent obtenir les montants de pension échus que moyennant

présentation préalable d'un certificat de vie, obtenu auprès d'une autorité locale compétente.

Lors du traitement de ces plaintes, le Médiateur pour les Pensions s'est quant à lui penché sur autre aspect, en l'occurrence sur la question de savoir si l'exigence d'un certificat de vie mensuel, qui peut être daté au plus tôt du dernier jour ouvrable du mois pour les pensions payées à terme échu est bien compatible avec l'article 60 de la loi du 7 Novembre 1987, étant donné qu'en procédant de la sorte les pensions payées à terme échu ne peuvent être payées à la date du dernier jour ouvrable du mois, mais seulement au plus tôt au deuxième jour ouvrable du mois suivant.

L'article 60 de la loi du 7 novembre 1987 dispose que les pensions doivent être payées le dernier jour ouvrable du mois auquel elles se rapportent. La question qui se pose à présent est la suivante : quelle est la portée concrète de cette disposition ? En effet, il n'est pas toujours évident d'identifier le moment où l'exécution de l'engagement de paiement est effective⁵⁴. Différentes positions sont observées dans la doctrine.

Selon la conception dominante, l'exécution de l'engagement de paiement n'est seulement effective que lorsque le bénéficiaire peut disposer du montant transféré, c'est-à-dire après que son compte ait été crédité⁵⁵. Dans cette hypothèse, les autres « opérations préparatoires » ne constituent aucunement un paiement libératoire⁵⁶. Cette position a été confirmée par la Cour de Cassation dans un arrêt de jan-

vier 2001⁵⁷. Il convient toutefois de remarquer que cet arrêt a été rendu dans le cadre d'une affaire pénale de sorte que sa portée doit en être évaluée avec la prudence qui s'impose.

Une première conception minoritaire diffère seulement de cette conception dominante en ce que, outre le fait que le compte du bénéficiaire ait été crédité, elle exige que ce dernier ait pris connaissance ou soit en mesure de prendre connaissance du fait que son compte a été crédité⁵⁸. Cette conception offre une valeur ajoutée minimale par rapport à la conception dominante, étant donné l'existence des techniques modernes actuelles qui font qu'il y a une quasi-simultanéité du fait que le compte est crédité et de la possibilité de prendre connaissance de la chose⁵⁹.

Une seconde conception minoritaire observée dans la doctrine établit une différence selon qu'il y a plus d'un organisme financier impliqué dans la transaction⁶⁰. Si le bénéficiaire et le donneur d'ordre ont en effet un compte auprès d'un même organisme financier, l'exécution de l'engagement de paiement est effective au moment du débit du compte du donneur d'ordre⁶¹.

Lorsque le donneur d'ordre et le bénéficiaire ont un compte auprès d'organismes financiers différents, l'exécution de l'engagement de paiement sera effective au moment de la compensation interbancaire⁶².

54 R. Jansen et S. Rutten, « Het tijdstip van betaling bij de betaling door middel van een overschrijving. Over het subtiële verschil tussen een vordering tot en een vordering uit creditering » in R. Houben et S. Rutten, Actuele problemen van financieel, vennootschaps- en fiscaal recht, Anvers, Intersentia, 2007, 123-124

55 K. ANDRIES, « Overschrijvingen. Rechtsgevolgen volgens het gemeenrecht en de Wet Betalingsdiensten », NJW 2014, n° 298, 197; K. Byttebier, « Algemene bankvoorwaarden en girale betaalinstrumenten » in Actuele ontwikkelingen in de rechtsverhouding tussen bank en consument, Anvers, Maklu, 1994, 284-285; L. Cornelis et H. Gilliams, « Goede rekeningen maken goede vrienden: over de ware aard van (al dan niet elektronische) betalingen » in P. BELLENS, S. DE BROUWER, F. DE CLIPPELE, Juridische aspecten van de elektronische betaling, Bruxelles, Kluwer, 2004, 65-66; E. Dirix, R. Steennot et H. Vanhees, Handels- en economisch recht in hoofdlijnen, Anvers, Intersentia, 2014, 178; M. Dreesen, « De overschrijving en het tijdstip van betaling bij faillissement: een controversieel duo » (note sous Anvers 14 septembre 2006), TBH 2007, 364-366; B. Du Laing, « De bankoverschrijving », dans B. Tilleman et B. Du Laing (éd.), Bankcontracten, Bruges, die Keure, 2004, 154-156; R. Feltkamp, De overdracht van schuldvorderingen, Anvers, Intersentia, 2005, 489-492; G. Schrans et R. Steennot, Algemeen deel van het financieel recht, Anvers, Intersentia, 2003, 315-317; R. Steennot, « Het tijdstip van de girale betaling: is de kogel door de kerk? » (note sous Cass. 30 janvier 2001), Bank Fin. R. 2001, 186; E. Wymeersch, « Aspects juridiques de certains nouveaux moyens de paiement », Bank. Fin. 1995, 26

56 L. Cornelis et H. Gilliams citent notamment les opérations suivantes : l'instruction de paiement, l'intervention d'organismes financiers et autres transferts préparatoires.

57 Cass. 30 janvier 2001, Pas. 2001, I, 190

58 R. Jansen et S. Rutten, « Het tijdstip van betaling bij de betaling door middel van een overschrijving. Over het subtiële verschil tussen een vordering tot en een vordering uit creditering » in R. Houben et S. Rutten, Actuele problemen van financieel, vennootschaps- en fiscaal recht, 124-125; E. Wymeersch, « Aspects juridiques de certains nouveaux moyens de paiement », Bank Fin. R. 1995, 26

59 B. Du Laing, « De bankoverschrijving », op. cit., 157; R. Jansen et S. Rutten, « Het tijdstip van betaling bij de betaling door middel van een overschrijving. Over het subtiële verschil tussen een vordering tot en een vordering uit creditering » in R. Houben et S. Rutten, Actuele problemen van financieel, vennootschaps- en fiscaal recht, 125

60 K. Andries, « Overschrijvingen. Rechtsgevolgen volgens het gemeenrecht en de Wet Betalingsdiensten », NJW 2014, n° 298, 197; R. Jansen et S. Rutten, « Het tijdstip van betaling bij de betaling door middel van een overschrijving. Over het subtiële verschil tussen een vordering tot en een vordering uit creditering » in R. Houben et S. Rutten, Actuele problemen van financieel, vennootschaps- en fiscaal recht, 124; G. Schrans et R. Steennot, Algemeen deel van het financieel recht, Anvers, Intersentia, 2003, 317; J. Van Ryn et J. Heenen, Principes de droit commercial, IV, Bruxelles, Bruylant, 1988, 330; E. Wymeersch, R. Steennot et M. Tison, « Overschrijvingen », TPR 2008, n° 3, 1178

61 R. Jansen et S. Rutten, « Het tijdstip van betaling bij de betaling door middel van een overschrijving. Over het subtiële verschil tussen een vordering tot en een vordering uit creditering » dans R. Houben et S. Rutten, Actuele problemen van financieel, vennootschaps- en fiscaal recht, 123; G. Schrans et R. Steennot, Algemeen deel van het financieel recht, Anvers, Intersentia, 2003, 317

62 G. Schrans et R. Steennot, Algemeen deel van het financieel recht, Anvers, Intersentia, 2003, 315-320; J. Van Ryn et J. Heenen, Principes de droit commercial, Bruxelles, Bruylant, 1988, 328

Celle-ci, appelée également liquidation interbancaire ou clearing interbancaire, a lieu au moment où le compte du bénéficiaire est crédité⁶³.

Cette conception se retrouve dans les Principes Unidroit relatifs aux contrats de commerce international, lesquels disposent qu'en cas d'engagement de paiement au moyen d'un virement, l'exécution de l'engagement du donneur d'ordre est effective au moment où l'organisme financier du bénéficiaire a été crédité⁶⁴.

Comme déjà évoqué, l'article 60, § 1er de la loi du 7 novembre 1987 dispose que le bénéficiaire doit recevoir la pension le dernier jour ouvrable du mois auquel la pension se rapporte.

En interprétant cette disposition à l'aune de l'opinion majoritaire, le SdPSP doit exécuter le paiement de telle manière que le compte du bénéficiaire de la pension soit crédité le dernier jour ouvrable du mois auquel la pension se rapporte. La pratique actuelle rend cela irréalisable puisque le certificat de vie ne peut être daté au plus tôt que le même jour que celui où le compte doit être crédité.

3. Discussion de la problématique avec le SdPSP et les voies de solutions qui en découlent

Avant tout, il convient de remarquer qu'il est possible d'obtenir un certificat de vie digital par l'entremise du SPF Intérieur. L'intéressé peut se connecter, au moyen de son PC et de sa carte d'identité électronique belge, au site du SPF Intérieur et obtenir de la sorte un certificat de vie électronique. Ce certificat peut être transmis aux services des pensions. Tant le SdPSP que l'ONP (ce dernier, après nos démarches de médiation) acceptent ce type de certificat. Ceci facilite aussi quelque peu le respect des obligations des pensionnés intéressés⁶⁵.

Le SdPSP pourrait fournir, notamment sur son site internet, des infos concernant cette possibilité et en encourager l'usage.

Après avoir transmis au SdPSP son analyse sur les

⁶³ Trib. Com. Namur 3 février 2000, JT 2000, 668; M. Dassesse, « Le moment d'exécution du virement entre deux banques. Vers une remise en cause de la conception traditionnelle » (note sous Trib. Anvers 19 mai 1982), Rev. Not. 1987, 426; G. Schrans et R. Steennot, *Algemeen deel van het financieel recht*, Anvers, Intersentia, 2003, 317

⁶⁴ Article 6.1.8 Unidroit principles of international commercial contract 2010, Rome Unidroit, 2010; R. Jansen et S. Rutten, « Het tijdstip van betaling bij de betaling door middel van een overschrijving. Over het subtiele verschil tussen een vordering tot en een vordering uit creditering » in R. Houben et S. Rutten, *Actuele problemen van financieel, vennootschaps- en fiscaal recht*, Intersentia, Anvers, 2007, 124

⁶⁵ Voir le présent Rapport annuel, Partie 2, section ONP paiements

paiements des pensions du secteur public à l'étranger courant 2015, la discussion de fond avec ce service de pension a encore été poursuivie durant le mois de janvier 2016.

Lors de cette entrevue, le SdPSP a reconnu qu'à propos de la problématique des paiements de pension du secteur public à l'étranger, il y avait effectivement des arguments de nature à remettre en cause la pratique actuelle de renvoi préalable des certificats de vie mensuels.

Lors de ce même entretien, le SdPSP a informé le Collège du fait qu'il travaillait actuellement sur un projet destiné à très court terme (c'est-à-dire encore en 2016, dans le meilleur des cas au 1er juin 2016), à basculer vers un système où le certificat de vie mensuel deviendrait annuel.

Ce plan implique une adaptation de la pratique administrative, bien sûr, mais également une adaptation de différents arrêtés royaux. On songera notamment ici à l'article 2 de l'arrêté royal du 1er février 1935 selon lequel les pensionnés qui résident à l'étranger ne peuvent percevoir leur pension que moyennant production préalable d'un certificat de vie.

De plus, la fusion imminente de l'ONP et du SdPSP (1er avril 2016) est le moment adéquat pour harmoniser à ce niveau les législations respectives du secteur privé et celle du secteur public.

A titre de comparaison, par le passé dans le secteur privé, le paiement des pensions à l'étranger était réglé par l'arrêté royal du 28 février 1993 relatif au paiement par virement de certains avantages liquidés par l'Office national des pensions. Il y était stipulé que le paiement des pensions devait s'effectuer par l'intermédiaire d'un organisme financier qui devait, pour les paiements à l'étranger, conclure les conventions nécessaires avec des intermédiaires étrangers⁶⁶.

Pour les paiements dans un autre Etat membre de l'UE, il fallait en effet prévoir une caisse nationale de compensation qui compenserait les différences du cours du change entre la date de l'ordre et la date de l'exécution. De par ces conditions strictes, le paiement des pensions sur un compte dans un autre Etat membre, autre que la Belgique, n'était possible que dans un très petit nombre d'Etats membres, à savoir

⁶⁶ Arrêté royal du 28 février 1993 relatif au paiement par virement de certains avantages liquidés par l'Office national des pensions, MB 13 mars 1993, abrogé par l'article 13, 2° de l'arrêté royal du 13 août 2011, MB 24 août 2011 (éd. 2)

l'Allemagne, la France, le Luxembourg, les Pays-Bas, l'Italie, le Portugal et l'Espagne. Les bénéficiaires de pension qui résidaient dans un des 19 autres Etats membres recevaient leur pension au moyen d'un chèque postal. Ils devaient payer de ce fait des frais supplémentaires et ne recevaient souvent pas leur pension à temps.

Du fait de ces possibilités limitées de paiement des pensions à l'étranger, la Commission européenne a publié, conformément aux procédures d'infraction au droit européen, un avis motivé⁶⁷. La Commission a estimé que la Belgique violait le principe de la libre circulation des travailleurs, telle que garantie à l'article 45 du Traité sur le fonctionnement de l'Union européenne et aux articles 4 et 7 du Règlement portant sur la coordination des systèmes de sécurité sociale⁶⁸, en ce qui concerne le paiement des pensions par la Belgique à des bénéficiaires résidant dans un autre Etat membre.

L'arrêté royal du 13 août 2011 a finalement abrogé l'exigence de l'existence d'une caisse nationale de compensation. L'arrêté royal rend possible le versement des prestations sur des comptes bancaires de bénéficiaires d'une pension ayant leur résidence principale au sein de l'Espace Economique Européen (EEE), pour autant que l'organisme financier auprès duquel le compte est ouvert soit reconnu conformément à la Directive SEPA^{69 70}.

Lorsque le lieu de la résidence principale du bénéficiaire d'une pension se trouve dans un Etat non-membre de l'EEE, celui-ci peut également recevoir la prestation sur un compte bancaire à la condition qu'il en fasse la demande.

L'article 9 de l'arrêté royal du 13 août 2011 décrit les conventions que l'ONP conclut avec des organismes

financiers reconnus⁷¹ qui exécutent les paiements. Ces conventions délimitent les responsabilités respectives de l'ONP et de l'organisme financier en ce qui concerne l'exécution de l'ordre de paiement à l'organisme financier choisi par le bénéficiaire de la pension.

Ces conventions sont cruciales parce qu'elles stipulent entre autres que l'organisme financier agréé garantit à l'ONP le recouvrement de montants indus versés sur des comptes à l'étranger ouverts auprès d'un organisme financier étranger, même après le décès du bénéficiaire d'un compte à l'étranger, ce qui minimise le risque pour l'ONP.

En outre, les bénéficiaires d'une pension et les autres « personnes concernées » s'engagent à ce que l'organisme financier choisi par le bénéficiaire d'une pension rembourse les montants indus à l'ONP, même après le décès du bénéficiaire de pension.

L'article 7, § 1er de l'arrêté royal du 13 août 2011 dispose que l'ONP fournit chaque année au bénéficiaire un formulaire de certificat de vie en demandant de le renvoyer dans les trente jours. En l'absence de réponse, le paiement de la prestation est suspendu.

Les accords précités, qui sont conclus par l'ONP avec des organismes financiers reconnus pour garantir d'éventuels recouvrements, justifient le fait qu'un certificat de vie est demandé seulement annuellement au bénéficiaire de pension. Si un paiement devait être versé indument sur le compte du bénéficiaire, l'ONP pourra récupérer ce montant, même après le décès du bénéficiaire.

L'article 7 de l'arrêté royal du 13 août 2011 prévoit également, dans le régime des travailleurs salariés, la possibilité de conclure des accords avec (entre autres) des organismes financiers dans le but de mettre sur pied un échange automatique d'informations relatives au fait que l'intéressé soit toujours en vie.

En 2013, l'ONP avait conclu des accords avec des organismes de pension en Allemagne et aux Pays-Bas, aux termes desquels il avait été convenu que les informations concernant les montants et les dates de décès seraient communiquées. Dans les accords conclus avec la Grande-Bretagne, l'échange d'informations avait été limité aux dates de décès. L'échange élec-

67 « Libre circulation des travailleurs : la Commission demande à la Belgique de verser les pensions directement sur le compte bancaire des bénéficiaires dans leur Etat de résidence », http://europa.eu/rapid/press-release_IP-11-419_fr.htm.

68 Règlement n° 883/2004 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2004 portant sur la coordination des systèmes de sécurité sociale, JO. L. 30 avril 2004, n° 166, 1

69 Directive 2007/64/CE du Parlement européen et du Conseil du 13 novembre 2007 concernant les services de paiement dans le marché intérieur, modifiant les Directives 97/7/CE, 2002/65/CE, 2005/60/CE ainsi que 2006/48/CE, et abrogeant la Directive 97/5/CE, JO. L. 319, 5 décembre 2007 erratum JO L. 187, 18 juillet 2009, voir article 1, 2° de l'arrêté royal du 13 août 2011, MB 24 août 2011

70 Discussion de l'AR du 13 août 2011 concernant le paiement des allocations payées par l'Office national des Pensions, « Pensioen », NJW, 248, 568.

71 Selon l'article 9, § 1, de l'arrêté royal il s'agit d'organismes financiers « dont l'activité en Belgique est reconnue en application de la loi du 22 mars 1993 relative au statut et au contrôle des établissements de crédit ».



« Les informations correctes sur les droits à pension et sur le droit à la GRAPA ne parviennent bien souvent pas aux personnes victimes de la pauvreté, qui sont souvent des femmes. On pourrait encore faire de grands progrès sur ce plan ! »

DANIELLE

tronique permet un échange mensuel des données (correctes), ce qui dispense l'intéressé d'introduire un certificat de vie.

Début 2015, il ressortait d'une correspondance du Service de Médiation pour les Pensions avec l'ONP ce qui suit. L'échange électronique de données avec l'Allemagne se déroule très bien : déjà 43 % des personnes qui résident en Allemagne et qui bénéficient d'une pension belge ne doivent plus envoyer de certificat de vie à l'ONP.

Ici, le contrôle est réalisé de manière entièrement automatique par le biais d'un traitement mensuel. L'échange de données avec les Pays-Bas se trouve en phase de test et devrait aboutir à ce que 90 % des personnes qui résident aux Pays-Bas et qui bénéficient d'une pension belge ne doivent plus fournir de certificat de vie. Toutefois, l'exécution des accords avec la Grande-Bretagne est au point mort. En 2015, les négociations seraient en cours avec le Luxembourg, la France et l'Espagne.

Le Collège ne voudrait pas clore cette analyse sans évoquer, à plus long terme, la promesse qu'offrent les

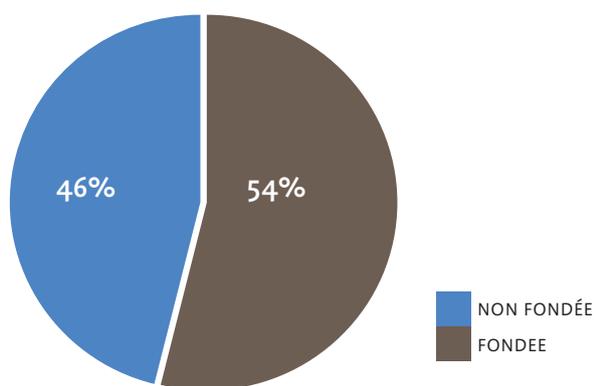
nouvelles technologies. Songeons aux empreintes digitales (déjà possible aujourd'hui sur les smartphones), au « scanner rétinien », etc. On pourrait développer un système au moyen duquel l'intéressé peut confirmer périodiquement, en utilisant ces techniques modernes, qu'il est encore en vie.

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

Assimilation d'une période de maladie dans le calcul d'une pension de travailleur indépendant – Problème résolu via une bonne collaboration entre services (INASTI, Caisse d'assurances sociales, SPF Sécurité sociale) et entre ombudsmans institutionnels (Médiateur fédéral et Médiateur Pensions)

Dossier 26111

Les faits

Madame Bertrand a été pensionnée à l'âge légal le 1er août 2014. Elle se plaint du faible montant de sa pension, qui s'élève à peine à 243 euros par mois. Dans ce total, la pension provenant de son activité d'indépendante représente 188 euros.

L'intéressée est malade depuis 1993 et a été reconnue invalide. Ayant été indépendante juste avant l'arrêt de son activité, elle s'étonne de ce que la carrière prise en compte pour le calcul de pension s'arrête au 31 mars 1999. Elle n'obtient donc rien pour une période de 15 ans (1999-2014). Ce n'est pas juste, clame-t-elle ! Le Médiateur Pensions est appelé à la rescousse.

Commentaires

La décision de l'INASTI du 21 octobre 2014 octroie en effet seulement un montant de 188,31 euros par mois. La carrière de travailleur indépendant retenue pour le droit à la pension, sur la base des informations de la Caisse d'assurances sociales (Partena), se présente comme suit :

- Cotisations sociales valablement versées du 1er octobre 1980 au 30 juin 1983, du 1er janvier 1985 au 30 juin 1993 et en assimilation maladie du 1er juillet 1993 au 31 mars 1999.
- Pour la période du 1er avril 1999 au 30 septembre 2000 les cotisations sociales n'ont pas été complètement payées et ont été déclarées irrécouvrables.
- L'examen du dossier de pension montre que l'assimilation maladie a été accordée à partir du 1er juillet 1993. Elle a été supprimée au 1er avril 2001 car des données ont été trouvées selon lesquelles une nouvelle activité aurait été reprise à cette date.

L'intéressée conteste formellement la reprise d'activité au titre de travailleur indépendant (comme associé actif). Il y aurait eu une confusion dans son dossier de cotisante.

Le service assimilation de l'INASTI réexamine le dossier sur la base de cette déclaration. Il y avait des déclarations TVA dans le cadre de l'exploitation d'un restaurant depuis le 2ème trimestre de 1999. L'affaire avait cependant fait faillite le 4 octobre 2000. Les conditions d'assimilation maladie n'étaient donc pas remplies à partir du 1er avril 1999. Des cotisations devaient donc être impérativement payées pour une activité principale.

L'INASTI a reconnu en revanche qu'il n'y avait pas eu de reprise d'activité à partir du 6 avril 2001.

Le dossier montre également que par la décision du 12 novembre 2001, l'INASTI a bien informé l'intéressée que la période d'incapacité courant du 1er avril 1999 au 30 septembre 2000 n'était plus assimilable étant donné l'exercice d'une activité (restauration) pendant ce laps de temps.

Durant cette période, il fallait donc payer des cotisations sociales pour s'ouvrir le droit à la pension. Était-il encore possible de régulariser un trimestre, en dépit des règles relatives à la prescription ? La question qui se posait pour la période postérieure à la faillite était

le corollaire de la précédente : l'assimilation était-elle à nouveau rendue possible à partir du 1er octobre 2000 ?

Dans ce dossier précis, l'Ombudsman pressentait qu'une certaine confusion à propos des cotisations pût être à la base du refus de reconnaître la période de maladie.

A défaut pour l'Ombudsman pour les Pensions d'être compétent à l'égard des problèmes de cotisations en général et des caisses d'assurances sociales en particulier, une aide a été demandée au Médiateur fédéral.

Bien qu'en principe, la prescription fût applicable aux cotisations des années 1999 et 2000, l'INASTI demande au SPF Sécurité sociale de donner son autorisation à la Caisse Partena d'accepter le paiement des cotisations, vu les particularités inhérentes à ce dossier. Il est dans l'intérêt de la plaignante que le SPF Sécurité sociale donne son autorisation afin de pouvoir encore payer ces cotisations.

Les cotisations nécessaires pour valider la période d'avril 1999 à septembre 2000 ont été réglées à Partena en juin 2015. L'INASTI a de son côté renoncé à réclamer les majorations légales exigibles pour paiement tardif.

Dans la foulée, l'INASTI a considéré la période postérieure (octobre 2000 à décembre 2013) comme une période d'incapacité assimilée à une période de travail comme travailleur indépendant.

Une nouvelle décision de pension a été prise par l'INASTI en septembre 2015, prenant effet au 1er juillet 2015 (mois suivant celui de la régularisation).

La carrière valable passait de 17 ans à 31,75 ans. Cela ouvrait à l'intéressée le droit à la pension minimum (plus de 30 ans). Le nouveau montant de pension était de 755,61 euros par mois (770,72 euros par mois au 1er septembre 2015 suite à la majoration du minimum garanti).

Cette révision a eu également un effet positif sur les droits dans le régime salarié. De ce côté, la pension initiale de 58,89 euros a été portée à 149,07 euros par mois au 1er septembre 2014. Par suite de l'augmentation des minimas pour carrières mixtes, elle est passée à 175,46 euros au 1er juin 2015 et à 178,97 euros au 1er septembre 2015.

Après révision, le montant de pension belge s'élève à un total de 949,69 euros.

Conclusion

Ce dossier a abouti à une solution positive pour la plaignante, grâce d'une part à la bonne collaboration entre le Médiateur pour les Pensions et le Collège des médiateurs fédéraux et d'autre part, grâce à un accord trouvé entre trois parties prenantes : la Caisse Partena, l'INASTI et le SPF Sécurité sociale.

L'INASTI était impliqué pour ce qui était du dossier pension, mais aussi la Caisse d'assurances sociales, après autorisation du SPF Sécurité sociale, en ce qui concerne le dossier de cotisations.

Ce dernier a été régularisé grâce à l'intervention du Médiateur fédéral. Et dans la foulée, une solution a pu être apportée dans le dossier de pension.

L'INASTI omet d'informer la caisse d'assurances sociales de l'annulation de la mise en paiement de la pension – Perte de pension pendant une période de 3 mois – Dédommagement accordé par l'INASTI

Dossier 25863

Les faits

Le Service de médiation Pensions est saisi d'une plainte de Monsieur Brand le 4 août 2014.

L'intéressé a demandé à l'INASTI de mettre en paiement sa pension à partir de janvier 2014. Toutefois, il remarque dans la décision reçue de l'Institut que la période d'activité s'étendant du 1er juillet 2010 au 31 décembre 2013 n'est pas prise en compte dans le calcul de sa pension.

Après contact avec l'INASTI et moyennant une régularisation de cotisations en mars 2014, une nouvelle décision est prise incluant la période contestée. Cette décision prend effet au 1er avril 2014.

Monsieur Brand n'est pas d'accord avec cette date de prise de cours, car il estime qu'il n'a commis aucune faute. Il demande que sa pension lui soit intégralement liquidée dès le 1er janvier 2014.

Commentaires

Monsieur Brand a atteint l'âge de 65 ans en juillet 2010. A l'époque, l'INASTI a examiné d'office ses droits de pension et lui a notifié le 23 avril 2010 une décision provisoire de pension. Une avance sur pension lui a été accordée à partir du 1er août 2010 et cette prestation a été mise en paiement.

A ce moment, l'INASTI a adressé à la caisse d'assurances sociales de l'intéressé (Acerta) un document 74 L avec un code signifiant que Monsieur Brand bénéficiait de la pension (basée sur des données officielles provenant du service pensions de l'INASTI) et exerçait en même temps une activité professionnelle d'indépendant dont les revenus ne dépassaient pas les limites légales autorisées (reposant sur les données fournies par l'intéressé et telles que déclarées par lui sur le modèle 74).

Pour un pensionné qui a déclaré au préalable qu'il continue à travailler comme indépendant, les revenus qui sont pris en compte comme base pour le calcul de ses cotisations⁷² ne peuvent pas être supérieurs au revenu annuel que ce pensionné est autorisé à gagner à titre d'activité indépendante⁷³.

En fait, ce que voulait Monsieur Brand, c'était, après avoir pris connaissance via la décision provisoire du montant estimé de sa pension, continuer à travailler sans aucune limite de revenus.

Il en a informé l'INASTI en mai 2010 par lettre recommandée. Ce courrier précisait aussi qu'il souhaitait renoncer à sa pension. En effet, à ce moment, il n'était pas possible de cumuler le bénéfice d'une pension avec des revenus professionnels non limités.

A la réception de ce courrier, l'INASTI a transmis un formulaire Modèle S à l'ONP, en charge du paiement des pensions de travailleur indépendant.

Une nouvelle décision provisoire a été transmise à Monsieur Brand le 29 septembre 2010. Par cette notification, le montant de sa pension est déclaré non payable au 1er août 2010 en raison du fait que les revenus de l'activité professionnelle de travailleur indépendant dépassent la limite légale autorisée.

⁷² A l'époque, les revenus de l'année d'imposition à laquelle se rapporte l'activité sont ceux de la deuxième année calendrier qui précède immédiatement celle pour laquelle les cotisations sont dues.

⁷³ Article 11, § 5 de l'Arrêté royal N° 38 tel que formulé alors

Dans l'application « pension » de l'INASTI, il n'y a pas trace par la suite d'une décision définitive. La caisse d'assurances sociales de l'intéressé ne reçoit pas de document 74 L rectificatif avec un nouveau code.

En conséquence, Acerta continue à calculer les cotisations sociales comme si Monsieur Brand bénéficiait de la pension. Les revenus de l'activité (retenus par l'administration fiscale) sur la base desquels les cotisations sont calculées sont ceux de la limite annuelle qui est autorisée dans le cas d'un pensionné de 65 ans et plus bénéficiant de la pension de retraite.

Remarquons qu'en vertu de l'article 7 de l'Arrêté royal du 19 décembre 1967, il existe dans le chef de l'assujetti l'obligation d'informer sa caisse d'assurances sociales, endéans les 15 jours, de toute modification dans la situation déclarée sur le document d'affiliation. Au point 3 de la rubrique 5 de ce formulaire, l'intéressé devait déclarer s'il bénéficiait d'une pension et s'il exerçait une activité dans ou hors des limites autorisées.

A notre demande, Acerta a vérifié le dossier en sa possession : il s'est avéré qu'à l'époque (2010) Monsieur Brand n'avait pas informé sa caisse qu'il continuait à travailler sans limitation de ses revenus et que sa pension n'avait pas pris cours ni été mise en paiement.

S'il l'avait fait, Acerta aurait ensuite interrogé l'INASTI pour savoir si sa pension était payable ou non. En effet, l'INASTI est l'autorité qui décide de la mise en paiement de la pension et donc la seule source authentique de cette information.

A l'occasion de cet échange, l'INASTI aurait probablement détecté l'oubli d'envoi du document 74 L à la caisse d'assurances sociales. Dans cette même hypothèse, ladite caisse aurait sans doute calculé correctement les cotisations dues.

Ceci dit, il est compréhensible que l'intéressé n'ait pas pensé à avertir sa caisse. Cette obligation de signaler tout changement figurait en effet en petites lettres dans un document de déclaration d'affiliation signé 35 ans auparavant ! D'autant plus que cette information avait été communiquée à l'INASTI.

Monsieur Brand a payé, chaque trimestre, les cotisations sociales réclamées par sa caisse d'assurances sociales.

En décembre 2013, il a envoyé à l'INASTI un modèle 74

(= déclaration en matière d'exercice d'une activité professionnelle d'un pensionné) signalant qu'il travaillerait moins à partir de janvier 2014 et qu'il désirait que sa pension soit payée à partir du 1er janvier 2014. Sur la base de cette déclaration, on pouvait supposer que l'activité serait poursuivie dans les limites permises.

Le 25 février 2014, l'INASTI a notifié une décision de pension par laquelle sa pension prenant effet au 1er janvier 2014 était mise en paiement. La période du 1er juillet 2010 au 31 décembre 2013 n'était pas prise en compte dans le calcul car seules des cotisations réduites avaient été payées sur la base de revenus inférieurs au seuil minimum pour une activité principale à partir du trimestre où l'âge de la pension a été atteint.

Monsieur Brand a alors demandé des explications à la caisse Acerta. Celle-ci, n'étant pas au courant du fait que l'intéressé n'avait pas bénéficié d'une pension entre août 2010 et décembre 2013, a pris contact à son tour avec l'INASTI.

L'INASTI a corrigé le dossier et transmis le bon code à Acerta. La caisse a pu ainsi calculer les cotisations complètes pour la période du 1er juillet 2010 au 31 décembre 2013. Monsieur Brand a payé ces sommes le 28 mars 2014.

Suite à cela, l'INASTI a notifié une nouvelle décision. La période du 1er juillet 2010 au 31 décembre 2013 a été ajoutée à la carrière et au calcul de la pension. Toutefois, l'Institut a fixé la date d'effet de cette décision au 1er avril 2014, soit le mois suivant celui au cours duquel la régularisation de cotisations est intervenue.

Acerta et l'INASTI ont parfaitement collaboré afin de régulariser ce dossier au plus vite.

Force est aussi de constater que l'INASTI a pris une décision correcte au plan légal en fixant au 1er avril 2014 la date d'effet de la révision de pension. La régularisation de cotisations influe sur le droit à la pension. Mais dans cette situation, la nouvelle décision ne sort ses effets que le 1er jour du mois suivant celui au cours duquel la dette a été effectivement soldée⁷⁴.

Conclusion

Clairement, la législation relative à la prise en compte de périodes d'occupation régularisées n'autorise pas

⁷⁴ Arrêté royal du 22 décembre 1967 portant règlement général du régime de pension de retraite et de survie des travailleurs indépendants, articles 15 et 154, 7°

d'effet rétroactif. L'INASTI ne peut faire autrement que de fixer la date de prise de cours de la décision de révision au 1er avril 2014, à savoir le mois suivant celui de la régularisation de cotisations.

Il reste que Monsieur Brand a subi un dommage et que celui-ci résulte d'une faute de l'INASTI. C'est pourquoi le Médiateur a demandé à cet organisme d'accorder un dédommagement.

L'INASTI a acquiescé à cette demande. Monsieur Brand a obtenu un montant de 1.019,28 euros à titre de dommages. Cette somme correspond à ce que l'intéressé a perdu durant les mois de janvier à mars 2014.

Le Collège des médiateurs a fortement apprécié cette attitude. Déjà dans des Rapports annuels antérieurs, la pratique des services de pensions en matière de réclamations de dommages a été discutée. L'attitude positive de l'INASTI y a déjà été soulignée dans des cas où un traitement fautif du service de pensions était exclusivement à l'origine du préjudice subi et où le dommage, facilement évaluable, était limité⁷⁵.

Lors du traitement d'une demande de dédommagement, le service de pensions peut voir la question d'un point de vue strictement juridique. Mais il peut également, comme cela s'est passé dans le cas présent, soulever les motivations et les intérêts du citoyen. L'INASTI se met ici à sa place. Du point de vue du citoyen, la réalité juridique n'est pas l'élément le plus pertinent et encore moins la manière dont la responsabilité de son dossier est partagée entre différents services⁷⁶. Le citoyen attend que le service de pensions prenne son problème au sérieux⁷⁷. Et cela, l'INASTI le fait indubitablement.

⁷⁵ E. a. RA 2013, pp. 106-110

⁷⁶ La détermination du montant correct des cotisations est en effet le résultat d'un travail d'échanges de données entre l'INASTI et les caisses d'assurances sociales.

⁷⁷ Nous conseillons à ce propos la lecture de l'étude enrichissante, parue en 2009, de l'Ombudsman national hollandais Mr Brenninkmeijer sur le traitement par les services de l'autorité des demandes de dommages « *Behoorlijk omgaan met schadeclaims* »

(hyperlien : https://www.nationaleombudsman.nl/uploads/rapport2009-135_1.pdf).

Réformes des pensions – Difficultés pour adapter les programmes informatiques de l'INASTI nécessaires au calcul des nouvelles pensions prenant cours en 2015 – Décisions définitives en attente pendant plusieurs mois – Plan de secours sous forme de décisions provisoires

Dossiers 26830 – 26927 – 26948 – 26951 – 26952 – 27131 – 27134 et autres⁷⁸

Les dernières réformes des pensions ont concerné plusieurs aspects importants de la réglementation de pension : notamment, l'application du principe de l'unité de carrière, la modification de la législation en matière de pension de survie (instauration de l'allocation de transition) ainsi que la prise en compte dans le calcul de pension des périodes d'activité se rapportant à l'année de prise de cours.

Dans le premier cas surtout, le nouveau calcul en jours équivalents temps plein, en lieu et place du calcul en années, nécessitait une adaptation en profondeur, à partir de 2015, des programmes informatiques de calcul des pensions utilisés par les services de l'INASTI.

Cet organisme a toutefois été confronté sur ce plan à de grosses difficultés techniques, de sorte que durant de longs mois il n'a pas été possible, pour ces dossiers, de procéder aux calculs corrects et donc à l'envoi des décisions de pension définitives. Le Service de médiation Pensions a reçu à partir d'avril 2015 de nombreuses plaintes à ce propos. Le flux des plaignants ne s'est pas tari par la suite, car le problème a tardé à se résoudre.

Fin 2015, il n'est d'ailleurs que partiellement réglé. Quelques exemples ci-dessous feront mieux comprendre les soucis concrets rencontrés par les nouveaux pensionnés du régime des travailleurs indépendants⁷⁹.

⁷⁸ Dans le courant de l'année 2015, le Service de médiation Pensions a enregistré plus d'une trentaine de dossiers de plainte portant sur le même objet. De nouvelles plaintes continuent à lui parvenir.

⁷⁹ Notons que les modifications apportées par la nouvelle réglementation ont des conséquences dans le régime des travailleurs indépendants, mais ont également des conséquences dans le régime des travailleurs salariés. Toutefois, l'ONP ne semble pas avoir connu de problèmes techniques du même ordre pour calculer ses prestations.

Les faits

■ 1er cas

Madame Ravenstein a demandé sa pension de retraite en octobre 2014 pour une prise de cours au 1er août 2015.

Au début août de cette année, elle contacte le Médiateur car elle ne reçoit pas, selon elle, le montant de pension auquel elle a droit. Elle n'a obtenu à ce jour qu'une avance et la décision définitive se fait attendre. L'intéressée a été informée du fait que seule une décision provisoire a pu être prise dans son cas, car depuis un an les applications informatiques de calcul des pensions n'ont pas encore été adaptées à la nouvelle législation. Madame Ravenstein craint de devoir attendre encore un bon bout de temps avant de recevoir ses arriérés.

■ 2ème cas

Monsieur Mertens est pensionné depuis mars 2015. Il a reçu une décision provisoire en matière de pension de retraite de travailleur indépendant. Il s'étonne de ce que sur la notification, le service de pensions ne mentionne pas le montant du bonus de pension auquel il peut prétendre. Lorsqu'il contacte l'INASTI à ce sujet, on lui répond qu'il n'est pas possible de lui dire quand cela sera réglé. Il espère qu'en faisant part de son problème au Médiateur, une solution pourra être trouvée.

■ 3ème cas

Monsieur Brandewijn, lui aussi, est mécontent du traitement de son dossier par l'INASTI. Devant partir en pension anticipée en juillet 2015, il a immédiatement renvoyé au service de pension tous les documents qui lui avaient été transmis, dûment complétés. A la suite de cela, l'INASTI lui avait promis, par téléphone, l'envoi d'une décision de pension dans le courant du mois de mai 2015. A la fin dudit mois, on lui a demandé encore un peu de patience. Finalement, ne voyant toujours rien arriver vers le 8 juin, il demande l'aide du Médiateur.

■ 4ème cas

Madame Johnson travaille encore, mais elle voudrait peut-être prendre sa pension d'indépendante en juillet 2015. Elle ne veut pas se décider sans connaître le montant qui lui sera attribué par l'INASTI. Cet organisme lui indique toutefois qu'il ne peut pas le lui communiquer, car le programme informatique en production ne permet pas de notifier une décision provisoire sous réserve de cessation d'activité et par ailleurs, ce programme n'est pas encore adapté aux dernières nouveautés législatives, ce qui empêche

également l'envoi d'une décision définitive (avec un modèle 74 joint). On tourne en rond, alors ? Madame Johnson espère bien que l'intervention du Médiateur permettra de dégager une solution pratique à son problème.

■ 5^{ème} cas

Monsieur Sijsele introduit une plainte en matière de pension le 29 avril 2015. Sa pension devait prendre cours déjà au 1^{er} janvier 2015 et 4 mois plus tard, aucun courrier ne lui est parvenu concernant ses droits à la pension de travailleur indépendant.

■ 6^{ème} cas

La pension de Madame Solvay devait prendre cours au 1^{er} avril 2015 à 65 ans. Elle a une carrière d'indépendante de 24 ans, dont 14 comme « conjoint aidant ». La date de pension est dépassée depuis un mois et elle n'est pas encore en possession de la décision d'octroi de sa prestation de retraite.

■ 7^{ème} cas

Monsieur Louis devait bénéficier de sa pension à partir de juillet 2015. L'INASTI n'a pu lui adresser une décision, encore provisoire, que le 3 août 2015, alors qu'il avait renvoyé bien à temps les déclarations prescrites. Il a reçu sa pension fin août, soit avec un mois de retard.

Mais il se demande également si le calcul provisoire est bien correct. Les deux trimestres de cotisations de 2015 (en principe valables à titre d'assurance continuée⁸⁰) ont-ils été retenus dans le calcul ? Monsieur Louis demande un complément d'information à ce sujet.

Commentaires

La récente réforme des pensions (portant notamment sur l'expression de la carrière exprimée en jours plutôt qu'en années dans le régime des travailleurs indépendants pour l'application du principe de l'unité de carrière) et les problèmes liés à la nécessaire adaptation des logiciels permettant le calcul des pensions dans le régime des travailleurs indépendants ont eu comme conséquence fâcheuse que, durant une longue période, l'INASTI n'a pas été en mesure de procéder aux calculs de pension définitifs, ni de prendre des décisions de pension définitive pour les pensions qui prenaient cours à partir du 1^{er} janvier.

Avant d'aller plus loin dans l'analyse des plaintes

concrètes que nous avons citées en exemple, nous partons tout d'abord de considérations générales.

Une des valeurs portées par l'INASTI est le service à la clientèle. Le client est mis au centre des préoccupations et l'Institut s'engage à le servir de manière correcte, professionnelle et accessible. En matière de plaintes, le seuil d'accessibilité est le plus bas possible, c'est-à-dire que leur suivi est principalement délégué aux collaborateurs du niveau de base (gestionnaires de dossiers).

Avant même que le Médiateur soit saisi, ce sont donc ces collaborateurs de 1^{ère} ligne qui ont été les premiers confrontés aux doléances des pensionnés, lorsque ceux-ci ont commencé à constater, courant 2015, que leurs dossiers prenaient du retard.

Au vu du nombre relativement limité de plaintes qui sont remontées jusqu'à la seconde ligne (Ombudsman), il faut donc croire que dans bon nombre de cas, les plaignants ont obtenu immédiatement une information correcte et bien motivée sur l'origine du problème et que ces précisions ont été dispensées de façon à apaiser leurs légitimes craintes. Cette politique de proximité et l'aspect apaisant de l'information dispensée a été appréciée à sa juste valeur par le Service de médiation Pensions.

Par ailleurs, le Médiateur a montré de la compréhension pour les problèmes techniques temporaires que l'INASTI a vécu cette année, compte tenu des multiples adaptations successives intervenues dans une législation de plus en plus complexe, nécessitant plusieurs adaptations à un rythme élevé des programmes informatiques. Cette relative indulgence a d'ailleurs été répercutée dans les réponses que le Médiateur a envoyées aux citoyens mécontents qui l'avaient interpellé à ce sujet. Nous y revenons plus loin.

Toutefois, le problème s'est singulièrement aggravé du fait que les difficultés techniques, que l'on espérait dans un premier temps de courte durée, ont persisté durant une très longue période, d'ailleurs pas encore close à l'heure de la rédaction de ces commentaires. Pour n'importe quelle administration, il est en effet très difficile de (main)tenir un discours apaisant, quel qu'il soit, pendant quasi un an... Promettre une solution, c'est bien, offrir une solution c'est beaucoup mieux. A ce niveau, même si nous sommes dans la dernière ligne droite, la ligne d'arrivée n'est pas encore franchie.

⁸⁰ Cette assurance facultative permet à l'indépendant qui a cessé son activité de conserver ses droits sociaux moyennant paiement de cotisations volontaires.



« Lutter contre le risque de pauvreté, c'est aussi contribuer à supprimer autant que possible, au profit de notre public spécifique, les barrières de tous ordres qui entravent le plein exercice de leurs droits sociaux. Je m'y attelle quotidiennement. »
ALAIN

A partir de ces constats, il faut conclure que le critère d'évaluation « gestion consciencieuse », qui fait partie de la définition de la « bonne conduite administrative », a été enfreint en l'occurrence par l'INASTI. C'est le non-respect du « principe de prévoyance », un des aspects de la gestion consciencieuse, qui est surtout visé ici.

Ce principe est en jeu lorsque des modifications légales (prévisibles) doivent entraîner des adaptations des applications informatiques. Il est indispensable, dans un tel cas, de procéder à une analyse de risque structurée.

Cette analyse est normalement constituée de 3 étapes : l'évaluation du risque, la gestion du risque et enfin la communication en période de risque.

Il peut être attendu d'une administration prudente et raisonnable qu'elle teste en profondeur un nouveau système informatique préalablement à sa mise en production. Elle doit également prévoir un « plan B » dans l'hypothèse où quelque chose ne fonctionnerait pas comme prévu. Dans le cas présent, les tests ont eu lieu afin de détecter d'éventuels bugs. Cela est d'ailleurs l'une des raisons du long laps de temps écoulé avant le lancement des nouvelles applications. Le « plan B » de l'INASTI était de travailler autant de temps que nécessaire avec des décisions de pension provisoires, par lesquelles le montant le plus proche

possible du montant définitif était accordé. Ces décisions ont été systématiquement accompagnées des ordres de mise en paiement destinés à l'ONP. Les attestations électroniques en matière de couverture de soins de santé ont été également émises via la BCSS.

La « solution » temporaire a ses mérites, mais aussi ses imperfections. D'abord, les décisions provisoires ne sont pas correctement motivées. La notification use en effet de phrases standard, souvent non pertinentes, laissant par exemple à entendre que la décision provisoire est justifiée par l'absence dans le dossier de certaines données indispensables à l'établissement du montant définitif de pension. Dans la plupart des cas, cette motivation n'était pas bonne, car toutes les informations requises étaient déjà disponibles. C'était donc uniquement l'inadaptation des programmes informatiques qui était le « motif » de la décision provisoire.

Dans le dossier de Monsieur Mertens (2ème cas), la notification de l'INASTI fait juste mention d'un solde payé à titre provisoire. Comment ce montant a été calculé⁸¹ et sur la base de quelles données⁸², le pensionné ne le sait pas. Chez certains citoyens, cela provoque le doute et génère de l'incertitude.

81 Droit ou pas à la pension minimum, droit ou pas au bonus de pension,...

82 Cotisations sociales payées en principal et accessoires à une caisse d'assurances pour indépendants

Il faut reconnaître que dans beaucoup de situations, les montants provisoirement attribués étaient sinon égaux, du moins très proches du montant définitif à percevoir.

Si c'est le cas, le pensionné ne subit pas de préjudice⁸³ ou celui-ci est très limité.

A l'issue du traitement d'un certain nombre de plaintes, le Médiateur a pu ainsi tranquilliser les citoyens inquiets en leur indiquant que le futur montant définitif serait identique au montant provisoire ou en tout cas en serait très proche. Cette confirmation, faite par un service externe indépendant comme l'est le Service de médiation Pensions est souvent vécue comme plus apaisante que si elle était venue d'un collaborateur du service de pensions ou d'un service de plaintes interne.

Les enquêtes du Médiateur ont néanmoins montré que d'autres décisions provisoires, moins nombreuses il est vrai, avaient alloué des montants plus éloignés des montants dus à titre définitif. Des différences aux alentours de 20 % (et même parfois plus) ont été constatées.

Il y a eu aussi des cas (ceux de Monsieur Brandewijn et de Monsieur Sijsele – voir 3^{ème} et 5^{ème} exemples) où les décisions provisoires elles-mêmes se faisaient longuement attendre. Le premier plaignant n'a obtenu sa décision de pension que moins d'un mois avant la prise de cours, le second a encore eu moins de chance : il a dû rester plusieurs mois sans paiement après la date prévue de prise de cours.

Suite à l'intervention du Médiateur, l'INASTI a notifié à Monsieur Brandewijn une décision provisoire le 12 juin 2015, la prestation prenant effet au 1^{er} juillet 2015.

En ce qui concerne Monsieur Sijsele, la décision a été prise le 8 mai 2015, avec effet rétroactif au 1^{er} janvier 2015⁸⁴. Dans les deux cas, la réaction de l'INASTI à notre interpellation a été très rapide.

Une bonne gestion anticipe les difficultés, et lorsque celles-ci se présentent, il importe de communiquer de

⁸³ Par exemple, les dossiers où le seul problème, lié à l'informatique, est l'expression de la carrière en jours et non plus en années. Il manque alors seulement la décision de pension formelle.

⁸⁴ Ce dossier avait ceci de particulier que l'intéressé bénéficiait déjà depuis 2010 d'une pension de fonctionnaire et que celle-ci correspondait à une carrière complète (14.040 jours équivalent temps plein). Du coup, l'INASTI n'a pas pu accorder la pension de retraite d'indépendant en application du principe de l'unité de carrière. L'intéressé a reçu à la place une pension inconditionnelle.

manière ouverte et transparente sur le problème et de traiter avec efficacité les plaintes et les difficultés rencontrées par les citoyens tant que le nouveau programme n'est pas opérationnel.

A l'instar du dossier de Monsieur Brandewijn, l'INASTI avait promis, par téléphone à plusieurs pensionnés, l'envoi d'une décision définitive dans le courant du mois de mai 2015, à un moment où le personnel de l'INASTI espérait, sur la base des informations internes disponibles, que les programmes seraient rendus opérationnels.

Cette date a dû être postposée, les tests des nouvelles applications ayant révélé des failles. Ce report n'a pas été communiqué aux pensionnés auxquels des promesses plus ou moins fermes avaient été faites précédemment.

D'autres pensionnés, comme Madame Ravenstein (1^{er} cas), ont été inutilement inquiétés en leur disant que les nouveaux programmes ne seraient pas prêts avant 2016 ! D'autres encore se sont vu donner le conseil de reprendre contact « quelques semaines plus tard » pour connaître l'état actualisé des choses.

Enfin, l'INASTI, après quelque flou communicationnel dans un communiqué de presse, a confirmé que dans toutes ses décisions provisoires prises en 2015, les trimestres de cotisations de l'année de prise de cours n'étaient pas repris dans le calcul. Il y manquait donc, à partir des prises d'effet au 1^{er} avril 2015, un, deux ou au maximum trois trimestres.

Dans le cas de Monsieur Louis, ce sont donc 2 trimestres qui devraient encore être ajoutés lors du futur calcul définitif⁸⁵.

Une politique de communication plus active aurait-elle pu éviter pas mal de frustrations ? Sans doute. Remarquons l'absence (étonnante à nos yeux) de toute information par rapport à ce problème sur le site internet de l'INASTI. Cette attitude tranche par exemple avec celle de la Sociale Verzekeringsbank (SVB) aux Pays-Bas. Cet organisme de pension, ayant été confronté un moment à des problèmes d'implémentation d'une nouvelle législation, a non seulement communiqué avec son public via le site internet, mais a également utilisé les médias sociaux (Facebook, Twitter) et même

⁸⁵ Notons qu'en janvier 2016, la décision définitive n'est pas encore prise par l'INASTI. Il faut relever toutefois que le dossier s'est compliqué entretemps d'un fait nouveau, l'introduction par l'épouse du pensionné, en septembre 2015, d'une demande de pension de conjoint séparé.

la bonne vieille méthode de l'envoi par poste d'une « newsletter ». Cette information on ne peut plus transparente a porté ses fruits : à coup sûr, beaucoup d'appels téléphoniques de la part des citoyens ont été épargnés.

Comme il a été déjà souligné, les décisions provisoires prise par l'INASTI en attendant le « feu vert » informatique ne contenaient aucune information sur la façon dont le montant de l'avance avait été établi. En matière de bonus de pension, certains gestionnaires acceptaient de le calculer dès la décision provisoire, d'autres préféraient attendre la décision définitive. Sur ce point, il n'y avait pas de ligne de conduite précise.

Même pratique floue dans d'autres situations : certains bureaux acceptaient de prendre une seconde décision provisoire, plus favorable, lorsque de nouveaux éléments étaient validés entretemps (données de carrière revues, régularisations,...), d'autres préféraient ne pas le faire.

Un autre problème se présentait pour les dossiers dans lesquels le (futur) pensionné n'avait pas encore décidé s'il prenait ou pas sa pension, la balance penchant d'un côté ou de l'autre en fonction du montant attribuable communiqué. Techniquement, en effet, une décision provisoire est toujours suivie du paiement effectif du droit. Il n'est par contre pas possible d'accorder un droit provisoire « sous réserve de cessation d'activité ou de renonciation aux revenus de remplacement ».

C'était la situation de Madame Johnson (4ème cas). Afin de lui permettre de faire un choix, l'INASTI a accepté, sur notre proposition, de lui envoyer une estimation du montant de sa pension (bien qu'en temps normal le service de pensions refusât de faire un tel calcul une fois lancée l'instruction du dossier de pension). C'était le seul moyen pour éviter l'écueil technique évoqué.

En outre, l'Ombudsman informe Madame Johnson de la nouvelle réglementation entrée en vigueur au 1er janvier 2015, selon laquelle un pensionné peut cumuler sans limite sa pension et les revenus d'une activité professionnelle dès le 1er janvier de l'année de son 65ème anniversaire.

Il attire toutefois également son attention sur le fait que cette nouvelle période n'ouvre bien évidemment plus de droits à pension. Suite à cette information, le choix de Madame Johnson était vite fait : elle choisissait de bénéficier dès à présent de sa pension et de continuer à travailler.

La médiation a donc débouché sur la prise d'une décision provisoire avec mise en paiement. Finalement, l'intéressée a clairement informé l'INASTI qu'elle désirait la mise en paiement de sa pension au 1er juillet 2015, tout en continuant son activité principale. Elle pouvait en effet cumuler revenu professionnel et pensions sans limites à partir de 2015, vu qu'elle avait atteint l'âge de 65 ans (nouvelle réglementation). La décision provisoire a été notifiée et les arriérés de pension lui ont été liquidés.

Comme cela ressortait de la plainte de Madame Solvay, l'INASTI ne pouvait pas, non plus pour elle, prendre une décision provisoire. En effet, celle-ci ne pourrait être mise en paiement du fait qu'il était plus intéressant de payer la pension au taux de ménage au conjoint plutôt que les deux pensions au taux d'isolé. Suite à notre intervention, l'intéressée est informée le 12 juin 2015 des raisons pour lesquelles il n'y a pas de paiement d'avances.

Conclusion 1 : la situation à la fin de l'année 2015

Les adaptations du programme de calcul et de notification aux réformes 2015 ont été mises partiellement en production le 29 septembre 2015. Cette première phase concernait les cas les moins complexes.

Courant octobre 2015, les dossiers en suspens et ceux pour lesquels une décision provisoire avait été prise par les services d'attribution ont été progressivement traités.

Une deuxième phase de mise en production d'adaptations du programme informatique, à partir du 10 décembre 2015, a donné le feu vert à la finalisation d'un certain nombre d'autres types de cas avec prise de cours en 2015 ou 2016 (dossiers avec carrière publique, dossiers avec carrière étrangère, pensions de survie dérivées).

Toutefois, au 1er janvier 2016, il reste deux catégories de dossiers pour lesquels les nouvelles applications informatiques ne tournent pas encore :

Les dossiers où une comparaison doit être effectuée entre les droits personnels en régime indépendant et les droits de conjoint divorcé en régime salarié ;
Les dossiers où il existe un droit à l'allocation de transition (pour les décès survenus après le 31 décembre 2014, il s'agit d'une nouvelle prestation temporaire, remplaçant la pension de survie, accordée au conjoint survivant de moins de 45 ans).

Pour les premiers cas, l'INASTI essaie au moins de noti-

fier une décision provisoire, tout en évitant de créer un indu si, lors de la comparaison, il s'avérait que certains années prise en compte doivent être négligées au profit d'années plus favorables en régime salarié (pension de conjoint divorcé).

Dès lors, les bureaux ont reçu instruction d'examiner les dossiers en suspens au cas par cas et la comparaison s'effectue manuellement si possible. Dès lors, la décision envoyée n'est pas complète car la comparaison n'y figure pas. Uniquement le résultat de cette comparaison est communiqué à l'intéressé(e). La comparaison est également envoyée à l'ONP pour suite utile.

Pour les seconds cas, seules des décisions provisoires peuvent être prises, calculées avec le programme actuel des pensions de survie.

Conclusion 2 : la « communication de crise » de l'INASTI

Dans les premiers mois de 2015, l'INASTI n'a pas mis en place de communication spécifique sur les problèmes informatiques qu'il rencontrait et sur les retards dans les décisions que cette situation engendrait.

La communication se limitait à informer, au cas par cas, les pensionnés qui s'interrogeaient sur l'allongement de l'examen de leurs droits, de la cause de ce retard. Les agents avaient pour consigne de rassurer les clients, sans leur donner non plus de faux espoirs. Les promesses restaient donc assez vagues : « on vous enverra la décision définitive dès que possible... ».

Les problèmes se prolongeant, certains pensionnés, plus impatients que d'autres, ont alerté la presse. Il y a eu publication début août 2015 d'un article au ton assez alarmiste dans le journal « Het Laatste Nieuws ». Selon le journaliste, qui citait une source proche du dossier, du fait du retard d'adaptation des programmes informatiques, environ 63.000 travailleurs indépendants touchaient une pension trop faible.

L'INASTI n'a pas apprécié le contenu de l'article et y a réagi vivement par un communiqué de presse daté du 13 août 2015.

Pour l'Institut, les chiffres et informations repris dans l'article n'étaient pas corrects. D'une part, au lieu de 63.000 dossiers, le problème se limitait à un chiffre nettement moindre : 17.356 dossiers. De plus, dans la plupart des cas, une décision provisoire avait déjà été prise et dans 9 cas sur 10, le montant payé provisoirement équivalait au montant définitif.

L'INASTI se discernait également lui-même diverses circonstances atténuantes : nombreuses adaptations successives de la législation des pensions, déménagement, passage au dossier électronique, lourdes mesures d'économie débouchant sur un manque de personnel,...

Toutefois, l'INASTI assurait qu'il s'efforçait, malgré la situation difficile, d'offrir le meilleur service possible aux travailleurs indépendants. Il notait aussi que le Service de médiation n'avait reçu « que » 25 plaintes à ce sujet et que les apaisements avaient pu être apportés à ces plaignants⁸⁶.

Enfin, le service de pensions promettait de mettre tout en œuvre pour pouvoir fournir au plus vite les décisions définitives. Il espérait que ce serait le cas à partir de septembre.

Fin septembre, en effet, une mise en production partielle des nouvelles applications a permis de clôturer l'examen d'une série de cas. Mais il a fallu encore attendre mi-décembre 2015 pour que les cas plus complexes soient également réglés. Et comme dit plus haut, au 1er janvier 2016, il reste encore deux cas de figures qui attendent leur solution.

Conclusion 3 : la question des intérêts

Dans le même communiqué du 13 août 2015, l'INASTI aborde la question des éventuels intérêts.

Le communiqué de presse est ainsi formulé : « Ce n'est que dans des cas très exceptionnels (mais cela ne se produit que de manière très sporadique) que la différence pourra être substantielle et dans ces cas, l'INASTI procèdera à l'octroi d'un intérêt. »

En décembre 2015, l'Institut a confirmé au Collège que les intérêts prévus par la Charte de l'assuré social seraient accordés pour autant que le montant provisoire n'atteigne pas 90 % au moins du montant définitif (et donc que ces intérêts seront versés quel qu'en soit le montant, c'est-à-dire sans atteindre un montant minimum).

Ils ne seront toutefois accordés que sur demande de l'intéressé.

Le Collège est d'avis que dans de tels cas, où plusieurs milliers de dossiers ne peuvent être clôturés en rai-

⁸⁶ Petit bémol : pour le service de médiation, qui est un service de seconde ligne, recevoir 25 plaintes portant sur le même objet est exceptionnel. Cela n'arrive pas chaque année et cela montre que le problème a pris une certaine ampleur et même une ampleur certaine. D'ailleurs, les plaintes ont continué à rentrer et le nombre de plaintes du même type se situe à plus de 30 (sur un total de 107 plaintes recevables répertoriées contre l'INASTI).

son des difficultés d'adaptations des programmes informatiques, il vaudrait mieux procéder d'office à l'examen des intérêts. Le communiqué de presse n'évoquait pas non plus la nécessité d'introduire une demande pour l'octroi des intérêts. Cette question a été posée à l'INASTI le 7 janvier 2016.

Ceci contribuerait évidemment à restaurer la confiance du pensionné travailleur indépendant envers les services de pension, mais témoignerait également de la volonté d'être une administration moderne, réellement au service du public, qui prendrait en compte le préjudice subi (et ceci, non seulement sur le plan purement pécuniaire, mais aussi sur le plan émotionnel, en prenant en considération la grande incertitude subie par les pensionnés concernés).

A ce jour (février 2016), le Collège n'a pas encore reçu de réponse à sa question. Il continue de suivre ce dossier.

Conclusion générale

Suite aux différentes vagues de mesures d'économie décidées successivement par les gouvernements, il est de plus en plus important pour les administrations d'injecter les moyens disponibles là où les besoins s'avèrent les plus importants. L'INASTI n'échappe pas à la règle et parvient, par le biais d'un management adapté, à ingérer ces restrictions budgétaires de manière positive. L'INASTI parvient de surcroît, malgré les moyens limités, à répondre aux nouveaux besoins de son public-cible.

Des facteurs extérieurs peuvent toutefois augmenter sensiblement la pression. Ce fut notamment le cas des modifications légales successives en matière de pension. Ces adaptations ont requis un énorme travail d'analyse et d'adaptation des programmes informatiques. De plus, au même moment, se produisaient différents changements : une nouvelle manière de travailler (dossiers électroniques), un déménagement de siège central (vers de tout nouveaux locaux situés le long du canal de Willebroeck, près du site de Tour et Taxis), sans oublier une collaboration accrue avec les autres services de pension afin de mener à bien le développement du Moteur de Pensions.

Malgré ses efforts pour adapter ses programmes, l'INASTI n'a toutefois pas réussi à implémenter, en-dehors d'un délai raisonnable, la nouvelle réglementation. Avec comme conséquence, que pour certains dossiers, après plus d'une année, il n'y a toujours pas de solution immédiate en vue.

Une autre conséquence découle de cette situation, avec une sorte d'effet boule de neige : pas mal de

(futurs) pensionnés s'inquiètent, et donc interrogent d'autant plus le service de pension de l'INASTI.

Un plan de communication bien réfléchi et « multi-canaux » (visant les courriers papier et électronique, les décisions de pension, les sites internet, la presse,...) peut contribuer à rassurer les intéressés et, par-là, à diminuer de leur part les contacts avec l'administration, qui peut ainsi consacrer du temps au traitement-même des dossiers.

Outre cela, des mesures provisoires s'imposent peut-être également, en particulier lorsque l'analyse des risques révèle certains problèmes potentiels. Est-il par exemple possible de demander au personnel d'effectuer temporairement d'autres tâches afin d'affecter leurs compétences là où les besoins sont les plus élevés ? Est-il possible d'affecter temporairement plus de moyens au département informatique (externe) afin d'adapter les programmes dans les délais ?

Le Collège est d'avis qu'en 2016, une administration qui se veut proactive et concernée par ses « clients » n'a pas d'autre option, en cette période exceptionnelle, que de recourir à des mesures qui le sont tout autant. Un suivi permanent des résultats atteints s'impose durant cette période de transition jusqu'à ce que le processus ait pu être mené à bonne fin.

Le Collège invite une fois encore les services de pension à placer, en toutes circonstances, le « client » au centre de son attention, et à le tenir informé par tous les moyens possibles de l'état d'avancement de son dossier ou des difficultés auxquelles les administrations sont (temporairement) confrontées. Une mise-à-jour de ces informations sera de nature apaisante pour les intéressés, qui sauront que leur dossier est suivi et que tout est mis en œuvre pour une solution.

Par ailleurs, à défaut de solution apportée dans un délai raisonnable à un problème à caractère général, il convient d'examiner s'il ne faut pas prévoir un dédommagement spontané.

Diminution du montant allouable de la pension de travailleur indépendant – « Erreur administrative » compensée sous forme de dédommagement – Date de prise de cours de la pension de survie dans le secteur public – Alignement souhaitable de la législation du secteur public sur celle existant dans le secteur privé, lorsque le donnant droit n'est plus fonctionnaire au moment de son décès ?

Dossier 24701

Introduction

Depuis le décès de son époux, survenu en février 2013, Madame Moureau a connu pas mal de problèmes en matière de fixation de ses droits aux diverses pensions de survie auxquelles elle pouvait prétendre. Une solution définitive et satisfaisante n'a pu être trouvée qu'en 2015, avec le paiement d'une somme à titre de dédommagement. Les discussions ont été longues et passablement compliquées. En outre, ce dossier a mis en lumière plusieurs problématiques distinctes, certaines inédites, d'autres déjà pointées auparavant par les Médiateurs.

Dans le texte qui suit, après l'exposé des faits, sera abordé d'abord le problème portant sur le montant de la pension de survie de travailleur indépendant et ensuite celui de la date de prise de cours de la pension de survie du secteur public.

Les faits

Madame Moureau contacte le Service de médiation Pensions en novembre 2013. Elle est mécontente, car sa pension de survie à charge de l'INASTI a subitement été diminuée de plus de 130 euros, et cela après seulement quelques mois de paiement. Comment cela est-il possible ? Les services de pensions semblent se rejeter la balle pour endosser la responsabilité de l'erreur.

Le mari de Madame Moureau est décédé en février 2013, le mois de ses 60 ans. Il n'était pas encore pensionné au moment de son décès. Sa veuve introduit donc de suite une demande de pension de survie.

Le défunt a eu une carrière professionnelle mixte : au début, il a travaillé un peu comme salarié, puis est devenu enseignant (nommé) pendant 13 ans. Depuis la fin de l'année 1988, il a quitté l'enseignement et a pris le statut d'indépendant.

Comme sa carrière a relevé de trois régimes différents

de sécurité sociale, la demande de pension de survie de sa veuve est donc examinée par trois services : l'ONP, l'INASTI et le SdPSP.

Le dossier n'est pas simple, du fait des trois carrières successives, mais aussi à cause d'autres facteurs. Il y a, par exemple, le fait que le service militaire du mari peut être validé soit dans le régime salarié, soit dans celui du secteur public. Autre problème : certaines périodes inscrites sur le compte individuel de travailleur salarié, en tant qu'enseignant à titre temporaire avant nomination, sont susceptibles d'être transférées dans le régime public.

Les services de pensions doivent donc échanger soigneusement leurs données et avancer avec circonspection, tant que la carrière définitive n'est pas fixée. Ces organismes sont toutefois également soucieux de communiquer leurs décisions respectives à la veuve le plus vite possible.

Par ailleurs, la « Charte » de l'Assuré social dispose que les services de pensions ont quatre mois pour prendre leur décision et encore quatre mois pour la mettre en paiement. Ces délais ne paraissent plus vraiment adaptés pour les pensions de survie.

La pension est bien souvent l'unique revenu dont dispose le conjoint survivant et l'absence de paiement de celle-ci ne vient qu'amplifier tous les soucis déjà causés par le décès d'un proche. Les services de pensions doivent jongler avec ces deux impératifs : rapidité d'un côté, prudence de l'autre.

Les possibilités ne sont pas nombreuses : ou bien on attend les données complètes et définitives (au risque de dépasser les délais raisonnables) ou on prend déjà une décision sur la base des données disponibles (dans ce cas, en signalant à l'intéressée que le montant est provisoire et peut être revu par la suite, à la hausse comme à la baisse).

L'ONP choisit d'attendre. Il ne prend sa décision qu'à la fin du mois de juin 2013, lorsqu'il a obtenu du SdPSP le détail de l'octroi de la pension de survie dans le secteur public. Entretemps, le transfert de cotisations a eu lieu de l'ONP vers le SdPSP, de sorte que la carrière allouable en régime salarié est tombée de 4 à 1 an seulement.

Tant l'ONP que le SdPSP ont bien pris une décision dans le délai de quatre mois suivant la demande. Les dispositions de la Charte de l'assuré social ont ainsi

« Pour chaque dossier, je vérifie que le pensionné reçoit un montant de pension correct et que celui-ci reprend fidèlement chacun des éléments de sa carrière. »

JOHN



été respectées. Il n'en reste pas moins que, sans la décision de l'INASTI, l'intéressée aurait été privée de tout revenu pendant quatre mois.

Il faut sur ce point en effet constater que l'INASTI était au courant de l'octroi probable d'une pension de survie dans le secteur public, étant donné que sur la feuille de renseignement que la veuve avait renvoyée à l'ONP, elle en avait fait mention. De plus, l'INASTI disposait dans son dossier, d'une estimation effectuée par le SdPSP pour le conjoint décédé et, donc, des données de carrière de celui-ci.

Cependant, soucieux de prendre une décision dans les meilleurs délais et ignorant probablement le transfert de cotisations de l'ONP vers le SdPSP, l'INASTI adopte une autre attitude. Ainsi, ayant reçu de l'ONP le relevé de la carrière salariée (avant transfert) et privilégiant la rapidité, il notifie déjà le montant de la pension de survie de travailleur indépendant dès la mi-avril 2013. La prestation du secteur indépendant commence à être payée ce même mois (arriérés de février à avril 2013).

Malheureusement, l'INASTI ne prend pas la précaution de présenter sa décision comme provisoire. Le montant accordé est un montant « définitif ». C'est en tout cas ce que Madame Moureau en déduit du document reçu.

Trois mois plus tard, en juillet 2013, l'INASTI est avisé

par l'ONP de la carrière définitive dans son régime. Vu la perte de trois ans dans celui-ci (années finalement valorisées au SdPSP), le calcul de la pension de survie d'indépendant doit être revu. L'information reçue précédemment de l'ONP était prématurée, compte tenu du transfert en cours et elle a induit une erreur par laquelle le montant de pension de survie s'est avéré trop élevé.

En effet, il n'y a plus, dans le secteur privé, une carrière représentant au moins deux tiers d'une carrière complète et du coup, le minimum de pension dans le secteur indépendant n'est plus attribuable.

La conséquence est sensible pour la veuve : sa pension à charge de l'INASTI diminue d'environ 130 euros par mois⁸⁷.

L'INASTI notifie le montant de pension correct le 19 juillet 2013 et l'ONP paie les montants adaptés dès le

⁸⁷ Pour obtenir la pension minimum dans le régime indépendant, il faut justifier d'au moins 2/3 d'une carrière complète dans le secteur privé, soit dans ce cas-ci : 26,75/40èmes. La fraction de carrière de travailleur indépendant est de 24,5/40èmes. Avec seulement 1 an de plus reconnu comme salarié (au lieu de 4 initialement), la limite de 2/3 n'est plus atteinte. L'octroi du minimum de pension n'est donc plus possible.

Le Collège des Médiateurs a déjà suggéré, dans son Rapport annuel 2009, pp. 110-116, d'adapter la législation relative aux pensions minimums et de permettre la prise en compte, pour leur octroi, de toutes les périodes prestées par un même travailleur, quel que soit le régime concerné (salariés, indépendants, fonctionnaires).

Actuellement, les dispositions en vigueur empêchent de prendre en compte une carrière dans le secteur public pour accéder au minimum de pension dans le secteur privé.

mois d'août. Le montant trop perçu pour la période de mars 2013⁸⁸ à juillet 2013 est de 695 euros. La récupération, par des retenues de 10 %, est effectuée par l'ONP dans le courant de 2014.

Madame Moureau s'étonne du fait que l'INASTI lui réclame un indu, alors qu'elle-même n'est en rien responsable de l'erreur commise dans son dossier. Elle demande l'avis des Médiateurs sur ce point.

Commentaires 1

A l'analyse des faits, il est incontestable que la « légitime confiance » de la pensionnée envers l'administration a été malmenée. En effet, tout assuré social est en droit d'attendre des services compétents :

- qu'ils traitent son dossier avec professionnalisme ;
- que la coordination entre eux soit efficace ;
- que les montants notifiés soient aussi proches que possible des droits finaux exacts ;
- que les services de pensions informent clairement du caractère provisoire de la décision, si tel est le cas, et de la possible révision ultérieure de la situation.

Rien de tel dans le cas présent. L'INASTI a notifié directement, en manquant de prudence, une décision « définitive ». La coordination entre l'ONP et l'INASTI a laissé à désirer. L'INASTI n'a pas averti l'intéressée d'une possible révision ultérieure. Lors de la seconde décision « définitive », il a ordonné à l'ONP de récupérer les montants de pension indus en appliquant le délai de prescription de 6 mois.

Quoique cette notion ne soit pas précisément définie, laissant la porte ouverte à diverses interprétations, il s'agit bien ici d'une « erreur administrative »⁸⁹.

Ce type d'erreur peut conduire le service de pensions à faire application de l'article 152 de l'arrêté royal du 22 décembre 1967 portant règlement général des pensions de retraite et de survie des travailleurs indépendants. Que dit cet article ?

« § 1. Lorsqu'il constate l'existence d'une erreur de droit ou de fait dans une décision administrative, l'Institut national prend d'office une nouvelle décision produisant ses effets à la date à laquelle la décision rectifiée aurait dû prendre effet.

⁸⁸ La réduction ne prend effet qu'en mars 2013, soit à la date de prise de cours de la pension de survie du secteur public. Rien ne change pour l'octroi au 1er février 2013. Sur les différences de dates de prise de cours entre régimes privé et public, voir plus loin dans le commentaire.

⁸⁹ Voir à ce propos la discussion sur les décisions faisant suite à la constatation d'une erreur de droit ou de fait dans notre Rapport annuel 2008, pp. 139 et ss.

§ 2. Sans préjudice de l'application du § 3 et de l'article 152 bis, et pour autant qu'elle ne trouve pas son fondement dans une autre disposition légale ou réglementaire, la nouvelle décision ne peut toutefois prendre cours avant le premier jour du mois suivant celui de sa notification, si elle a pour effet de réduire le montant de la prestation précédemment octroyée. (...) »

Compte tenu des faits survenus dans le dossier de Madame Moureau, le Collège a invité l'INASTI à prendre une nouvelle décision, sans effet rétroactif, sur la base de l'article 152, § 2.

Toutefois, alors que dans d'autres dossiers par le passé, l'INASTI n'avait fait aucune difficulté à suivre la suggestion des Médiateurs, dans ce cas-ci, l'Institut est resté sur sa position et n'a pas voulu reconsidérer sa décision, tout en s'excusant pour l'erreur !

Selon l'INASTI dont c'était le principal argument, le but de cette disposition n'était pas d'octroyer un droit dont il était connu à ce moment qu'il n'était pas correct et trop élevé.

Les Médiateurs n'ont pas adhéré à cette argumentation, car elle aurait pour conséquence d'empêcher en pratique toute application de la disposition légale visée.

Conclusion 1

L'INASTI reconnaît la faute commise dans ce dossier... Initialement l'INASTI n'adhérait pas à l'idée de revoir le dossier à partir du mois suivant la nouvelle décision. De plus, compte tenu de la longueur que prenaient les discussions, l'adaptation du montant de la pension à partir du mois suivant la nouvelle notification de pension prise pour raison administrative après plus de 12 mois aurait permis à l'intéressée d'obtenir un montant de pension très élevé en comparaison du montant réellement dû si aucune faute n'avait eu lieu. Au terme de ces longues discussions, une solution a été trouvée sous la forme d'un dédommagement.

L'INASTI a en effet accepté de payer à Madame Moureau une somme forfaitaire de 796,80 euros. Cette somme a été calculée de la manière suivante : différence, pour 6 mois, entre le montant annuel initialement accordé (7.701,64 euros) et le montant réellement dû (6.108,03 euros).

Cela donne donc : $1.593,61 \times 6/12 = 796,80$ euros. Les six mois sont fixés en tenant compte du laps de temps entre la date de prise de cours (février 2013) et le premier versement du montant correct (août 2013).



« Pour les pensionnés bénéficiaires d'une petite pension, je n'hésite pas à leur suggérer d'introduire une demande d'allocation pour personne handicapée s'ils font part de difficultés au niveau de la santé. Je n'hésite pas non plus à les orienter aussi vers les CPAS qui peuvent par exemple prendre en charge certains frais, comme ceux de médicaments. »

CLAUDE

Grâce à cet arrangement amiable, les intérêts de la plaignante ont ainsi pu être rencontrés (celle-ci a même obtenu un peu plus que la dette qui a été récupérée effectivement). Madame Moureau s'est déclarée satisfaite du résultat de la médiation.

Venons-en à un autre problème soulevé par le Collège dans le cadre de ce dossier. Cet aspect n'a rien à voir avec le précédent.

Conformément aux législations en vigueur dans le secteur privé, l'ONP et l'INASTI ont fixé la date de prise de cours de la pension de survie au 1er février 2013, soit au 1er jour du mois du décès. Dans le secteur public, la pension de survie a, par contre, pris cours un mois plus tard, au 1er mars 2013.

Dans ce dernier secteur, la date de prise de cours d'une pension de survie est toujours fixée au 1er jour du mois suivant celui du décès, indépendamment du fait que le fonctionnaire décédé soit ou non déjà pensionné. Dans le secteur privé (salariés et les indépendants), ces deux cas de figure sont traités différemment : si le défunt était déjà en pension au moment du décès, la pension de survie prend également cours au 1er jour du mois qui suit celui du décès. Mais si l'intéressé n'était pas encore pensionné, et par exemple encore en activité lors de son décès, la pension de survie prendra alors cours le 1er jour du mois du décès.

Cette distinction s'explique par le fait que, contrairement à ce qui se passe pour les fonctionnaires, l'ayant-droit du travailleur salarié ou indépendant décédé ne disposera pas, pour le mois du décès de son conjoint, d'un revenu mensuel complet. Si le défunt se trouvait par exemple sous contrat de travail, le salaire encore dû par l'employeur sera calculé au prorata du nombre de jours écoulés entre le 1er du mois et le jour du décès.

Dans le cas d'un fonctionnaire, du moment que le (dernier) mois de travail est entamé, le droit à un traitement mensuel complet est garanti. Quoiqu'il arrive pendant ce mois, le conjoint survivant percevra donc un revenu pour le mois au cours duquel le décès est survenu⁹⁰. De là découle que le paiement de la pension de survie ne débute que le 1er jour du mois suivant celui du décès.

Dans le cas de Madame Moureau, l'ONP et l'INASTI ont revu leur décision à la date du 1er février 2013, alors que la pension de survie du secteur public n'a été accordée qu'à partir du 1er mars 2013. La situation définitive ne prend effet qu'à cette dernière date. C'est donc en mars qu'il faut revoir les décisions dans les autres régimes, et non un mois plus tôt.

⁹⁰ Auquel il faudra ajouter, le cas échéant, une allocation de funérailles, équivalente à un mois de traitement, plafonné le cas échéant. Cet avantage, faut-il le préciser, n'existe pas dans le secteur privé.

Le Collège a demandé aux deux services de rectifier le dossier, ce qui a été accepté.

Commentaires 2

Au-delà de la suite donnée à la plainte concrète de Madame Moureau, l'attention du Collège se concentre sur les conditions d'octroi de la pension de survie dans le secteur public. En effet, comme on l'a vu, un imbroglio administratif est né du fait que les pensions de survie des trois régimes ne prennent pas toutes cours à la même date.

Dans le secteur public, la règle générale prévoit que la date de prise de cours de cette prestation est toujours fixée au 1er jour du mois qui suit celui du décès du fonctionnaire.

La loi ne fait pas de distinction entre le cas du fonctionnaire qui, au moment de son décès, n'est pas encore pensionné, par exemple parce qu'il est encore en activité, et celui de l'agent déjà pensionné. Il n'en fait pas non plus pour le fonctionnaire qui est encore en activité et pour celui qui a déjà quitté plus tôt le secteur public et qui n'est plus fonctionnaire au moment de son décès.

Or, dans cette dernière situation, la veuve n'aura forcément pas la jouissance d'un traitement à charge du secteur public pour le mois du décès.

Si le conjoint décédé a eu par exemple une longue carrière de fonctionnaire, suivie d'une plus courte de travailleur salarié, le conjoint survivant ne touchera qu'un reliquat de rémunération, calculé au prorata des jours écoulés jusqu'au décès, ainsi qu'une pension de survie du secteur privé, modeste du fait de la durée limitée de la carrière du privé. En tout cas, sauf dans l'hypothèse d'un décès en toute fin de mois, le conjoint survivant n'aura jamais un revenu mensuel complet pour le mois du décès.

Dès lors, en prenant en compte la ratio legis, est-il fondé, dans un tel cas, de faire débiter la pension de survie seulement au 1er jour du mois suivant celui du décès ? Il semblerait que non, puisqu'au moment du décès, l'ex-fonctionnaire n'est plus soumis aux règles de la fonction publique. Il ne bénéficie plus des avantages liés à ce statut, puisqu'il relève depuis sa démission d'un autre régime de sécurité sociale, salarié, indépendant ou autre. Le traiter suivant les règles du régime où il est actif au moment où il décède serait plus conforme à la logique.

Suivant ce raisonnement, la pension de survie accordée à son veuf ou à sa veuve devrait pouvoir prendre effet au 1er jour du mois du décès, comme c'est le cas pour toute personne exerçant une activité dans le secteur privé.

Le texte légal actuel crée, selon le Collège, une différence de traitement injustifiée entre conjoints survivants lorsque l'époux décédé n'était pas encore pensionné, au niveau de la fixation de la date de prise de cours de la pension de survie, selon les régimes, au 1er jour du mois du décès ou au 1er jour du mois suivant celui du décès.

Conclusion 2

Sans aller jusqu'à une recommandation générale, le Collège souhaite néanmoins attirer l'attention des autorités et instances compétentes, et demande d'examiner si une adaptation de la législation de pension de survie dans le secteur public ne serait pas légitime et opportune.

« Pour chaque dossier, je m'interroge sans relâche afin de m'assurer que tout a été fait pour vérifier si la pension est correcte. En particulier, pour les dossiers des plus démunis, je vérifie et revérifie encore si le montant ne peut pas en être augmenté, même de manière minimale. Parce que quelques euros de plus par mois peuvent faire une énorme différence pour eux ! »

JEAN MARIE

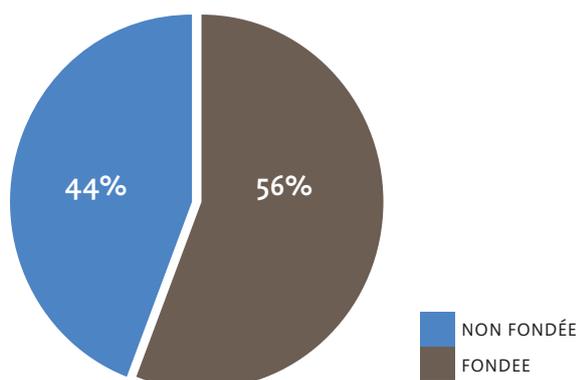


L'Office des régimes particuliers de sécurité sociale (ORPSS), HR RAIL ex-Société Nationale des Chemins de Fer belges (SNCB), Ethias, les Caisses d'assurances sociales pour travailleurs indépendants et autres

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).

Analyse des dossiers



Plaintes à caractère général et demandes d'informations

Parmi les requêtes qui nous parviennent, il y en a encore toujours certaines que nous ne pouvons instruire. Celles-ci sont renvoyées ou transmises à l'organisme ou au service le plus approprié. Parfois, il arrive que nous ne soyons pas compétents, mais qu'en outre, il ne soit pas possible de les renvoyer ou de les transmettre.

Dans ce chapitre, ces plaintes sont réparties en 4 catégories :

- les plaintes à caractère général qui portent sur la politique, au sens large, menée en matière de pensions ;
- les demandes d'informations ;
- les plaintes portant sur un service de pension ;
- les plaintes que nous ne pouvons ni renvoyer, ni transmettre.

Plaintes à caractère général

Ces plaintes ne portent pas sur le fonctionnement d'un service ou sur la décision prise par un service de pensions dans un dossier précis.

Les plaignants contestent certains aspects de la législation en matière de pension et espèrent que le Collège pourra intervenir pour faire modifier cette législation.

Le plus souvent, leur motivation trouve son ressort dans l'insatisfaction relative au montant de leur pension. La législation elle-même est alors ressentie comme injuste, voire discriminatoire.

Traitement par le Collège

La seule manière de rencontrer l'objet de ces plaintes consiste à modifier la réglementation ou la législation. Ceci implique des choix et une volonté politiques à l'instigation du législateur, ou, le cas échéant, du gouvernement.

Dans la mesure où de telles plaintes portent purement sur la ratio legis de la loi et de la réglementation

existantes, les Ombudsmans ne les traitent pas. La moindre immixtion de leur part dans la gestion des affaires publiques, menacerait inmanquablement leur indépendance et leur impartialité.

Ils en informent les plaignants et, dans le cadre de leur mission de médiation et de conciliation entre les citoyens et l'autorité, ils les renvoient vers le Ministre des Pensions, et le cas échéant, vers la Chambre des représentants. Lorsqu'ils renvoient le plaignant vers la Chambre, ils l'informent de la procédure requise pour introduire une pétition.

Il peut arriver qu'à l'occasion de telles plaintes, les Ombudsmans détectent une anomalie ou une discrimination dans la législation en matière de pensions. Ils estiment que, dans ce cas, ils doivent en informer le Ministre des Pensions et également mentionner ces plaintes dans leur Rapport.

Les besoins d'informations

En moyenne, neuf appels téléphoniques sur dix concernent des demandes d'information, qui portent tant sur les pensions légales que sur d'autres matières. Il en va de même pour un huitième des dossiers ouverts.

La plupart des demandes d'informations portent sur la législation en matière de pension et sur son application, sur les conditions d'octroi et le calcul du montant de la pension, sur le paiement de la pension et la ventilation du montant de pension, sur les retenues appliquées sur ce montant, sur les estimations de pensions ainsi que sur le caractère contradictoire des informations obtenues auprès de sources différentes.

Traitement par le Collège

Il ne relève pas de nos compétences de dispenser de l'information ou de donner des conseils juridiques. Dans le cadre de notre mission générale de médiation, nous renvoyons ces questions aux services les plus appropriés.

Aux personnes qui sollicitent des informations par téléphone, nous renseignons les numéros de téléphone, les adresses, et de plus en plus souvent, les adresses e-mail et les sites Internet des services les plus compétents pour leur fournir une réponse adéquate.

En cas de besoin, le Service de médiation aide l'intéressé à reformuler sa question pour augmenter ses chances d'obtenir une réponse aussi complète et précise que possible.

Parfois, il arrive que le pensionné, le plus souvent lorsqu'il est âgé ou malade, ne comprenne pas ou mal pourquoi il est invité à contacter un autre service. Parfois, l'intéressé n'est pas en mesure de donner lui-même suite au renvoi. Dans ce cas, nous lui suggérons de se faire représenter par une personne de confiance qui pourra intervenir pour obtenir l'information ad hoc et la lui transmettre. Sur ce plan, nous agissons immédiatement en vue de procurer le meilleur accompagnement possible à l'intéressé dans sa recherche de l'information souhaitée.

Les demandes écrites d'informations relatives aux pensions sont transmises au service compétent. La transmission ne s'effectue pas sans l'accord de l'intéressé s'il existe le moindre risque d'atteinte à la sphère de la vie privée. Les questions portant sur d'autres matières sont transférées aux administrations compétentes.

Les services de pensions avec lesquels le Service de médiation a conclu un Protocole de collaboration se sont engagés à veiller au traitement des demandes d'information transmises par les médiateurs. Ils y sont en outre tenus en vertu des dispositions de la Charte de l'assuré social qui dispose que tout assuré social, qui en fait la demande par écrit, doit être informé précisément et complètement, dans un délai de 45 jours, sur ses devoirs et obligations afin de pouvoir exercer ses droits.

Dans les matières qui relèvent de leur compétence, les institutions de sécurité sociale doivent informer et conseiller tout assuré social qui le demande sur l'exercice de ses droits ou l'accomplissement de ses devoirs et obligations.

Aujourd'hui, les services de pensions s'engagent également publiquement à développer cet aspect de leurs services. Dans leur charte de l'utilisateur, ils reconnaissent que le droit à l'information est un droit fondamental. Tous les services de pensions

s'engagent à répondre le plus rapidement possible aux demandes d'information des pensionnés. A titre d'exemple, l'ONP prévoit notamment des délais plus courts que ceux prévu par la Charte de l'assuré social.

Par ces engagements, les services de pension vont donc au-delà de ce que la loi a prescrit dans la Charte de l'assuré social.

Nous avons délibérément fait le choix de transmettre les demandes d'informations plutôt que de les renvoyer à l'intéressé en l'informant simplement des coordonnées des services compétents, et cela afin d'assumer au mieux notre mission. En effet, nous sommes d'avis que l'intéressé qui cherche à faire valoir ses droits doit être aidé de la manière la plus efficace, même lorsque le Service de médiation n'est pas compétent.

Sur la base de notre expérience acquise au fil des années d'exercice, nous constatons que cette méthode est très efficace. Il n'y a en effet qu'un nombre négligeable de (futurs) pensionnés qui reprennent contact avec nos services après que nous les ayons invités à contacter directement les services de pension par téléphone ou que nous ayons transmis leurs demandes écrites d'informations.

Autres requêtes pour lesquelles le Service de médiation n'est pas compétent

Ces plaintes ne relèvent pas des deux catégories précédentes. Le pensionné est toutefois confronté à un problème réel, et ne sait généralement pas où s'adresser.

Traitement par le Collège

Le Médiateur recherchera un maximum d'information sur le problème posé. A cette fin, il actionne tous ses contacts, belges et étrangers. Sur la base de l'information obtenue, il peut malgré tout informer l'intéressé du contexte général dans lequel il se trouve, voire lui renseigner l'une ou l'autre adresse utile.

