

Analyse des dossiers

Données Statistiques

Analyse des dossiers

*Nos propositions et
suggestions de
1999 à 2004 inclus*

*Plaintes à caractère
général et demandes
d'informations*

Cette partie du rapport annuel comporte quatre chapitres.

Les données statistiques, qui occupent le premier chapitre, permettent une vue globale des plaintes qui ont été introduites au cours de l'exercice d'activité concerné. Nous y examinons successivement la recevabilité des plaintes, le contenu des plaintes déclarées recevables, les services de pensions concernés ainsi que le traitement donné aux dossiers. Dans ce chapitre, le lecteur trouvera non seulement les résultats de notre médiation, mais également leurs retombées financières au bénéfice des plaignants.

Les données statistiques devraient en outre également rendre possible une évaluation du travail du Service de médiation.

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 ont quant à eux fait l'objet d'une analyse par service, suivis, le cas échéant, des suggestions et recommandations suscitées.

Le troisième chapitre est consacré aux suggestions et aux propositions adressées aux différents services de pensions et auxquelles ceux-ci ont souscrit durant la période 1999-2004.

Le quatrième chapitre donne un aperçu des questions et des plaintes que les Médiateurs n'ont pas traitées parce qu'elles tombaient en dehors de leur compétence. Certaines de ces plaintes contiennent des informations intéressantes à propos de la manière dont le citoyen peut percevoir et expérimenter la matière des pensions et le fonctionnement des services de pensions en général.

Pour le Service de médiation pour les Pensions, il n'y a pas de doute quant au fait que, d'une manière générale, les services de pensions travaillent bien.

A la lecture de cette Partie II, le lecteur gardera en effet 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 l'administration.

Il serait injuste d'en tirer une conclusion hâtive quant à la qualité du travail fourni in globo. Au contraire, d'une manière générale, les services de pensions mettent tout en œuvre pour s'acquitter au mieux de leurs tâches.

Par ailleurs, comme cela ressort du Chapitre 3 consacré à nos suggestions et propositions, celles-ci sont accueillies favorablement par ces mêmes services de pensions.

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

Données statistiques

Les données chiffrées, les statistiques et les graphiques de ce chapitre ne concernent pas seulement les plaintes en tant que telles.

Dans un souci de transparence, sont également reprises les données statistiques disponibles qui doivent rendre possible une évaluation du fonctionnement du Service de médiation.

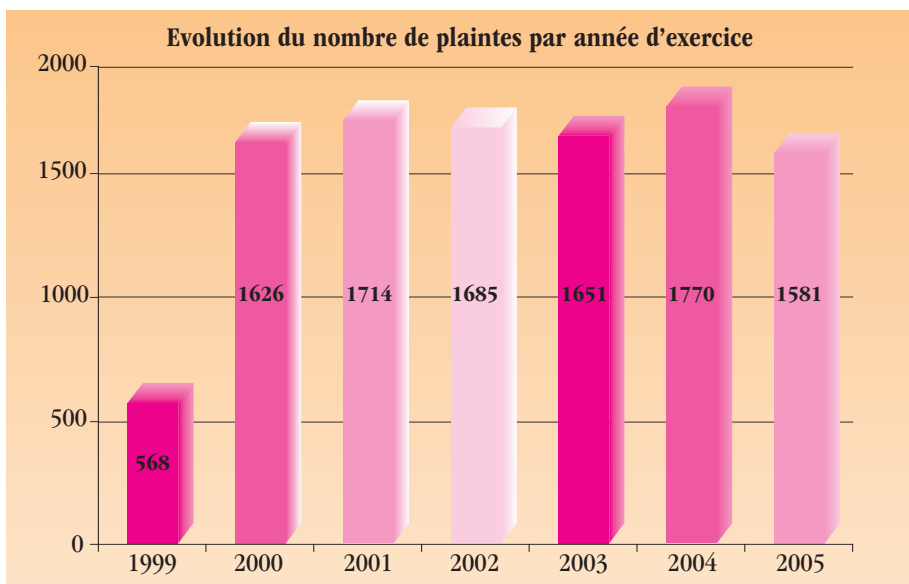
Les plaintes – Chiffres généraux et tendances

Nombre total de plaintes

Nombre de plaintes en 12 mois : 1.581

Le graphique ci-dessous montre l'évolution du nombre de plaintes depuis le début d'activité du Service de médiation pour les Pensions. Durant la première année, incomplète, d'exercice (seulement 9 mois), 568 plaintes ont été introduites. Durant l'exercice 2000, le nombre de plaintes a pratiquement triplé pour atteindre le nombre de 1.626. En 2001, il s'est encore accru à 1.714 plaintes.

Le nombre de plaintes semblait se stabiliser depuis l'année 2002, quatrième exercice. Durant les exercices 2002 et 2003, ce sont respectivement 1685 et 1.651 plaintes qui ont été introduites. L'année passée, l'exercice 2004, nous avons noté un record du nombre de plaintes, 1.770. Durant le dernier exercice écoulé, le Service de médiation pour les Pensions a traité 1.581 plaintes.



Moyenne mensuelle du nombre de plaintes

Moyenne mensuelle des plaintes : 132

La moyenne mensuelle a augmenté d'année en année : 63 en 1999, 136 en 2000, 143 en 2001. En 2002 et en 2003, la moyenne était respectivement de 140 et de 138. En 2004, elle était de 148. Cette année, nous arrivons à 132.

Répartition des plaintes en fonction du rôle linguistique du plaignant

**Francophone : 47,40 % Néerlandophone : 50 % Germanophone : 0,80 %
Autres : 1,80 %**

Le nombre de plaintes néerlandophones a pris légèrement le dessus par rapport au nombre de plaintes francophones. Les plaintes en allemand proviennent bien sûr de Belgique mais également d'Allemagne, d'Autriche, ... Les autres plaintes sont surtout rédigées en anglais.

Si nous survolons tous les exercices, de 1999 à 2005, nous constatons les proportions suivantes dans les plaintes : néerlandophones 50 %, francophones 49 %, autres 1 %.

Répartition des plaintes en fonction du sexe du plaignant

Hommes : 61 % Femmes : 39 %

Comparativement à l'année précédente, le rapport homme/femme est resté le même.

L'explication la plus évidente du nombre plus important de plaintes masculines réside dans le fait que le taux d'activité des hommes a toujours été, historiquement, plus élevé.

Mode d'introduction des plaintes

Par écrit : 94 % Oralement sur place : 6 %

L'écrasante majorité des plaintes est introduite par le biais d'un écrit, généralement par lettre. De plus en plus de plaintes (9,5 %) parviennent également par courrier électronique (courriel ou e-mail) au Service de médiation pour les Pensions. Le nombre de plaintes introduites par fax n'évolue pas.

Les plaignants qui ont préféré déposer plainte, en personne, auprès du Service représentent 6 % des plaintes. Cette année plus de la moitié des visiteurs sont néerlandophones. Ceci est dû notamment à notre permanence à Gand depuis septembre 2005.

Dans la plupart des cas, les plaignants s'adressent directement au Service de médiation pour les Pensions. Ce n'est que dans trois cas sur cent que les plaintes parviennent par d'autres canaux, comme par exemple d'autres ombudsmans.

Domicile ou résidence des plaignants

Durant l'exercice écoulé, 15 % des plaintes émanent de pensionnés qui résident à l'étranger. L'accroissement permanent du nombre de plaintes venant de l'étranger provient sans doute de la publicité du Service de médiation à l'étranger, entre autres par la voie des sites Internet du Service public fédéral des Affaires étrangères, Commerce extérieur et Coopération au Développement et les ambassades belges.

	Belgique	Etranger
2001	95 %	5 %
2002	93 %	7 %
2003	92 %	8 %
2004	88 %	12 %
2005	85 %	15 %

Il s'agit autant de belges qui vivent à l'étranger que de plaignants revêtus d'une autre nationalité. Ces derniers sont généralement des ressortissants d'un pays de l'Espace Economique Européen (EEE) ou d'un pays avec lequel la Belgique a conclu un accord en matière de sécurité sociale.

Plus de la moitié des plaintes venant de l'étranger, soit 53 %, provient d'un pays de l'Union européenne, la France occupant la première place avec 38 %. 10 % des plaintes proviennent des autres pays européens, membres de l'EEE ou pas.

Presque un tiers, 30 % des plaintes, provient des continents américain et africain. L'Afrique du Sud est particulièrement représentée puisqu'elle occupe 61 % du total des plaintes provenant d'Afrique. 38 % des plaintes provenant du continent américain viennent du Canada.

Les 7 % restants viennent d'Asie et d'Océanie.

Objet de la plainte

Pension de retraite	Pension de survie	Autres pensions et avantages	Cumul entre pensions de nature différente	RG GRAPA ¹	Pas de pension légale
77 %	7 %	3%	2 %	2 %	9 %

¹ Revenu garanti aux personnes âgées (RG)
Garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA)

Plus de trois quarts des plaintes portent sur la pension de retraite. La pension de survie est visée dans 7 % des plaintes, principalement introduites par des femmes.

Les autres plaintes, à concurrence de 3 %, portent sur d'autres pensions (pension de conjoint séparé ou divorcé, pension de réparation, pension inconditionnelle pour travailleur indépendant, ...) et sur les autres revenus liés à la pension (pécule de vacances, rente de vieillesse, rente de veuve, etc.) 2 % de plaintes portent sur des problèmes liés au cumul de plusieurs pensions de nature différente, par exemple une pension de retraite avec une pension de survie et une pension de conjoint divorcé.

Un pourcentage équivalant des plaintes portent sur le revenu garanti aux personnes âgées et la garantie de revenus aux personnes âgées.

9 % des plaintes concerne une matière qui ne relève pas de la compétence du Service de médiation (prépensions, pensions étrangères et autres allocations et prestations sociales, ...). Cela ne signifie pas pour autant que le Service de médiation pour les Pensions soit compétent pour toutes les autres plaintes (par exemple, les demandes d'informations ou les plaintes à caractère général).

Recevabilité des plaintes

Avant d'instruire une plainte, le Service de médiation pour les Pensions examine en premier lieu s'il est compétent pour traiter la plainte. Si ce n'est pas le cas, il se déclare incompétent et en informe le plaignant. Il fait alors suivre ou renvoie la plainte à l'ombudsman ou au service compétent. A défaut, il oriente autant que possible l'intéressé.

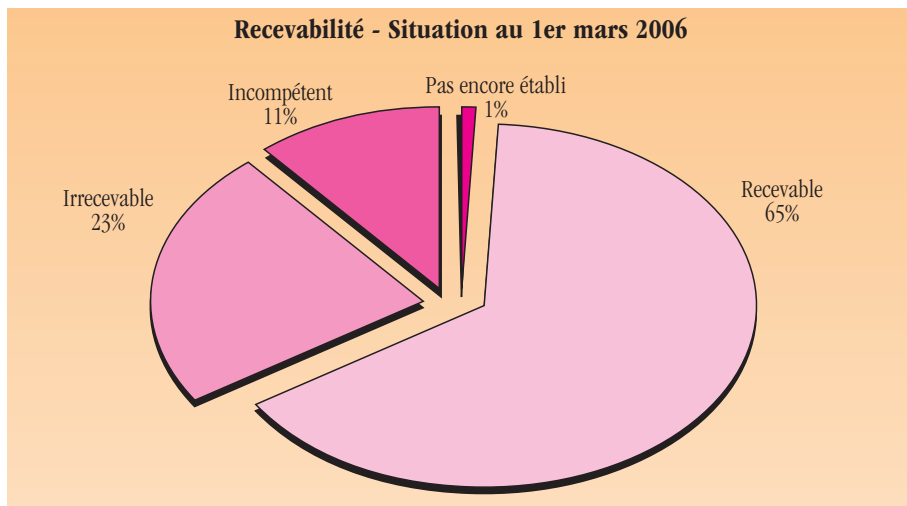
Dans les deux premiers rapports annuels (1999 et 2000), nous avons toujours intégré les demandes d'informations dans la catégorie des plaintes pour lesquelles nous devons nous déclarer incompétents.

Entretemps, nous avons toutefois considéré comme inexact le fait de prendre en compte les demandes d'informations comme si elles étaient des plaintes, en particulier au moment de répartir les plaintes selon la compétence et la recevabilité.

Pour cette raison, depuis l'année 2001, les demandes d'informations ne seront plus intégrées au total des plaintes en ce qui concerne la recevabilité.

Dès que notre compétence est confirmée, nous entamons l'examen de la recevabilité de la plainte.

Situation au 1er mars 2006



Cette photographie de la situation telle qu'elle se présente au 1er mars 2006 reflète un total de 1.212 « plaintes » qui ont été introduites depuis le 1er mars 2005. Cet instantané ne prend pas en compte les 369 demandes d'informations qui ne peuvent être qualifiées de plainte (voir notre commentaire à ce propos dans la section « Dossiers clôturés » du même chapitre).

Parmi toutes les plaintes réceptionnées durant cet exercice, 65 % ont été déclarés recevables. Ce pourcentage pourra varier légèrement dès que l'on aura statué sur la recevabilité du dernier pour cent (1 %) de plaintes qui ont été récemment introduites en janvier et en février 2006.

Un peu moins d'un quart des plaintes, soit 23 %, sont irrecevables. Pour 11 % des dossiers, nous avons décliné notre compétence.

Par ailleurs, en ce qui concerne les exercices précédents, nous avons pu fixer définitivement les taux de recevabilité des dossiers.

En excluant les demandes d'informations des cinq exercices échus, nous aboutissons aux pourcentages suivants : 64 % de plaintes recevables, 24 % irrecevables et 12 % de plaintes à l'égard desquelles nous avons décliné notre compétence.

Objet des plaintes recevables

Fixation des droits à pension

♦ calcul de la pension	13 %
♦ conditions d'octroi de la pension (pension minimum, unité de carrière, estimations, activité professionnelle autorisée, anticipation)	10 %
♦ application des règles de cumul	6 %
♦ refus de la pension	6 %
♦ non prise en compte d'années de carrière	5 %
	40 %

Paiement

♦ retard de paiement et interruption effective du paiement régulier	10 %
♦ retenues sur les pensions (précompte professionnel, cotisation AMI, cotisation de solidarité)	8 %
♦ autres (péréquation, modalités de paiement, diminution de la pension du fait d'un changement d'état civil)	7 %
♦ refus de payer ou récupération de la pension du mois du décès du pensionné	5 %
♦ adaptation de la pension (indexation, adaptation au bien-être, augmentation de la pension minimum)	5 %
	35 %

Bonne administration

♦ délai trop long entre la demande de pension et la décision de pension provisoire ou définitive	17 %
♦ pas de réponse ou réponse tardive à une demande de renseignements	6 %
♦ réponse incomplète ou déficiente du service de pensions	2 %
	25 %

La fixation du droit à pension couvre 40 % des plaintes recevables. Les plaintes portant sur le calcul de la pension occupent la tête de ce hit-parade (13 %).

Quasi un tiers des plaintes recevables porte sur le paiement de la pension. 10 % de toutes ces plaintes portent sur le retard de paiement et l'interruption effective du paiement régulier.

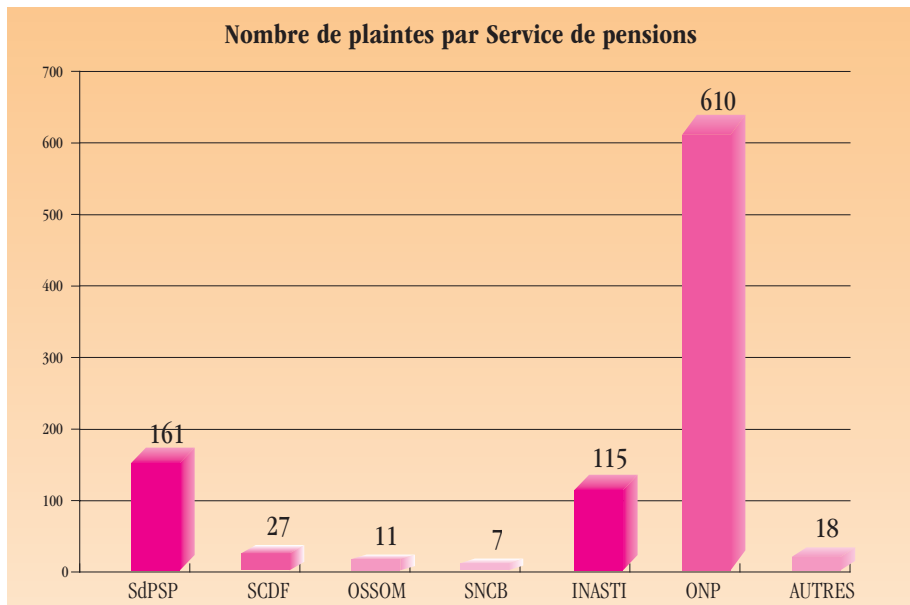
Un quart des plaintes porte sur le non respect de principes de bonne administration. Les plaignants invoquent particulièrement le délai nécessaire aux administrations pour statuer.

Services de pensions concernés

Afin de refléter une image correcte du fonctionnement des services de pension, l'aperçu des institutions concernées repose uniquement sur les plaintes recevables. Ne sont donc pas retenues dans cet aperçu les plaintes irrecevables et celles pour lesquelles le Service de médiation s'est déclaré incompétent.

De plus, le lecteur doit garder présent à l'esprit que les chiffres donnés ici ne sont pas nécessairement parlants en ce qui concerne la qualité du service dispensé par les institutions. A ce titre, ce serait plutôt le bien-fondé des plaintes recevables qui en serait l'indicateur le plus adéquat.

Chiffres absolus



Les chiffres renseignés ci-après portent sur les dossiers de l'exercice 2005.

Sur les 949 plaintes recevables qui ont servi de base pour ce graphique, 143 plaintes ont été comptées deux fois, 14 trois fois, parce qu'elles impliquaient deux à trois services de pensions.

Les chiffres absolus doivent être relativisés. Il faut tenir compte du nombre de pensionnés dont la pension est gérée par les services de pensions.

Les services de pensions nous ont renseigné les chiffres suivants.

En 2005, ce sont 133.058 demandes de pension qui ont été introduites ou traitées d'office² à l'ONP et 54.866 auprès de l'INASTI.

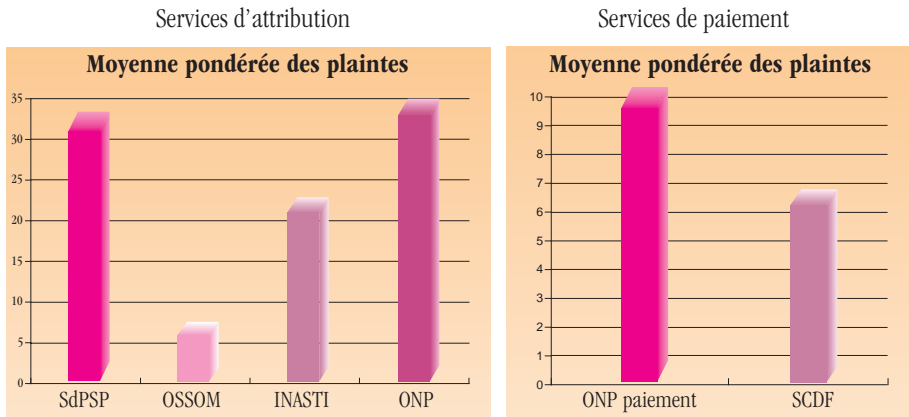
Le SdPSP de son côté a réceptionné 51.778 demandes et l'OSSOM quelques 1.897.

Là où le SdPSP et l'INASTI se chargent uniquement de l'attribution des pensions, l'ONP et l'OSSOM s'occupent également du paiement des pensions. Quant au SCDF, s'il s'occupe bien du paiement des pensions du secteur public, il n'intervient pas dans leur octroi.

Ainsi, le SCDF a assuré en 2005 le paiement de 418.500 pensions publiques. L'ONP a également assuré en 2005 le paiement de la pension à quelques 1.826.073³ pensionnés salariés et indépendants.

Chiffres pondérés

Afin de mieux refléter l'importance relative du nombre de plaintes recevables par service de pensions, nous avons, pour les services d'attribution les plus importants, pondéré, sur le plan statistique, le nombre de plaintes par rapport au nombre de demandes de pensions en 2005 et, pour les services de paiement, par rapport au nombre de pensionnés payés en 2005. Ceci donne le résultat suivant.



Pour les services d'attribution, c'est pour l'ONP que le nombre de plaintes est le plus élevé, suivi par le SdPSP et l'INASTI. Le chiffre pondéré de l'OSSOM revient à un peu plus d'un cinquième de celui de ONP, qui lui-même présente le chiffre le plus élevé.

Pour les services de paiements, l'importance pondérée des plaintes du SCDF représente deux tiers de celle de l'ONP.

² L'octroi d'office de la pension à l'âge de la pension est en vigueur depuis le 1er janvier 2003 pour les bénéficiaires de revenus de remplacement, et depuis le 1er janvier 2004 pour les travailleurs salariés ou indépendants en activité.

³ Chiffre au 1er novembre 2005

Le traitement des dossiers

Dossiers clôturés

Dossiers clôturés : 91 %

Afin de donner une vision globale des dossiers traités, sont repris ici les chiffres des dossiers clôturés.

Au 1er mars 2006, les résultats sont les suivants.

Du 1er mars 2005 au 28 février 2006, 1.581 dossiers ont été introduits. L'enquête est terminée pour 1.442 de ces dossiers, c'est-à-dire 91 %.

Durant l'année 2005, nous avons inévitablement clôturé des dossiers qui avaient été introduits durant les exercices précédents.

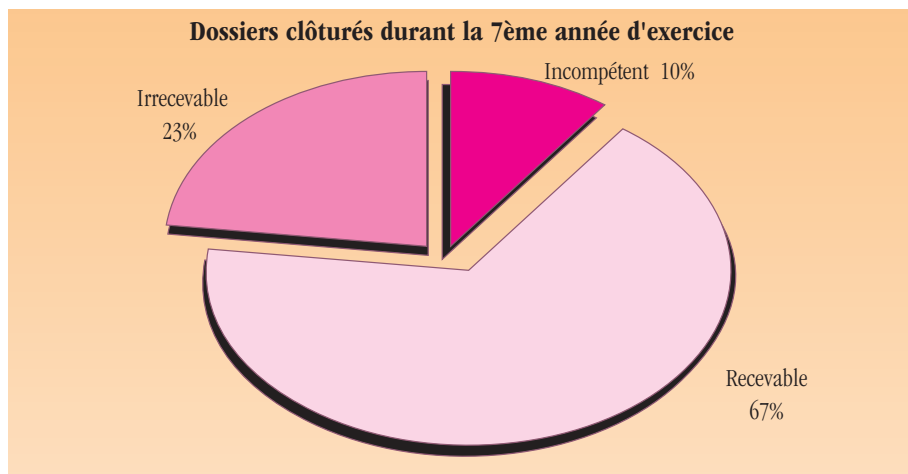
Du 1er juin 1999 au 28 février 2005, dernier jour de l'exercice précédent, nous avons réceptionné 9.022 plaintes et questions. Pour 9.005 de ces dossiers, soit 99,9 %, l'instruction est terminée.

En considérant l'ensemble des sept années, 10.447 des 10.603 dossiers ont été clôturés, soit 98,5 %.

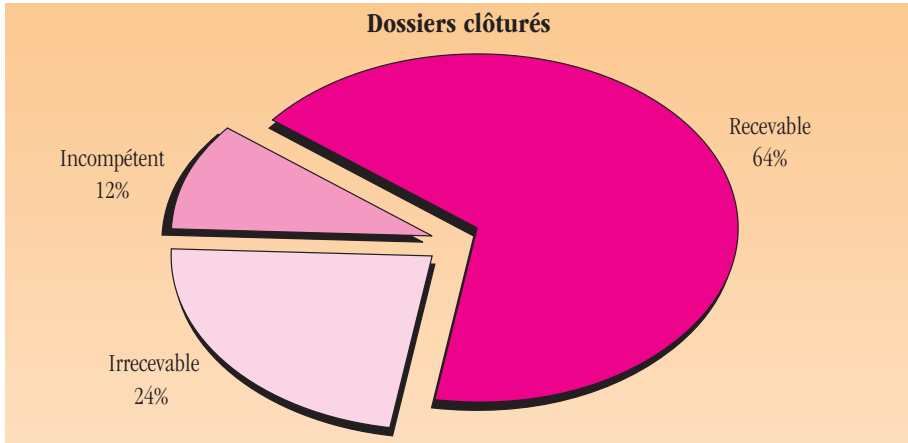
La recevabilité des dossiers clôturés

Les chiffres et les graphiques qui suivent ne comprennent plus les dossiers portant sur des demandes d'informations. Comme cela a déjà été souligné précédemment, ces questions ne présentent pas un caractère suffisamment significatif dans le cadre de la recevabilité.

De tous les dossiers clôturés en 2005, 67 % ont été déclarés recevables et 23 % irrecevables. Dans 10 % des cas, le Collège s'est déclaré incompétent.



A l'examen de l'ensemble des dossiers qui ont été clôturés depuis le 1er juin 1999, nous constatons pour la première fois un accroissement de la recevabilité.

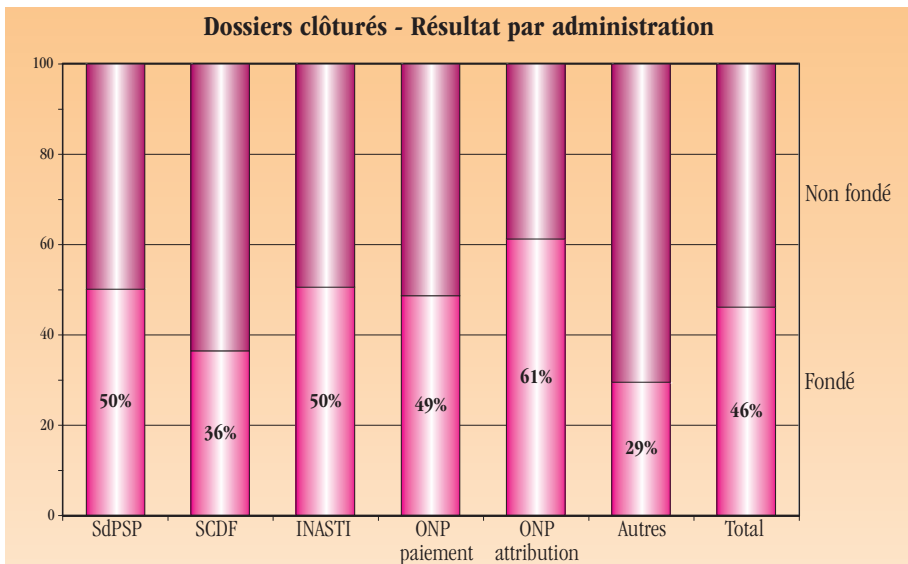


Ce diagramme fait apparaître que le même pourcentage de plaintes, 64 %, est recevable, que quasi un quart (24 %) est irrecevable et que 12 % des plaintes tombent en dehors de notre champ de compétence. Il semble que les pensionnés comprennent de plus en plus les règles du jeu qui régissent l'action du Service de médiation pour les Pensions.

Fondement des plaintes recevables

Le graphique suivant donne le résultat final de l'instruction pour l'ensemble des plaintes recevables et clôturées durant l'année 2005. Il va de soi que les plaintes pour lesquelles l'enquête a été suspendue, du fait d'une procédure judiciaire pendante, ne sont pas incluses ici.

De toutes les plaintes recevables et définitivement traitées en 2006, 46 % sont fondées.



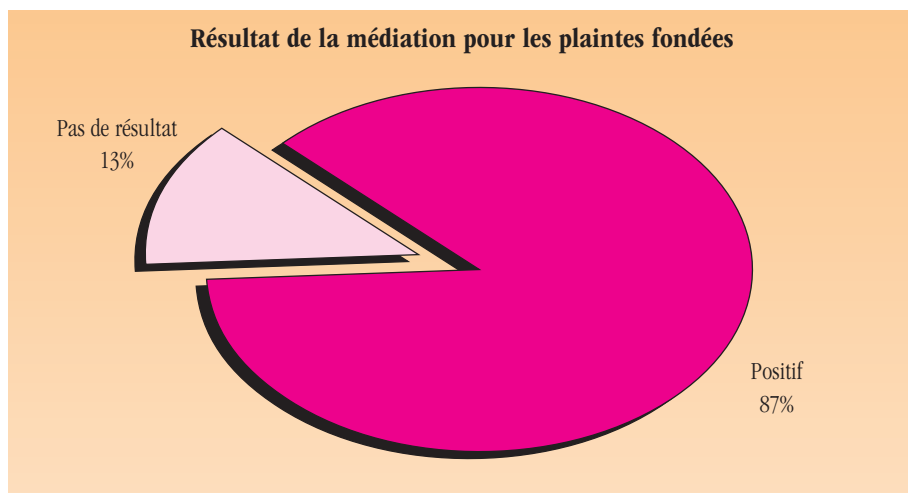
Les services d'attribution de l'ONP ont la moyenne la plus élevée avec 61 % de plaintes fondées. Le SdPSP, l'INASTI et les services de paiement de l'ONP suivent avec respectivement 50 % et 49 % des plaintes fondées. Pour le SCDF nous comptons 36 %. Pour l'ensemble des services de pensions de moindre taille (OSSOM, SNCB, etc.), nous arrivons à un total de 29 % de plaintes fondées.

Résultat de la médiation pour les plaintes fondées

Les graphiques suivants renseignent sur le résultat de la médiation en ce qui concerne les plaintes fondées. Le premier graphique en reflète le résultat général. Quant au deuxième graphique, il permet de se faire une idée plus précise de l'impact financier de notre intervention au bénéfice des plaignants.

Résultat général

Le graphique suivant donne le résultat de la médiation pour les plaintes qui ont été déclarées fondées.



Dans presque neuf cas sur dix (87 %), le dossier a été clôturé avec un résultat positif pour le plaignant.

Ce « résultat positif », doit être interprété différemment selon la nature de la plainte. La rectification d'une décision erronée de pension et le traitement définitif d'un dossier qui a accusé du retard en sont des exemples. Lors de plaintes fondées portant sur les agissements d'un service de pensions ou d'un des membres de son personnel, par exemple l'absence de réponse ou la réponse tardive à une correspondance, le fait que le service de pensions présente des excuses est aussi considéré comme un résultat positif.

13 % des plaintes fondées n'ont pas abouti à un résultat positif. Ceci découle généralement du fait que le service de pensions a correctement appliqué la législation ce qui n'a pas empêché un manquement à l'égard des principes de bonne administration, et le fait que ce manquement ne

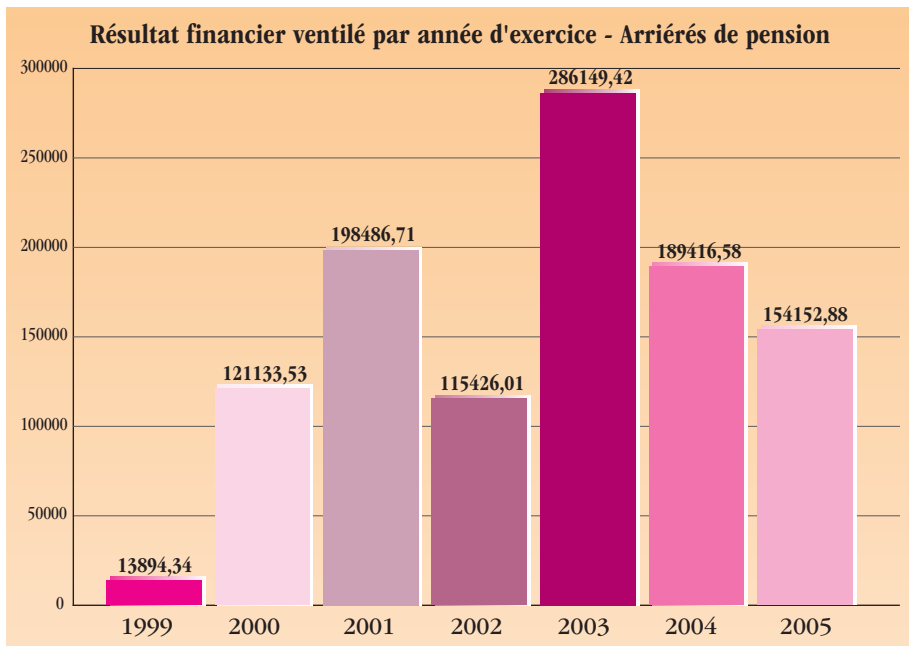
puisse plus faire l'objet d'une réparation. Un défaut d'information, ou de conseil, ou encore une information incomplète, en sont des exemples. Ce sont effectivement des situations où il n'est pas possible d'obtenir une quelconque rétroactivité afin de réparer l'erreur commise.

Les retombées pécuniaires

Le Service de médiation a procédé au calcul des retombées pécuniaires de ses interventions dans le cadre des plaintes fondées.

Le résultat financier est ventilé par année d'exercice. En outre, nous y faisons une différence entre les *arriérés de pensions*⁴ qui ont été payés suite à notre intervention et la projection des plus-values et augmentations qui seront payées dans le futur.

En ce qui concerne les arriérés, il s'agit des montants effectivement dus qui n'ont été payés qu'à la suite de notre intervention. En d'autres mots, il s'agit d'un pur redressement financier au bénéfice des plaignants.



Depuis 1999 jusqu'à la fin de l'exercice 2005, les services de pensions ont payé un total de 1.078.659 euros d'arriérés aux plaignants qui ont fait appel au Service de médiation pour les Pensions. Durant cet exercice, 154.153 euros ont été octroyés. L'année 2003 a connu le plus gros montant d'arriérés octroyés, soit 286.000 euros. Pour 2001 et 2004, il s'agissait d'environ 200.000 euros. Pour 2000 et 2002, les montants sont grosso modo les mêmes et s'élèvent respectivement à 121.130 euros

⁴ La pension, le pécule de vacances, les retenues sur la pension, ...

et 115.420 euros. Durant la première année (incomplète) d'exercice, les arriérés octroyés se sont élevés à quelques 13.900 euros.

En ce qui concerne la projection des plus-values, nous nous sommes basés sur la différence de montants payés avant et après notre intervention, et nous l'avons projetée en fonction de l'espérance de vie des hommes et des femmes. Pour déterminer l'espérance de vie, nous avons encore utilisé les tables de mortalité⁵ 2000 de l'Institut National de Statistique (INS), statistiques de la population. Dans ce calcul, nous avons pris en compte l'espérance de vie moyenne, en fonction de l'âge déjà atteint. Pour les Belges nés en 2001, l'espérance de vie moyenne est de 75,42 années pour les hommes et de 81,67 années pour les femmes.

Nos calculs aboutissent à un montant total de 4.309.373⁶ euros de pensions qui seraient payés en plus aux plaignants qui ont introduit une plainte déclarée fondée. Le résultat de cette année d'exercice 2005 s'élève à 547.148 euros. Les exercices 2004 et 2000 montrent quasi le même montant, soit respectivement 402.596 euros et 451.137 euros. Le montant le plus élevé est celui de l'année 2003, soit 1.374.927. Par ordre décroissant, ce sont ensuite l'année d'exercice 2001 avec un montant total de 1.164.387 euros, 2002 avec 316.400 euros et 1999 avec 52.800 euros.

Les montants particulièrement élevés de l'extrapolation sont souvent dus à l'incidence d'un ou deux dossiers. Une projection d'un montant de pension en tenant compte d'une espérance de vie de 25 années donne un résultat exponentiel. Ce peut être le cas pour une pension de survie octroyée à un ou une jeune veuve.

Irrecevabilité

Voici les raisons pour lesquelles 283 plaintes ont été déclarées irrecevables :

◆ Pas de démarche préalable à l'égard du service de pensions	93 %
◆ Pas de réaction à une demande d'information complémentaire	2 %
◆ Pas de procuration présentée	2 %
◆ Pas de faits nouveaux	1 %
◆ Faits datant de plus d'un an	1 %
◆ Plainte anonyme	1 %

Dans plus de neuf cas sur dix, la plainte a dû être déclarée irrecevable parce que les plaignants n'ont pas au préalable essayé de résoudre leur problème en contactant d'abord le service de pensions. Ceci signifie que le service de pensions n'est pas au courant de l'existence d'un problème et n'a dès lors pas eu la possibilité de le résoudre. Il s'agit ici du non-respect par le plaignant d'une règle de base valable, ou qui devrait l'être, pour tous les services de médiation. Elle implique que le service

⁵ Les tables de mortalité sont établies annuellement par l'INS sur la base des données démographiques provenant du Registre national des personnes physiques, par sexe, pour le Royaume et pour les Régions. Bien qu'un recalcul sur la base de données plus récentes donnerait un résultat plus élevé, nous avons fait le choix, à ce stade, de ne pas adapter nos chiffres. De la sorte, ils restent comparables.

⁶ Montant à l'index actuel et à législation inchangée

concerné ait connaissance du problème, ait tenté d'y pallier et que l'ombudsman intervienne en deuxième ligne.

Dans 2 % des cas, le plaignant n'a pas réagi à une demande d'information complémentaire. Deux rappels au moins sont toujours envoyés, à un mois d'intervalle. Dans le dernier rappel, le Collège fait part au plaignant du fait que le dossier sera clôturé à défaut de réaction de sa part dans les trois semaines.

Egalement dans 2 % des cas, le plaignant est intervenu pour une tierce personne et, même après demande expresse du Service de médiation, n'a finalement pas présenté de procuration pour agir en lieu et place du pensionné.

Dans 1 % des cas, le plaignant nous a recontacté à propos d'une plainte déjà traitée sans, toutefois, apporter d'élément neuf. Ce type de plainte est irrecevable. L'arrêté d'instauration précise en outre que nous devons refuser l'examen de la plainte dans une telle situation.

Pour 1 % à peine des plaintes, nous avons déclaré la plainte irrecevable parce que les faits dont se plaignait l'intéressé remontait à plus d'une année. En principe, nous acceptons ces plaintes, pour autant que les autres conditions de recevabilité soient remplies. La raison en est que si une erreur a eu lieu dans l'attribution de la pension ou dans son paiement, ses effets s'en feront sentir à vie.

Lorsque la reconstitution exacte du déroulement de l'affaire est dorénavant impossible, nous déclarons ce type de « vieille » plainte irrecevable. C'est le cas, par exemple, lorsque la plainte porte sur la manière de faire d'un membre du personnel d'un service de pension ou encore sur des renseignements prétendument erronés qui auraient été fournis oralement lors d'un entretien téléphonique, voire d'une entrevue.

Enfin, cette année, nous avons réceptionné quelques plaintes anonymes. L'arrêté royal instaurant un Service de médiation pour les Pensions dispose que nous pouvons refuser de traiter la plainte dans une telle hypothèse, ce que nous avons dès lors fait.

Aussi graves que puissent être les faits, il n'y a rien qui justifie le besoin d'introduire une plainte anonyme. Le plaignant peut en effet recevoir toutes les garanties que son dossier sera traité avec la plus grande discrétion requise. L'arrêté d'instauration prévoit explicitement que nous sommes liés par le secret professionnel.

Incompétence

A l'égard de 504 plaintes, le Collège a décliné sa compétence. Ce chiffre doit toutefois être ventilé car il représente en réalité 135 plaintes et 369 demandes d'informations.

Voici les raisons de notre incompétence dans les 135 dossiers comportant une plainte.

◆ Service de pension autre que fédéral	45 %
◆ Plainte générale sur la politique de pensions	32 %
◆ Services de pensions étrangers	7 %
◆ Autres	16 %

Dans presque la moitié des cas, l'incompétence découle du fait que la plainte ne porte pas sur un service de pension fédéral.

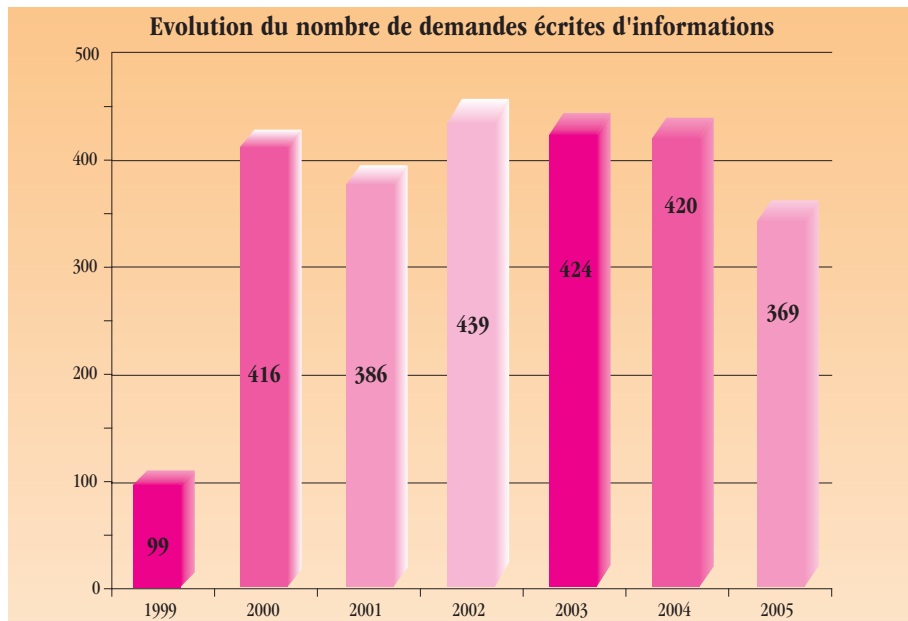
Dans un tiers des dossiers, nous nous sommes déclarés incompétents parce que le plaignant critiquait la politique des pensions elle-même. Nous revenons en détail sur ce problème dans le dernier chapitre de cette partie intitulé « Plaintes à caractère général et demandes d'informations ».

Nous nous sommes déclarés incompétents dans 7 % des dossiers, parce que les services de pensions étrangers concernés tombent en dehors de notre champ de compétence, alors que dans les 16 % restants, il s'agit de plaintes qui ne concernent pas la matière des pensions.

En 2005, nous avons également réceptionné 369 demandes écrites d'informations pour lesquelles nous sommes incompétents, auxquelles il faut ajouter le nombre non négligeable de demandes d'informations par téléphone.

Dès le début de notre activité, nous avons été confrontés à un nombre considérable de demandes d'informations à l'égard desquelles nous sommes démunis de toute compétence. Assurer l'information et le conseil est une mission qui revient aux services de pensions.

Le graphique ci-dessous donne une idée de l'évolution du nombre de demandes écrites d'informations.



En 1999, les 99 demandes écrites d'information représentaient 17 % des dossiers introduits. Depuis 2000, ce nombre oscille aux alentours de 25 %. Cette année, ce nombre s'élève à 23 %.

Au chapitre 4 de la partie 2 intitulé « Plaintes à caractère général et demandes d'informations », nous commentons en détail ce phénomène.

Durée de traitement des plaintes

A l'article 13 de notre règlement d'ordre intérieur, dans la liste des droits du plaignant, nous avons prévu que celui-ci a droit à « une décision quant au bien-fondé de sa plainte dans un délai raisonnable, dépendant de la complexité du dossier. »

Lors de l'instruction des plaintes, le respect de délais de traitement raisonnables constitue une des priorités. Vu la complexité de la matière des pensions et, dans un certain nombre de cas, l'implication de différentes administrations, il n'est pas toujours évident de tenir ce délai.

Le délai raisonnable est également fonction du degré de difficulté du dossier. L'objet de la plainte donne lui aussi une indication du délai raisonnable à respecter. L'attente d'une décision de pension ou une interruption dans les paiements sont, par exemple, des problèmes qui doivent être résolus immédiatement. Pour la grande majorité des pensionnés, la pension constitue en effet le seul revenu.

On trouvera ci-dessous la durée moyenne de traitement des dossiers terminés. Pour compléter le tableau et coller le plus possible à la réalité, un aperçu détaillé des dossiers en cours d'instruction au 1er mars 2006 est renseigné plus loin. Ce faisant, nous souhaitons donner une image fidèle de ce que fut le travail du Service de médiation pendant l'année écoulée.

Durée moyenne de traitement des dossiers clôturés

**Durée moyenne de traitement des plaintes recevables :
103 jours calendrier**

En comparaison aux années précédentes, ces délais se sont systématiquement raccourcis (121 jours calendrier en 2001, 116 en 2002, 110 en 2003). Comparé à 2004, la durée de traitement des plaintes recevables est restée égale, 103 jours.

L'instruction d'une plainte requiert presque toujours la demande du dossier de pension complet. Ceci vaut en particulier pour les dossiers qui impliquent plusieurs services de pensions. Il n'est pas exceptionnel que pour ce type de dossiers l'instruction nécessite plus de temps. En effet, nous analysons chacun des dossiers de pensions et suivons les différentes décisions qui interagissent. C'est le cas, par exemple, lorsque, à notre demande, un service de pensions procède à une révision du droit à pension qui se répercute sur les décisions des autres services. En principe, nous ne clôturons pas un dossier tant que nous ne disposons pas de la décision définitive de chacun d'entre eux. Il arrive ainsi que plusieurs mois s'écoulent avant qu'une décision ne soit prise parce que le service de pensions attend une décision d'un service de pension étranger.

Il en va de même lorsque nous nous heurtons à des opinions divergentes et discutables de la part des services de pensions à propos de l'interprétation à donner à la législation. Ce genre de discussion peut prendre du temps.

Enfin, dans certains cas, plusieurs entrevues sont nécessaires pour convaincre le service de pensions de modifier sa décision ou sa manière de fonctionner.

**Durée moyenne pour les autres plaintes (incompétent et irrecevable) :
16 jours calendrier**

Comparativement aux dossiers recevables, les dossiers portant sur des plaintes irrecevables ou des plaintes à l'égard desquelles nous ne sommes pas compétents, requièrent moins de temps.

Cette année, la durée moyenne de traitement de ces plaintes s'élève à deux semaines. Nous avons malgré tout encore besoin de deux semaines du fait que, dans de nombreux cas, il nous faut en effet demander des informations complémentaires à l'intéressé. Parfois, la plainte est formulée de manière très générale, sans faire mention du service de pensions concerné, ou sans préciser si un contact préalable a eu lieu, etc. Ce n'est qu'au moment où le Service de médiation pour les Pensions dispose de toutes ces informations, qu'il peut se prononcer sur la recevabilité ou sur la compétence. Il en informe alors le plaignant en lui expliquant en détail la raison pour laquelle son dossier ne sera pas traité.

**Durée moyenne de traitement :
61 jours calendrier**

La durée moyenne de traitement est donc maintenant deux mois, quasi autant qu'en 2004, 4 jours de moins qu'en 2003, 10 jours de moins qu'en 2002 et 13 jours de moins qu'en 2001.

En toute hypothèse, nous mettons tout en œuvre afin de préserver une durée de traitement aussi courte que possible sans pour autant altérer la qualité d'un examen minutieux.

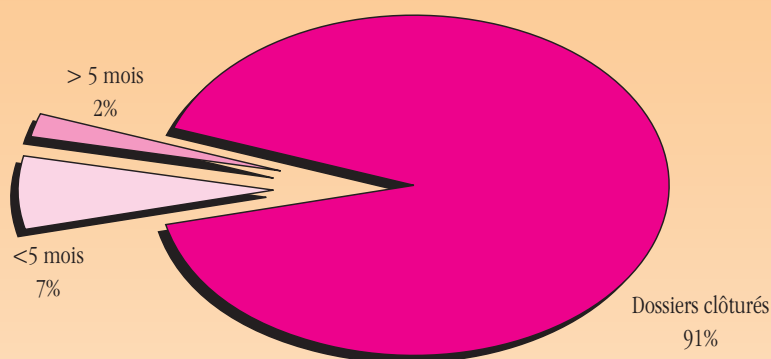
Dossiers en attente et en instruction

Au 1er mars 2006, de tous les dossiers, 139 ou 1,48 % sont encore en attente ou en examen.

Nombre de mois de traitement	Plainte introduite en	Nombre
moins d'un mois	Février	35
entre 1 et 2 mois	Janvier	30
entre 2 et 3 mois	Décembre	13
entre 3 et 4 mois	Novembre	20
entre 4 et 5 mois	Octobre	8
entre 5 et 6 mois	Septembre	7
entre 6 et 7 mois	Août	6
entre 7 et 8 mois	Juillet	4
entre 8 et 9 mois	Juin	4
entre 9 et 10 mois	Mai	3
entre 10 et 11 mois	Avril	5
entre 11 et 12 mois	Mars	4
Plus de 12 mois	avant Mars 2005	17
Total		156

La moitié des dossiers ouverts au 1er mars 2006, est en traitement depuis moins de trois mois. 68 % des dossiers pendants sont en traitement depuis moins de 5 mois. Pour 21 % des dossiers, l'examen dure depuis plus longtemps : 33 dossiers sont en traitement depuis 5 à 12 mois. 17 dossiers ou 11 % sont en examen depuis plus d'un an.

Dossiers de la 7ème année encore en instruction - Durée de traitement



Les causes les plus importantes provoquant un examen relativement long sont :

- ◆ la complexité de la carrière et le nombre de régimes de sécurité sociale auxquels le plaignant a été assujéti au cours de sa vie active;
- ◆ la multiplicité de services de pensions belges concernés par la fixation du droit à pension, et qui doivent tenir compte de leurs décisions respectives (attribution et révision) ;
- ◆ le fait que des services de pensions étrangers examinent le droit à pension et que leurs décisions influencent l'application de la réglementation belge ;
- ◆ le fait que dans la fonction publique, les départements employeurs omettent de communiquer les données de carrière exactes aux services de pensions (problème souvent rencontré dans le secteur de l'enseignement) ;
- ◆ le fait que le plaignant ou son mandataire fournissent des informations incomplètes.

Analyse des dossiers

Une section est consacrée à chacun des principaux services en charge de pensions : l'Office National des Pensions (ONP), le Service des Pensions du Secteur Public (SdPSP) anciennement Administration des Pensions, l'Institut National d'Assurances Sociales pour Travailleurs Indépendants (INASTI) et la Direction Pensions du Service Central des Dépenses Fixes (SCDF).

Pour les dossiers de l'ONP, une différence est établie selon que le problème concerne les services d'attribution ou les services de paiement.

Les commentaires et observations nécessaires relatifs aux autres services en charge de pensions ont également été regroupés.

Seuls les dossiers les plus significatifs sont abordés, c'est-à-dire ceux qui ont généré des commentaires spécifiques. A cela s'ajoutent quelques cas-types qui peuvent utilement servir d'exemple en matière de résultats obtenus par le Service de médiation pour les Pensions. Parfois, plusieurs dossiers sont évoqués conjointement parce qu'ils portent sur la même problématique. Le suivi qui a été donné à certaines suggestions émises lors du Rapport annuel précédent, se trouve repris dans la section concernée.

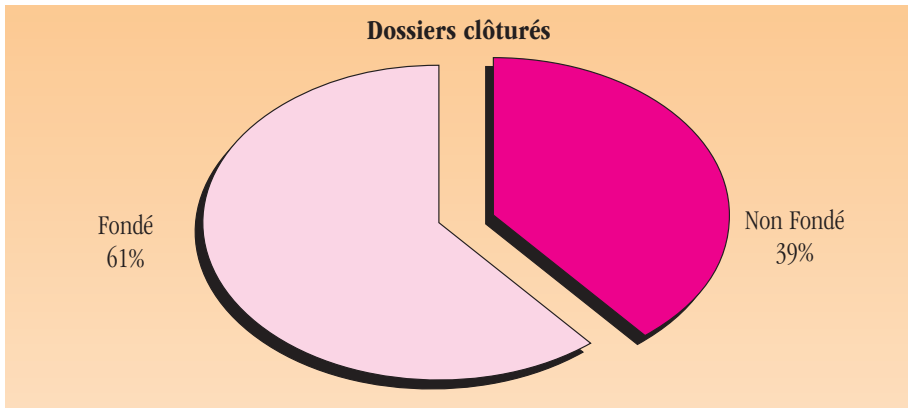
Lorsque, à l'occasion d'une plainte ou d'un problème particulier, différents services de pensions sont impliqués, la discussion n'est reprise que dans une seule section. Il en sera cependant fait mention dans les autres sections visées par une note de renvoi.

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

L'Office national 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



Dossiers marquants

Lettre d'information au contenu ambigu – Examen d'office ou non ? – Effet négatif possible sur des droits à pension

Dossier 9639

Les faits

Suite à une demande de prestation introduite via l'administration communale en janvier 2005, l'ONP accorde à Madame Gheude une pension de retraite d'un montant annuel de 1.188,30 euros à partir du 1er février 2005.

En effet, l'examen aboutit à la conclusion que le cumul des deux taux isolés est plus avantageux que le maintien de la pension du mari au taux de ménage (cette pension était payée sur cette base depuis le 1er novembre 1999).

Toutefois, Madame Gheude s'étonne de la date de prise de cours retenue par l'ONP. En effet, dès janvier 2004, elle avait reçu de cet organisme un courrier qui lui annonçait l'ouverture d'un examen d'office de ses droits. Elle demande donc que sa pension soit accordée avec effet à cette date.

Commentaires

Madame Gheude avait déjà atteint l'âge de la pension (62 ans) le 13 novembre 2001. Elle aurait donc pu déjà bénéficier de sa retraite dès le 1er décembre 2001.

A l'époque, les dispositions relatives à l'octroi d'office de la pension n'étaient pas encore entrées en vigueur. Aucune demande n'ayant été introduite en 2001, son dossier n'avait pas été instruit.

Par ailleurs, Madame Gheude a été manifestement induite en erreur par l'Office suite à la réception, en janvier 2004, d'un courrier de l'ONP qui lui annonçait qu'un examen de sa situation était en cours et qu'elle serait tenue au courant de son résultat.

En fait, il ne s'agissait que d'une lettre-type envoyée aux couples mariés qui étaient susceptibles de bénéficier de la réforme fiscale et pour lesquels l'ONP envisageait, après analyse de la situation et seulement si les retraités y trouvaient intérêt, de scinder les revenus de 2004 en deux fiches fiscales distinctes.

En vue de mieux faire face aux questions des pensionnés, qui risquaient d'affluer dès le début de l'année 2004¹, l'Office avait anticipé² et avait rédigé à leur intention un courrier au contenu rassurant : pour les couples concernés, la situation la plus favorable serait retenue dans tous les cas.

Mais ce courrier avait eu ici un effet inattendu. Le contenu de la lettre de l'ONP avait dissuadé Madame Gheude d'introduire une demande de pension en bonne et due forme, comme elle en avait l'intention au début de l'année 2004. Sa réaction était compréhensible à la lecture, en particulier, de l'avant-dernier paragraphe du courrier en question, que nous citons :

« S'il s'avère que vous pouvez passer de votre pension de ménage à deux pensions distinctes, nous vous enverrons les calculs. Cela pourra durer quelques mois, ne vous inquiétez pas. Si la conversion en un paiement de deux pensions est plus avantageuse pour vous (et si vous le souhaitez), la conversion entrera en vigueur, quoi qu'il en soit, avec effet rétroactif à partir du 1er janvier 2004. Si vous ne pouvez pas convertir votre pension de ménage en deux pensions, nous vous en informerons également. »

Bien que l'objet du courrier portait sur les effets de la réforme fiscale à l'égard des couples mariés, le ton très affirmatif de la lettre pouvait laisser supposer qu'une sorte d'examen d'office avait été initié, ce qui n'était en fait pas du tout le cas.

Nulle part l'Office ne mentionnait qu'il pouvait être nécessaire, dans certains cas, d'introduire une demande de pension pour que les droits soient instruits.

¹ La mesure fiscale avait été annoncée par voie de conférence de presse, courant décembre 2003, et avait été largement relayée par les journaux et les autres médias.

² S'il convient de saluer cette initiative, il faut également mentionner le fait que les textes légaux y relatifs ne furent publiés que plus tard et que l'ONP dut encore adopter son mode de travail (RA 2005, dossier 9922-9959).

Par ailleurs, contrairement à ce qui était promis, la plaignante n'a jamais été tenue au courant du résultat de l'examen de sa situation, et pour cause !

Lors d'un contact téléphonique en juin 2004, l'Office l'a invitée à patienter encore quelque peu. Finalement, ce n'est qu'après une visite sur place, en décembre 2004, qu'il a été conseillé à Madame Gheude de déposer une demande officielle, démarche effectuée finalement le 5 janvier 2005.

En passant, nous notons que l'ONP n'a pas agi de manière adéquate, puisqu'il aurait pu et même dû, dès ce moment, prendre acte de la demande de prestation. En renvoyant l'intéressée à l'administration communale, l'Office lui a encore fait perdre un mois de pension supplémentaire.

Conclusion

Heureusement, ces erreurs seront finalement sans conséquence fâcheuse pour notre pensionnée. Compte tenu des circonstances détaillées ci-dessus, en particulier la formulation malheureuse du courrier du mois de janvier 2004, l'ONP a décidé, suite à notre intervention, de procéder à une révision du dossier avec effet au 1er janvier 2004.

Par sa décision rectificative du 5 janvier 2006, l'ONP octroie à Madame Gheude une pension de retraite de 1.217,78 euros par an à partir du 1er janvier 2004. Pour la période écoulée entre cette date et fin janvier 2006, l'Office paie un montant d'arriérés de 1.369,85 euros.

De ce cas exemplaire, nous pouvons tirer la leçon suivante.

Un service de pension n'est jamais assez prudent dans le choix de la formulation d'une lettre d'information collective. Un texte à contenu trop général peut induire en erreur et laisser entendre aux destinataires, mais à tort, qu'une instruction d'office de leurs droits est en cours.

Dans le cadre des dispositions légales actuelles, les situations où l'administration est tenue de procéder à un examen d'office des droits à pension ont été étendues. Mais il reste, malgré tout, une série de cas dans lesquels une demande expresse demeure indispensable. C'est l'occasion ici de le souligner.

Séjour à l'étranger – Mauvais suivi de la demande de pension – Nouvelle demande introduite via la commune après un retour en Belgique

Dossier 8947

Les faits

Monsieur Elskens est belge et travaille à l'étranger en 2003 et 2004. Il souhaite partir en pension anticipée le 1er avril 2005. Le 25 avril 2004, il écrit à l'ONP pour demander comment il doit introduire sa demande de pension. L'ONP lui donne toutes les informations utiles le 7 mai 2004.

Le 25 mai 2004, il demande sa pension depuis l'étranger. Il rappelle cette demande le 26 juillet 2004. Le 10 janvier 2005, il introduit une demande via l'administration communale du lieu où il réside depuis le 1er janvier 2005.

Craignant de ne pas recevoir sa pension à temps, il contacte le médiateur.

Commentaires

Il est conseillé aux personnes qui résident en Belgique et qui souhaitent bénéficier de leur pension anticipée, d'introduire leur demande via l'administration communale du lieu de leur résidence principale.

Les personnes qui habitent dans un autre pays de l'Espace économique européen ou dans un autre pays avec lequel la Belgique a conclu un accord de sécurité sociale, doivent introduire leur demande auprès de l'institution compétente du pays où ils résident.

Les personnes qui habitent ailleurs peuvent introduire leur demande par une lettre recommandée à la Poste, adressée au Bureau des Conventions internationales (BCI) de l'ONP.

Nous constatons que cette information a été communiquée par l'ONP à Monsieur Elskens le 7 mai 2004. Sur la base de ces renseignements, l'intéressé a introduit sa demande par lettre recommandée le 27 mai 2004. En juillet 2004, n'ayant pas de nouvelles, il a pris contact par téléphone avec l'ONP.

L'Office lui a fait savoir qu'il pensait avoir reçu sa demande mais que celle-ci était introuvable. A cette occasion, l'ONP lui signale que par suite d'une erreur de la commune où il résidait auparavant, le Registre national le signale encore comme résidant en Belgique. Monsieur Elskens fait corriger cela et en informe l'ONP. En octobre 2004, nouveau contact avec l'ONP. Il reçoit une réponse rassurante selon laquelle tout va rentrer dans l'ordre.

Dans le courant du mois de novembre 2004, il contacte l'ONP qui lui dit alors qu'il n'existe aucun dossier à son nom. L'ONP attribue cette faute encore toujours à la commune. Etant donné que Monsieur Elskens résidera quand même à nouveau en Belgique à partir de janvier 2005, on lui conseille de faire une nouvelle demande via l'administration communale.

Monsieur Elskens accomplit cette démarche le 10 janvier 2005.

Fin janvier, nous contactons l'ONP en l'invitant à traiter rapidement ce dossier, compte tenu des sérieuses carences dans le suivi de la demande et des informations trompeuses qui ont été fournies à Monsieur Elskens lors de ses multiples contacts avec le service de pension.

Conclusion

L'ONP prend en date du 9 février 2005 une décision provisoire, étant donné qu'il ne dispose pas encore des informations sur la carrière à l'étranger en 2003 et 2004.

La décision définitive tombe le 2 mars 2005. Grâce à notre intervention, la pension est quand même mise en paiement à l'échéance prévue.

Ce dossier met en lumière l'importance d'une bonne politique d'information à destination du pensionné. Ce dernier doit recevoir du service de pension une information claire et complète.

Lors du traitement de ce dossier, plusieurs services distincts sont intervenus. Pour mener un dossier à bonne fin, un suivi correct et une bonne collaboration entre les services sont indispensables. Cela est d'autant plus valable lorsque les services concernés appartiennent au même organisme de pension.

Monsieur Elskens a dû assurer lui-même le suivi de son dossier. Monsieur Tout-le-monde n'a pas forcément les possibilités ou la clairvoyance de le faire. Le service de pension a le devoir de réduire au strict minimum les appels à l'intervention du pensionné.

Octroi d'office de la pension – Absence de décision à la date de prise de cours

Dossiers 9364 – 9571 – 9839

Les faits

Madame Fayt et Madame Delbouille sont nées au printemps de 1942, Monsieur Dutilleul est né quant à lui en janvier 1940. Ils atteignent tous l'âge de la pension en 2005. Tous trois ont donc un premier point commun : l'homme arrive à l'âge de la retraite le 1er février 2005, tandis que les dames attendent leur pension respectivement pour le 1er avril et pour le 1er mai 2005. Mais ils ont aussi un second point commun : à la date fatidique, aucun d'entre eux n'a reçu sa notification de pension.

Dans le cas de Madame Delbouille, la décision est encore prise in extremis. Elle la reçoit le 22 avril 2005 et la mensualité d'avril lui est versée tout à la fin du mois.

Pour les autres, les choses se présentent moins bien. Madame Fayt doit attendre encore jusqu'au mois d'août pour le paiement de la pension à laquelle elle pouvait normalement prétendre depuis le 1er mai 2005.

En ce qui concerne Monsieur Dutilleul, il doit lui aussi s'armer de patience. En janvier 2005, le pensionné constate qu'aucun dossier n'a été ouvert à l'ONP comme cela était prévu. Il doit alors courir introduire dare-dare une demande à la commune au début février 2005. En attendant, il se retrouve sans revenu, car les allocations de chômage lui ont été payées pour la dernière fois en janvier 2005.

Commentaires

A première vue, ça n'aurait pas dû arriver. Il s'agit en effet de trois instructions dites « d'office ». Cela signifie qu'au moins un an avant la date de prise de cours, un dossier devait en principe être ouvert à leur nom à l'ONP, sans qu'ils aient à lever le petit doigt.

Le principe de la législation relative à l'examen d'office a été mis en œuvre de manière partielle en janvier 2003 (pour les personnes bénéficiant de revenus de remplacement) et généralisé à partir de janvier 2004 à toute personne résidant en Belgique et qui a exercé une activité de travailleur salarié et/ou de travailleur indépendant. C'est l'un des objectifs principaux de la législation sur l'examen d'office : attribuer et payer automatiquement la pension à l'âge prévu, de manière à assurer une transition sans hiatus entre activité et retraite.

Mais la réalité est différente : nos trois pensionnés se retrouvent sans revenus au jour « J ».

Madame Delbouille, après une période d'inutiles inquiétudes, peut seulement pousser un soupir de soulagement dans le courant du mois de la prise de cours de la pension.

Madame Fayt doit attendre trois mois avant de recevoir son premier paiement. Nous ne trouvons aucune explication valable à ce retard, si ce n'est que l'ONP a dû se mettre en rapport avec le Service des Pensions du Secteur Public (SdPSP) pour régler le transfert des cotisations de pension de la période 1965-1971. Cependant, il s'agit là d'une opération qui ne peut guère justifier à elle seule un tel délai.

Et que dire du cas de Monsieur Dutilleul, qui doit introduire lui-même une demande. C'est un comble pour une instruction qui est censée se faire d'office. Ici également un oubli inexplicable, alors que l'INASTI, de son côté, avait bien commencé l'instruction de ses droits dans le régime des indépendants. L'ONP procède à un examen prioritaire du dossier, mais Monsieur Dutilleul doit malgré tout attendre le mois de juin pour toucher les arriérés auxquels il a droit depuis février 2005.

Le système qui permet actuellement de détecter les cas susceptibles de faire l'objet d'un examen d'office est le suivant³.

Chaque mois, CIMIRE, organisme responsable de la tenue des comptes individuels de pension des travailleurs salariés, transmet à l'ONP la liste des personnes qui atteindront l'âge légal de la retraite 15 mois plus tard et qui ont été assujetties au régime de pension des travailleurs salariés. La liste comprend le numéro national et la date de naissance. Pour les personnes dont le numéro national ne comporte pas de mois de naissance, les données sont communiquées dans le courant du mois de décembre.

Ensuite, le service informatique de l'Office confronte cette liste avec son propre fichier et sélectionne définitivement les cas pour lesquels l'examen d'office peut réellement être entamé.

Enfin on arrive à la phase de création et de constitution du dossier, qui est alors transmis au bureau régional compétent. C'est à ce stade qu'un premier courrier est adressé aux intéressés les avertissant de l'ouverture d'un dossier à leur nom.

On peut donc considérer que dans le plupart des cas, l'instruction proprement dite du dossier démarre aux alentours du 13^{ème} mois précédant la date à laquelle la pension est censée prendre cours. Ainsi le bureau régional dispose de plus d'une année pour mener à bien son examen, ce qui

³ ONP, Note de service 2002/25 du 27 novembre 2002, p. 2

doit être largement suffisant pour des dossiers sans particularité. Dans les cas complexes, l'ONP peut toujours décider d'octroyer des avances.

Conclusion

Alors que la procédure mise en place par l'ONP est faite pour garantir un octroi et une mise en paiement des pensions « d'office » en temps utile, il faut bien constater, à l'examen des cas ci-dessus, que des lacunes se révèlent à plusieurs niveaux.

Première lacune, la plus inquiétante : certains individus échappent encore au système de sélection mis au point par l'ONP et CIMIRE. Il faudrait donc révéifier tous les stades de la filière pour déterminer où se trouve la faille et y mettre fin le plus vite possible.

Deuxième lacune : même si les cas sont correctement sélectionnés et que l'instruction est ouverte bien à temps comme prévu, certaines décisions sont malgré tout tardives. Or, le respect des délais prévus par la Charte de l'assuré social s'impose.

A ce niveau, la loi du 11 avril 1995⁴ a prévu que l'institution en charge de l'instruction du dossier est non seulement tenue de se conformer aux délais légaux, mais qu'elle a également l'obligation, si ces délais sont dépassés, d'en avvertir le demandeur et de lui exposer les raisons de ce dépassement. Trop peu respecté dans les faits, ce principe lié au devoir d'information nous semble pourtant essentiel. Son application systématique permettrait sans aucun doute de dissiper nombre d'inquiétudes et de malentendus.

Nous avons donc demandé à l'Office de se pencher sur les causes de ces failles et de veiller à remettre de l'huile dans les rouages de « l'examen d'office » des droits à la pension. Pour que cette avancée dans le service aux pensionnés reste bénéfique à tout point de vue.

Nous continuerons de suivre cette problématique.

Du côté des octrois d'office dans le régime des travailleurs indépendants, nous n'avons pas été saisis de plaintes relevant du même objet. Il semble donc que les ratés soient, ici, rarissimes.

Cela pourrait s'expliquer d'une part, par le fait que l'INASTI procède au départ lui-même à la sélection des dossiers potentiels (sur la base des données figurant dans le répertoire central des travailleurs indépendants, lui-même alimenté par les caisses d'assurances sociales) et d'autre part, par les recoupements avec les informations fournies par l'ONP pour les personnes qui ont eu une carrière mixte et pour lesquelles une instruction d'office a déjà été entamée dans le régime des travailleurs salariés.

⁴ Loi du 11 avril 1995 visant à instituer « la Charte » de l'assuré social

Pension de retraite refusée par manque d'information pertinente – Nouvelle demande – Prise de cours de la pension

Dossier 9294

Les faits

Monsieur Aelmans réside en Afrique du sud. Il a travaillé en Belgique de 1943 à 1952 et a également rempli ses obligations militaires pendant cette période.

En 1994, il demande sa pension de retraite belge via une simple lettre expédiée d'Afrique du Sud. L'ONP n'y donne pas suite. En janvier 1998, il envoie une nouvelle demande, toujours par simple lettre, au Ministère des Affaires sociales. Celui-ci transmet la demande à l'ONP. L'Office considère cette demande comme valable.

Le 24 février 1998, et encore le 28 septembre de la même année, l'ONP demande à Monsieur Aelmans des informations complémentaires. Ce dernier ne répond pas à ces deux courriers.

Le 29 avril 1999, l'ONP notifie une décision à Monsieur Aelmans. La pension est refusée car l'ONP ne dispose pas des renseignements nécessaires. Monsieur Aelmans ne conteste pas cette décision.

Finalement, il introduit, en personne et sur place, une demande à l'ONP le 1er septembre 2004. L'Office lui accorde une pension à partir du 1er octobre 2004.

Cette fois, Monsieur Aelmans conteste la décision, à la fois au niveau du calcul mais également au niveau de la date de prise de cours. Il exige de recevoir sa pension depuis l'année 1994. Il a atteint l'âge de 65 ans en décembre 1993. Par ailleurs, il se demande si toute personne âgée de 65 ans au moins n'a pas droit à une pension de la Belgique lorsqu'elle y a travaillé et qu'elle y a versé des cotisations.

Commentaires

La Belgique et l'Afrique du Sud n'ont pas conclu de convention en matière de sécurité sociale. De ce fait, Monsieur Aelmans doit demander sa pension suivant deux canaux : ou bien, par lettre recommandée adressée à l'ONP, ou bien, par une démarche en personne sur place.

Il semble que la lettre de 1994 ne soit jamais arrivée à destination. Dix ans plus tard, il ne nous est plus possible de déterminer ce qui s'est passé avec ce courrier.

Le lettre de 1998, elle, est bien conservée dans le dossier de Monsieur Aelmans. Bien que celle-ci n'a pas été envoyée par recommandé, l'ONP l'a considérée comme valable.

L'Office ouvre un dossier de pension et interroge Monsieur Aelmans sur son état civil, sa carrière en Afrique du Sud et sa carrière en Belgique. Ces informations sont nécessaires pour pouvoir prendre une décision.

En application de la législation⁵, l'ONP refuse la pension. En effet, il ne dispose pas des informations absolument nécessaires pour prendre une décision.

C'est seulement au moment où Monsieur Aelmans introduit une nouvelle demande, en septembre 2004, que l'ONP obtient toutes les informations. Il accorde une pension à partir du 1er octobre 2004. La loi stipule clairement que lorsqu'une pension est refusée, l'intéressé doit introduire une nouvelle demande en vue de faire à nouveau examiner ses droits. Cette pension ne peut seulement prendre effet qu'au 1er jour du mois suivant celui de la demande.

L'octroi d'office de la pension de retraite est impossible. L'attribution d'office de la pension à l'âge légal n'existe que depuis le 1er janvier 2004. Cet octroi automatique ne vaut que pour les personnes qui résident en Belgique. Celles qui vivent à l'étranger doivent encore introduire une demande⁶.

Conclusion

Nous concluons que l'ONP a appliqué correctement les dispositions légales en attribuant la pension à partir du 1er octobre 2004 sur la base de la demande du 1er septembre 2004.

Dans l'intervalle, suite à notre intervention, l'ONP a corrigé une erreur dans le dossier. En effet, il n'avait pas, dans un premier temps, tenu compte de l'occupation de l'année 1952.

Ici, il est incontestable qu'en 1998, l'ONP a fait tout ce qu'il pouvait pour mener à bien le dossier de pension de Monsieur Aelmans.

L'ONP ne dispose pas toujours des informations nécessaires permettant de prendre une décision. C'est particulièrement le cas pour les résidents à l'étranger. Il est attendu de ceux-ci qu'ils communiquent au service de pension les informations nécessaires lorsque cela leur est demandé. Par le fait que Monsieur Aelmans n'a pas réagi aux demandes d'information de l'Office, celui-ci a décidé de refuser la pension.

Nous restons convaincus du fait que les services de pension doivent mettre tout en œuvre pour fixer les droits des intéressés, voire, le cas échéant, contribuer à la recherche des informations nécessaires. Par ailleurs, dans le cas où des informations doivent malgré tout être demandées aux pensionnés, on est en droit d'attendre de leur part qu'ils fournissent celles-ci aussi vite que possible au service de pension.

⁵ Article 19 de l'arrêté royal du 21 décembre 1967 portant règlement général de la pension de retraite et de survie des travailleurs salariés

⁶ Voir aussi Rapport Annuel 2003, pp. 47-49

Pension au taux de ménage ou pension au taux d'isolé ? – Examen de la situation la plus favorable

Dossier 9124

Les faits

Monsieur Fierens a été admis à la pension le 1er octobre 1996. L'ONP et l'INASTI lui accordent une pension de retraite au taux d'isolé. Son épouse bénéficie de sa pension de retraite personnelle depuis le 1er juillet 1993.

Monsieur Fierens s'adresse au médiateur car il estime que le taux de ménage serait plus avantageux dans son cas.

Il est également convaincu du fait qu'il ne perçoit aucune pension pour la période 1977-1983 au cours de laquelle il a été occupé en qualité de travailleur salarié à temps partiel. A cette époque, il était travailleur indépendant à titre principal.

Commentaires

Notre enquête démontre que le compte individuel n'a jamais mentionné une activité à temps partiel. Un examen plus approfondi auprès de CIMIRE, organisme qui est chargé de la gestion du compte individuel, confirme que les bordereaux établis par l'employeur n'ont jamais fait état d'une occupation à temps partiel. Jusqu'en 1984, l'occupation de travailleur salarié a été mentionnée comme prestée à temps plein. Elle fut donc considérée comme telle dans le calcul de pension.

Il est à noter que c'est seulement à partir de 1987 que l'employeur a l'obligation de fournir les informations sur une occupation à temps partiel et le nombre d'heures prestées.

L'INASTI a accordé à Monsieur Fierens une pension pour la période où il a exercé une activité de travailleur indépendant. En application du principe de l'unité de carrière, qui limite à l'unité la somme des fractions de carrière, une année a été négligée dans le calcul de la pension d'indépendant.

Jusque là les deux dossiers ont été correctement traités.

Il n'en fut pas de même avec l'examen de la situation la plus favorable.

Dans le cas où les deux conjoints ont chacun droit à une pension dans le régime des travailleurs salariés et/ou dans celui des travailleurs indépendants, les services de pension doivent examiner quelle est la situation la plus favorable pour le ménage et l'accorder d'office.

Cela signifie qu'au moment de la mise à la pension de Monsieur Fierens, aussi bien l'ONP que l'INASTI devaient vérifier si l'octroi de la pension au taux de ménage était plus favorable que l'octroi de la pension au taux d'isolé aux deux époux.

Les services de pension n'ont pas procédé à cette vérification au moment voulu. Bien au contraire, tous deux ont accordé à Monsieur Fierens la pension au taux d'isolé et le paiement de celle de son épouse fut poursuivi.

Conclusion

Suite à notre intervention, les deux services de pension ont accordé à Monsieur Fierens la pension au taux de ménage avec effet rétroactif. La pension de Madame Fierens fut suspendue à partir du 1er octobre 1996.

L'ONP paie environ 200 euros en plus au ménage. En juin 2005, le service de pension a liquidé les arriérés échus depuis octobre 1996, soit 2.599 euros.

Carrière en Belgique insuffisante pour permettre l'octroi d'une pension anticipée – Rejet provisoire dans l'attente du relevé de la carrière étrangère – Manque de suivi dans la phase ultérieure de l'instruction

Dossier 9272

Les faits

Monsieur Poussart a 59 ans et souhaiterait prendre sa pension anticipée à 60 ans, soit au 1er juillet 2005. En juin 2004, il introduit sa demande auprès de l'ONP.

En octobre 2004, le bureau régional compétent lui fait toutefois savoir que sur la base de sa carrière en Belgique (31 ans), il n'atteint pas le nombre d'années minimum requis pour la pension anticipée (35 ans). En conséquence, dans l'attente des informations relatives à sa carrière en France, sa demande est provisoirement rejetée.

Six mois plus tard, l'intéressé est toujours sans nouvelles de son dossier : pourra-t-il ou non obtenir sa pension en juillet 2005 ? Peut-il, sans risque de se retrouver sans revenu, donner son préavis⁷ dans la société qui l'emploie ? Il reste dans la plus grande incertitude, alors que la date du 1er juillet se rapproche.

Commentaires

Selon la procédure administrative en vigueur, après le rejet provisoire notifié par le bureau régional, le dossier devait être transféré au Bureau des Conventions internationales à Bruxelles, pour en poursuivre l'instruction, notamment à la lumière des informations (relevé de la carrière française) à recevoir de la CRAM (Caisse Régionale d'Assurance Maladie).

Il semble toutefois qu'entre fin novembre 2004 et début avril 2005, le dossier ait été reclassé par erreur. C'est seulement suite à un contact de l'intéressé avec le Bureau régional que le dossier a été réactivé et envoyé au service compétent.

⁷ Il s'agit en l'occurrence d'un délai réduit de préavis.

Sur la base du relevé de carrière français (E205F), il s'est alors avéré qu'avec les 13 années supplémentaires reconnues par la France, la condition de carrière pour l'octroi de la pension anticipée était remplie.

Conclusion

Le 11 avril 2005, une décision provisoire est finalement adressée au plaignant, par laquelle il lui est accordé une pension de retraite anticipée de 9.093,94 euros prenant effet au 1er juillet 2005.

Ce dossier met en lumière un raté dans le transfert d'un dossier entre services régionaux et services centraux. Actuellement, l'ONP n'a pas de moyen technique qui permettrait de repérer de tels « couacs », avec pour conséquence que beaucoup de temps peut être perdu avant de se rendre compte du problème.

Un système de suivi automatique des dossiers est annoncé, il pourrait être une amorce de solution, envisageable dans le cadre de l'amélioration des procédures actuellement en cours.

Le Service de médiation pour les pensions continuera, quant à lui, d'en suivre l'évolution.

Pension anticipée en qualité de travailleur salarié – Occupation en Belgique et en tant que frontalier – Décision fautive et tardive

Dossier 9544

Les faits

Monsieur Joris n'a travaillé que 39 jours en Belgique. Il a été occupé plus de 39 années aux Pays-Bas, dont plus de 37 comme travailleur frontalier.

Le 17 mars 2004, Monsieur Joris, qui vient d'avoir 60 ans, demande sa pension anticipée de travailleur salarié. Mais en mars 2005, le bureau régional de l'ONP décide que la pension ne peut pas être accordée. Le dossier est transmis au Bureau des conventions internationales (BCI) afin d'examiner le droit à la pension anticipée compte tenu d'une occupation dans un autre pays de l'Espace économique européen.

Le 9 juin 2005, le BCI décide que la pension doit être refusée, car le montant allouable est trop faible.

Monsieur Joris s'adresse au médiateur pour faire examiner cette situation.

Commentaires

L'âge normal de la pension pour les hommes est de 65 ans. Pour pouvoir bénéficier de la pension anticipée (à partir de l'âge de 60 ans), il faut prouver au 1er janvier 2005 une carrière de 35 ans.

Après l'enquête menée par le BCI, il s'avère que Monsieur Joris satisfait à la condition de carrière, mais que la pension doit malgré tout lui être refusée. En effet, le montant de sa pension n'atteignait pas le montant minimum prévu par la loi⁸.

⁸ Article 5, § 9 de l'arrêté royal du 23 décembre 1996

Toutefois, nous avons constaté que l'ONP n'avait pas tenu compte de l'occupation en qualité de frontalier au cours des périodes du 1er janvier 1965 au 31 mars 1968 et du 10 juin 1975 au 31 décembre 2004.

Dans un tel cas, l'ONP doit examiner si un complément belge de pension peut être octroyé.

La réglementation pour les travailleurs frontaliers et saisonniers dispose que le montant total de pension – soit l'addition de la pension belge et de la pension étrangère attribuée par le pays où a été exercée l'activité frontalière ou saisonnière – ne peut jamais être inférieur à celui de la pension dont ils auraient joui si les années comme travailleur frontalier ou saisonnier avaient été prestées en Belgique.

Aussi longtemps que le droit à la pension étrangère n'est pas ouvert, les années de travail comme frontalier ou saisonnier sont reprises dans le calcul de la pension belge et payées par l'ONP. Cette pension est aussi appelée le "droit interne".

Dès l'instant où une pension étrangère peut être octroyée pour les années de travail frontalier ou saisonnier, la pension belge doit être recalculée. Seules les années effectivement prestées en Belgique sont encore prises en considération. Les montants de la pension belge recalculée et de la pension étrangère sont additionnés et comparés à celui du "droit interne". Si la somme de ces pensions est inférieure au "droit interne", un complément est payé, de manière à ce que le total des pensions et du complément atteigne le "droit interne".

Conclusion

L'ONP accorde à Monsieur Joris une pension anticipée d'un montant annuel brut de 11.486,64 euros à partir du 1er janvier 2005⁹. La pension dite « de droit interne » doit toujours être calculée sur la base de la carrière en Belgique et de la carrière en qualité de frontalier. Sur ce point, Monsieur Joris satisfait non seulement à la condition de carrière de 35 ans pour pouvoir bénéficier de la pension anticipée (ce qui était déjà le cas) mais en outre, le montant de la pension est dorénavant, largement supérieur au montant minimum prévu par la loi.

Par ailleurs, nous avons également constaté que les délais prévus dans la Charte de l'assuré social n'avaient pas été respectés par l'ONP dans le traitement de ce dossier. Selon les dispositions de la Charte, l'ONP dispose de 4 mois à dater de la réception de la demande pour prendre une décision. Ce délai est suspendu aussi longtemps que l'intéressé ou une institution étrangère n'a pas répondu complètement aux informations demandées par l'ONP.

⁹ Ce montant sera payé par l'ONP jusques et y compris le mois du 65e anniversaire de Monsieur Joris. A partir du mois suivant celui du 65e anniversaire, cette pension devra être recalculée en fonction de la pension accordée par les Pays-Bas. Aux fins de limiter au minimum les formalités à charge du pensionné, l'ONP rouvrira ce dossier d'office un an avant que les conditions pour l'obtention de la pension étrangère soient remplies.

Dans le dossier de Monsieur Joris, ce délai a été suspendu pendant 2 mois. Comme il a introduit sa demande le 17 mars 2004, le délai pour statuer courait jusqu'au 17 septembre 2004. C'est seulement le 9 juin 2005 que l'ONP a pris une décision. De plus, Monsieur Joris n'a pas été informé des raisons du retard dans l'instruction du dossier, ce qui est aussi une obligation légale (article 10 de la Charte).

Conclusion générale

Dès qu'intervient un élément d'extranéité, tel que résidence et/ou carrière, le dossier du (futur) pensionné se doit d'être examiné par le service compétent, en l'occurrence le Bureau des Conventions internationales (BCI) pour les dossiers francophones et le Bureau van Internationale Overeenkomsten (BIO) pour les dossiers néerlandophones.

Ces services sont notamment chargés d'appliquer les conventions et règlements qui régissent ces situations en assurant les contacts qui s'imposent avec les organismes compétents à l'étranger.

Selon la nature des informations requises et selon le pays contacté, le délai de réponse peut fortement varier.

Il nous faut constater que dans les dossiers, instruits par le Service de médiation pour les Pensions, l'ONP procède généralement aux rappels nécessaires, sans disposer d'une quelconque force contraignante à l'égard des services étrangers.

Nonobstant ce constat, le Service de médiation pour les Pensions a été confronté, ces derniers mois, à plusieurs dossiers qui, d'une part, comportaient un tel élément d'extranéité, entraînant un passage obligé par le BCI ou le BIO, et, d'autre part, connaissaient un retard de traitement.

Or, à l'analyse, le retard ne découlait pas nécessairement des délais mis par les services étrangers à répondre mais bien du traitement du dossier par l'ONP.

Face à la récurrence de ces situations, nous souhaitons vérifier si notre constat était corroboré par des chiffres et des statistiques.

A défaut d'avoir pu disposer de données certaines, il n'a pas été possible, à ce stade, d'identifier la nature exacte des retards constatés ni leur caractère ponctuel ou structurel.

Sans plus attendre toutefois, le Collège souhaite attirer l'attention de l'ONP sur cette situation afin de l'examiner, ou de la réexaminer, et de prendre les mesures qui s'imposeraient.

Régularisation des années d'études – Pas de pension pour la période située avant 20 ans, malgré le paiement des cotisations afférentes

Dossier 8375

Les faits

En 1991, Monsieur Schmitt demande la régularisation de ses quatre années d'études supérieures, soit du 1er septembre 1963 au 31 août 1967. L'ONP accepte sa demande moyennant le paiement d'une somme de 1.190,14 euros (48.010 BEF).

A l'âge de 60 ans, en 2004, il prend sa pension de retraite anticipée. Lorsqu'il reçoit sa notification de décision, il constate qu'une pension lui est bien accordée pour les années 1964, 1965, 1966 (complètes) et 1967 (partiellement), mais pas pour l'année 1963, pour laquelle il a pourtant payé les cotisations de régularisation à partir du 1er septembre.

Commentaires

Lorsque Monsieur Schmitt a régularisé ses périodes d'études, en 1991, il a payé pour quatre années complètes, car à l'époque, la législation n'admettait que la prise en compte d'un nombre entier d'années d'études.

D'un autre côté, le texte légal¹⁰ disposait également que seules les années à partir du 1er janvier de l'année civile comprenant le 20ème anniversaire pouvaient être prises en compte pour le calcul de la pension.

Dans le cas présent, l'intéressé étant né le 10 juin 1944, l'année de son 20ème anniversaire était 1964. Par conséquent, il était impossible, d'une part, d'inclure l'année 1963 dans ses droits à pension, mais d'autre part, il était quand même tenu de payer les cotisations pour toute l'année académique. En effet, la régularisation d'une fraction d'année scolaire n'était pas autorisée et cela, nonobstant le fait qu'il s'agissait en réalité d'une année académique courant de septembre 1963 à juin 1964.

Le législateur a fini par s'apercevoir qu'il était anormal d'obliger de payer des cotisations pour des droits inexistantes : il a donc modifié, par arrêté royal, les règles de calcul et de fixation de la cotisation de régularisation¹¹.

Dorénavant, la cotisation de régularisation n'est plus due pour la partie de l'année d'étude se situant avant le 1er janvier de l'année du 20ème anniversaire, pour laquelle il n'y a pas de droits à pension.

¹⁰ Arrêté royal du 11 décembre 1990 modifiant les règles de calcul et de fixation de la cotisation de régularisation pour les périodes d'études dans le régime de pension des travailleurs salariés, dans le régime spécial de pension du personnel navigant de l'aviation civile et dans le régime spécial de pension des journalistes professionnels (Moniteur belge du 23 janvier 1991)

¹¹ Arrêté royal du 18 janvier 1994 modifiant les règles de calcul et de fixation de la cotisation de régularisation pour les périodes d'études dans le régime de pension des travailleurs salariés (Moniteur belge du 29 janvier 1994)

Bien que le texte légal modifié sortît ses effets au 1er janvier 1991, l'article 3, § 1er, stipulait que les nouvelles dispositions étaient appliquées d'office par l'ONP « *sans que cela ne donne cependant lieu au remboursement des cotisations versées* ».

Conclusion

Même dans une législation d'ordre public, une disposition peut prévoir un effet rétroactif. Ici, c'était bien le cas et il se justifiait dans la mesure où la réglementation, dans son libellé précédent, créait une anomalie évidente.

Mais, en pratique, le nouveau texte ne s'appliquait automatiquement qu'aux dossiers de régularisation en cours ou futurs. En revanche, il ne permettait pas de revoir les dossiers déjà clôturés, tels que celui de Monsieur Schmitt.

Dans notre Rapport annuel 2000 (pp. 57-60), nous avons déjà pointé le problème de l'impossibilité, dans le cadre légal actuel, de procéder au remboursement de cotisations de régularisation des périodes d'études lorsqu'elles s'avèrent inutiles. Même si ces cotisations ouvrent le droit à une déductibilité fiscale et que ce fait constitue une complication technique dans le calcul du remboursement, nous maintenons notre recommandation visant à adapter la législation dans ce sens.

En conclusion, notre pensionné a été victime d'une lacune de la législation de l'époque. Réparée dans l'intervalle, cette lacune se répercute néanmoins aujourd'hui dans le calcul de sa pension.

Même si l'ONP a correctement appliqué la législation, ceci ne nous empêche pas de compatir au sentiment d'injustice ressenti par Monsieur Schmitt.

Revenu garanti aux personnes âgées – Garantie de revenus aux personnes âgées – Possibilité d'un nouvel examen des ressources uniquement sur demande du pensionné

Dossier 5165

Les faits

Depuis la vente de sa maison en 1999, la pension de Madame Ketels a été diminuée. L'explication fournie par l'ONP n'est pas claire. En décembre 2002, elle s'adresse au médiateur.

Commentaires

L'ONP a revu d'office le droit au Revenu garanti (RG) au 1er octobre 1999, 1er juillet 2000 et 1er novembre 2000. Cette révision d'office, notifiée le 29 juin 2001, fait suite à une décision rectificative du 12 avril 2001 concernant ses droits à la pension de retraite de travailleur indépendant.

Notre enquête révèle que l'ONP n'a pas entamé au 1er juin 2001 un examen d'office des droits à la Garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA). En vue de préserver ses droits, nous conseillons à Madame Ketels d'introduire immédiatement une demande en révision. C'est chose faite en date du 27 mars 2003. L'ONP accorde une GRAPA à partir du 1er avril 2003.

La GRAPA a été instaurée par la loi du 22 mars 2001 qui est entrée en vigueur le 1er juin 2001. Pour les cas où un RG avait été accordé, une comparaison devait être effectuée d'office entre le RG et la GRAPA, sur la base des ressources établies pour la fixation du RG (article 16 § 2 de la loi). L'intention du législateur était de garantir des droits acquis en matière de RG. Le basculement vers la GRAPA ne peut intervenir que s'il est plus avantageux pour le pensionné.

Dans le cas de Madame Ketels, l'examen de ses droits au RG était encore en cours au moment où la législation en matière de GRAPA est entrée en vigueur. De ce fait, le Collège estime que ses droits à la GRAPA pouvaient faire l'objet d'un examen complet, avec application intégrale de la réglementation. Comme dans le courant du mois de mai 2001 les droits de l'intéressée étaient toujours en instruction, elle n'avait donc aucune raison d'introduire une demande de GRAPA. Toute introduction ultérieure d'une demande en révision ne peut sortir ses effets que le 1er jour du mois suivant celui de la demande. Pour Madame Ketels, le préjudice financier s'élève à 236,60 euros brut par mois.

Le Collège défend l'idée que le simple fait qu'une demande de RG soit encore en instruction au moment où la GRAPA entre en vigueur suffit pour que la législation en matière de GRAPA s'applique intégralement, sans qu'une disposition de loi ou réglementaire soit explicitement nécessaire. D'ailleurs, l'ONP doit tenir compte d'office de tous les faits qui se produisent et de tous les éléments qui sont apportés entre la date de prise de cours de la décision administrative en matière de RG et la date de la décision elle-même. L'instauration de la GRAPA constitue un tel fait.

L'ONP a pourtant un point de vue opposé. Il estime que le simple fait qu'une instruction en matière de RG soit encore en cours et qu'aucune décision ne soit déjà notifiée au moment où la GRAPA sort ses effets, n'entraîne pas qu'il faille appliquer la législation de la GRAPA, puisque ceci n'y a pas été expressément prévu dans le cadre des mesures transitoires.

Conclusion

L'ONP et le Collège n'arrivent pas à rapprocher leurs positions. Nous continuons de considérer que le texte permet d'instruire les droits à la GRAPA à partir du 1er juin 2001 sur la base des dispositions légales. Sur la base d'une autre argumentation, également valable, l'ONP prétend le contraire du fait que cela n'a pas été prévu.

Suite à sa demande en révision, le montant des avantages en matière de pension de Madame Ketels est octroyé à partir du 1er avril 2003. Fin mai 2001, le RG s'élevait à 1.658,28 euros par an. Par l'instauration de la GRAPA, ce montant a été porté à 1.857,91 euros par an le mois suivant. A partir du 1er avril 2003, après examen sur les ressources, la GRAPA est fixée à 5.071,80 euros par an.

Toutefois, indépendamment de cette discussion à caractère technique et juridique, nous ne pouvons qu'insister sur le caractère social de la réglementation en matière de GRAPA. Le terme « Garantie » indique bien ce que le législateur visait en créant cette mesure. En adoptant son interprétation, l'ONP élude selon nous, l'intention du législateur.

Demandes de GRAPA – Enquêtes sur les ressources ralenties lors de la vérification des déclarations par l’administration fiscale – Solution via l’octroi d’avances

Dossiers 9169 – 9204 – 9615

Les faits

Les trois retraités concernés ont eu des carrières fort limitées, qui n’ont permis de leur allouer qu’une pension modeste : 36 euros par mois dans un cas, 220 et 290 euros dans les deux autres.

Comble de malchance pour ces personnes, leurs dossiers ont été laborieusement instruits, pour des raisons diverses, de sorte que l’examen de leurs droits à la GRAPA n’a pu être entamé qu’après un long délai.

Dans le courant de l’année 2005, l’ONP est enfin en possession des déclarations de ressources et les adresse, pour vérification, aux contrôles des contributions du domicile des demandeurs. Mais, nouveau contretemps, les administrations fiscales contactées tardent à renvoyer les documents, ce qui bloque l’examen de la GRAPA. Les retraités en sont réduits à demander l’aide sociale auprès du CPAS de leur commune.

Commentaires

Les demandeurs de la GRAPA sont par définition des personnes en situation financière précaire. L’octroi de la garantie de revenus leur permet donc souvent de compléter leur petite pension et de vivre de manière plus décente. Encore faut-il que l’instruction du dossier soit menée dans un délai raisonnable, sans quoi les personnes concernées sont obligées, en attendant la décision de l’ONP, de solliciter l’aide sociale d’un CPAS.

Du côté de l’Office, un effort est fait pour instruire le plus rapidement possible les dossiers de cette nature. Cependant, lorsque le demandeur a renvoyé sa déclaration de ressources, celle-ci doit encore être vérifiée par le contrôleur des contributions. A ce niveau, les délais de réponse sont très variables. Dans les trois dossiers cités en exemple, le SPF Finances n’avait pas encore donné suite aux demandes de l’ONP après plus de six mois.

Or, l’arrêté royal du 23 mai 2001 portant règlement général en matière de garantie de revenus aux personnes âgées avait rendu possible, par son article 11, l’octroi d’avances sur GRAPA¹².

Depuis l’entrée en vigueur de la législation sur la GRAPA, en juin 2001, l’ONP n’avait pas encore exploité de manière systématique cette possibilité. Suite aux remarques formulées déjà dans notre Rapport annuel 2001 (pp. 51 - 53) et en vue d’améliorer l’échange des informations entre l’Office et le SPF Finances, des contacts bilatéraux avaient été noués entre ces deux organismes¹³.

¹² « L’Office peut payer des avances lorsqu’il apparaît, lors de l’instruction des droits à la garantie de revenus, au degré administratif ou juridictionnel, qu’une décision définitive ne peut pas encore être prise. L’Office détermine le montant des avances sur la base des éléments probants en sa possession. Par une communication qui n’est pas susceptible de recours, l’Office fait savoir au bénéficiaire qu’il sera procédé au paiement d’avances. »

¹³ Voir aussi notre RA 2004, pp. 75 - 77

Toutefois, en septembre 2004, l'Office nous informait qu'en attendant la mise en place de procédures plus fluides, permettant une plus grande rapidité dans les flux d'informations¹⁴, il examinerait la possibilité d'octroyer des avances sur GRAPA.

Cette promesse s'est concrétisée en juillet 2005, sous la forme d'une note de service¹⁵, dans laquelle les modalités d'octroi des avances sur GRAPA étaient clairement précisées.

L'Office distingue deux situations : celle où le demandeur vit seul (ou exclusivement avec son conjoint) et celle où le demandeur cohabite avec au moins une personne autre que son conjoint.

Dans le premier cas, des avances sont accordées systématiquement dès la réception des formulaires d'enquête sur les ressources. Le paiement des avances est déterminé en fonction des revenus éventuels que le demandeur a déclarés. La décision accordant des avances, non susceptible de recours, doit attirer l'attention sur les conséquences d'une déclaration fautive ou incomplète, à savoir la récupération totale des montants payés indûment.

Dans la seconde hypothèse, le paiement d'avances ne doit être envisagé que si la situation matérielle ou sociale du demandeur le justifie. Cette situation doit être appréciée au cas par cas en fonction des éléments du dossier (lettre, visite, communication téléphonique dont on peut déduire un état de nécessité).

Conclusion

Dans les trois dossiers évoqués, mais dans les autres également, il a fallu attendre le début du mois d'octobre 2005 pour que les avances soient effectivement mises en paiement.

En effet, la nouvelle procédure nécessitait une adaptation de plusieurs programmes informatiques de l'ONP. Ce problème technique n'a été réglé que fin septembre.

Compte tenu du fait que les demandeurs avaient introduit depuis plusieurs années leur demande de pension (transformée d'office, par la suite, en demande de GRAPA), les arriérés versés furent conséquents : entre 23.000 et 25.000 euros à chaque bénéficiaire.

¹⁴ Les informations demandées au SPF Finances concernent à la fois les revenus mobiliers contrôlés par l'Administration des Contributions et les revenus immobiliers dépendant des Bureaux de l'Enregistrement. Le contrôle des contributions, seul interlocuteur vis-à-vis de l'ONP, fait office de coordinateur, mais sans avoir autorité sur les Bureaux de l'Enregistrement. Une piste pour améliorer l'échange d'information passe par la mise en place, actuellement en phase de réalisation, d'une banque de données centrale unique des données relatives à l'Enregistrement.

¹⁵ ONP, Note de service n° 2001/9 du 13 juillet 2005, point IX

Carrière mixte de travailleur salarié/indépendant et de fonctionnaire – Absence de décision dans le régime de travailleur salarié/indépendant par manque de demande de pension du secteur public

Dossiers 9084 et autres

Voir la section consacrée au Service des pensions du Secteur Public en particulier la conclusion générale.

Parmi ces dossiers, le Dossier 8929 où il a fallu 33 mois pour notifier une décision provisoire.

Les faits

Après une carrière bien remplie de comédien et de professeur d'art dramatique, Monsieur Roussel, 65 ans, souhaite profiter de sa retraite. A cet effet, il introduit une demande de pension auprès de sa commune en novembre 2002. Il pense avoir fait ce qu'il fallait, mais, sans doute mal conseillé, il omet de faire une demande spécifique pour sa carrière dans l'enseignement.

Cet oubli a pour conséquence qu'un dossier de pension est bien ouvert à l'ONP, mais pas au SdPSP. Plus d'un an s'écoule avant que ce dernier soit saisi d'une demande (janvier 2004). Dès le mois de mars 2004, Monsieur Roussel perçoit un montant de pension provisoire pour ses périodes d'activité dans l'enseignement (environ 1.140 euros brut par mois).

Mais du côté de l'ONP, rien ne bouge, malgré que le demandeur ait répondu à toutes les demandes de renseignements qui lui ont été adressées. En effet, l'Office se retranche derrière le fait qu'il est tenu de faire application des règles de cumul entre pensions de différents régimes et que la carrière définitive dans le secteur public ne lui est pas encore connue. Dans un tel cas, l'ONP n'octroie pas d'avances, vu le risque trop important de créer un indu.

Plusieurs mois passent encore et Monsieur Roussel, ne voyant rien venir du côté du secteur privé, demande, en janvier 2005, l'intervention du médiateur.

Commentaires

Devant une telle situation de blocage, notre action vise à obtenir le plus vite possible que le SdPSP communique à l'ONP la carrière définitive dans le secteur public, tout en sachant que le SdPSP est lui-même tributaire du bon vouloir de l'ex-employeur de Monsieur Roussel, en l'occurrence la Communauté française.

Heureusement, l'éclaircie se produit fin mai 2005, moment où le SdPSP est enfin en mesure de fournir à l'ONP les informations dont il a besoin pour finaliser le dossier.

Mais, hélas, il faut déchanter car à ce stade de l'instruction, l'Office se rend subitement compte qu'il manque encore certaines données, qui doivent être sollicitées en urgence auprès de CIMIRE.

Finalement, ce n'est qu'au début août 2005 que l'ONP notifie enfin une décision . . . provisoire, car Monsieur Roussel a eu également une carrière en France et de ce fait, le calcul définitif ne pourra être fixé qu'après application des règlements européens.

Conclusion

Fin août 2005, l'ONP libère en faveur de Monsieur Roussel un montant d'arriérés de plus de 22.600 euros et à partir de septembre 2005, il peut enfin bénéficier de sa pension de travailleur salarié, qui atteint quasi 700 euros par mois.

Ces péripéties ont pour cause principale une conjonction de facteurs défavorables : au départ, une mauvaise information du futur pensionné (qui croit de bonne foi qu'une seule demande suffit pour faire valoir ses droits), ensuite une gestion trop nonchalante de son dossier par l'ONP (qui ne l'interroge pas sur sa situation dans le régime du secteur public, alors que cette activité a été signalée dès l'introduction de la demande) et une mauvaise coordination entre services compétents (ce n'est qu'en octobre 2003 que l'Office prend contact pour la première fois avec le SdPSP et ce dernier, constatant qu'il n'y a aucun dossier ouvert en secteur public, n'estime pas devoir prendre d'initiative à l'égard du plaignant, d'où encore 3 mois de perdu avant la réception de la demande et le démarrage de l'instruction).

A la lumière de ces faits, on peut se (re)poser la question capitale : à qui incombe-t-il de fournir une information complète et pertinente au demandeur de pension sur les démarches qu'il doit accomplir dans le cadre de son dossier de pension ?

Sûrement pas aux administrations communales, dont la compétence se limite à enregistrer officiellement les demandes des travailleurs salariés et indépendants¹⁶. A défaut à ce jour, d'un point central d'information¹⁷, le pensionné en est réduit à faire confiance au service de pension lui-même qui, s'il n'est pas compétent, est tenu de transférer la demande au service ad hoc (si c'est possible) ou d'informer l'intéressé sur les démarches qu'il doit effectuer pour faire valoir ses droits.

Dans le cas présent, l'ONP était bien placé pour s'apercevoir que le dossier qu'il instruisait ne pouvait avancer en l'absence d'une demande spécifique dans le régime de pension du secteur public. Il aurait donc dû avertir l'intéressé qu'il avait tout intérêt à faire ouvrir au plus vite un dossier au SdPSP, mais ce petit coup de pouce n'est jamais venu. Le début d'une saga longue de 33 mois ...

Déjà dans notre Rapport annuel 2000¹⁸, nous avons attiré l'attention de l'ONP et de l'INASTI sur la nécessité d'adapter leur manière de faire à propos de l'octroi d'avances. Il doit être techniquement possible dans de tels dossiers de prendre une décision provisoire et de procéder au paiement d'avances sur la base d'une carrière supposée dans le secteur public.

Bien sûr, dans le cadre d'une bonne gestion des deniers publics, il convient d'éviter au maximum tout paiement indu. Toutefois, ce risque peut être grandement réduit par le biais d'un contrôle adéquat, sans compter la possibilité qu'a l'ONP de compenser avec des arriérés découlant de la pension du secteur public.

¹⁶ Voir à ce sujet les commentaires publiés dans le Rapport annuel 1999 (pp. 57-58) et 2001 (pp. 42-45)

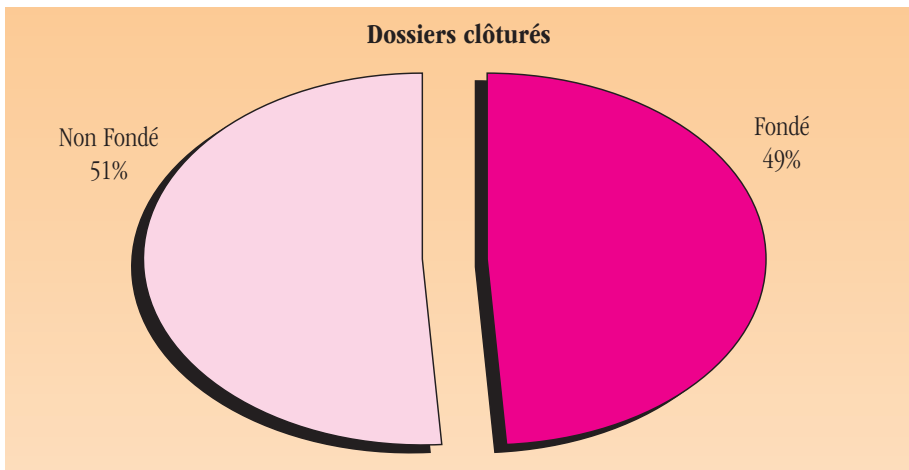
¹⁷ Commentaire sur les besoins d'information dans le Rapport annuel 1999 (pp. 139-142)

¹⁸ Rapport annuel 2000 (pp. 53-57)

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



Dossiers marquants

Interruption des paiements – 1

Une décision rectificative entraîne (parfois/encore toujours) un retard dans le paiement de la mensualité

Dossier 8894

Les faits

Depuis octobre 2000, l'ONP paie mensuellement à Madame Beckers une pension de survie qui a été fixée dans le cadre des Règlements européens. La pensionnée ne reçoit pas sa pension en janvier 2005. Elle prend contact avec l'ONP, qui lui fait savoir qu'elle sera payée au plus tôt en février.

Madame Beckers se tourne alors vers le Service de médiation.

Commentaires

A la suite de diverses décisions judiciaires, l'interprétation de la loi a été assouplie. De ce fait, l'ONP se devait de revoir la pension de Madame Beckers et cette révision lui était favorable. En septembre 2004, l'ONP lui a notifié la décision.

Mais lors du calcul des arriérés, le service paiement de l'ONP a constaté que la décision était fautive. L'Office a donc notifié une nouvelle décision, adressée à Madame Beckers le 9 novembre 2004.

A l'occasion de l'exécution de cette décision, le paiement régulier de la pension est interrompu. L'ONP n'avertit pas Madame Beckers de ce fait. Le 15 janvier 2005 (la date normale de paiement), elle constate qu'elle n'a pas perçu sa pension.

Conclusion

C'est le 7 février 2005 que l'ONP a payé la mensualité de janvier ainsi que les arriérés.

L'un des objectifs concrets de l'ONP est de garantir la continuité des paiements lors d'une modification des droits.

Depuis le début de son activité, le Service de médiation Pensions est confronté à des plaintes relatives à des interruptions de paiement et au fait que les personnes concernées n'en soient pas averties par l'ONP.

Dans nos Rapports annuels 1999, 2000, 2001 et 2002, nous avons constamment souligné l'importance d'une continuité dans les paiements. La pension est souvent l'unique source de revenus du pensionné.

Le projet d'amélioration informatique, qui avait alors été présenté comme une solution à cette problématique, n'a finalement pas été mené à terme. L'ONP a toutefois pris des mesures complémentaires visant à réduire au minimum l'interruption des paiements en cas de modification des droits.

Entretemps, l'ONP a lancé un nouveau projet informatique en matière de paiements. Selon nos informations, le nouveau système devrait être opérationnel à la mi-2007.

Interruption des paiements – 2

Modification intempestive de l'adresse dans le fichier de paiement – Adoption par l'ONP d'une signalétique unique plus fiable

Dossiers 8441 – 9707

Les faits

En juin 2004, pour une raison indéterminée, l'adresse de paiement de la pension au taux de ménage attribuée à Monsieur et Madame Boyv est modifiée. L'ONP reprend à tort l'ancienne adresse de ce couple. Le courrier qui leur est adressé dans les jours qui suivent est renvoyé par les services de la Poste avec la mention « femme décédée ».

En application de la procédure administrative constante à l'époque¹⁹, les paiements sont interrompus immédiatement, sans attendre la confirmation du décès par le biais du registre national ou, à défaut, par l'administration communale.

Constatant que le registre national ne fait pas mention d'une date de décès et que par ailleurs la commune ne répond pas à ses demandes, l'Office attend une hypothétique confirmation de la date de décès et tient le dossier en suspens. Aucune pension au taux d'isolé n'est calculée au profit du supposé « veuf ».

Les pensionnés, inquiets de ne plus percevoir de revenu, contactent l'ONP qui découvre l'erreur et leur demande, pour régulariser la situation, la présentation d'un « certificat de vie » !

Bien que, selon nous, cette démarche soit superflue, les époux s'exécutent et transmettent le certificat à l'Office fin août 2004.

Malgré tout, il faut encore attendre la mi-octobre avant que la reprise des paiements de la pension au taux de ménage soit effective. Dans l'intervalle, Monsieur et Madame Bovy sont restés trois mois sans revenus.

Commentaires

Nous avons interrogé l'ONP sur les modalités de gestion des adresses et en particulier sur la fiabilité du système actuel.

L'Office nous a fait savoir que jusqu'à fin juin 2004, les adresses des bénéficiaires étaient reprises dans deux banques de données distinctes, ce qui rendait inévitable de nombreuses manipulations et donc des risques non négligeables d'erreurs ponctuelles.

Depuis le 1er juillet 2004, l'ONP a mis en place une signalétique unique, qui permet de réduire significativement le nombre d'interventions manuelles.

L'existence de cette signalétique unique ne donne évidemment pas une garantie absolue contre le risque d'erreurs.

Par exemple, des données fautives peuvent être présentes dans le registre national et se répercuter automatiquement dans la signalétique de l'ONP²⁰. De plus, des interventions manuelles restent nécessaires, comme lorsque l'ayant droit communique une adresse de paiement différente de l'adresse légale.

¹⁹ Cette pratique a été abandonnée depuis lors par l'ONP (voir Rapport Annuel 2004, pp. 79-80).

²⁰ Ce genre d'erreur est illustré par notre second cas. En avril 2005, l'adresse d'un pensionné a été modifiée sur la base d'une information du registre national, transmise à l'ONP via la Banque-Carrefour de la sécurité sociale. De ce fait, les assignations émises en juin et juillet 2005 l'ont été à une adresse où l'intéressé ne résidait plus depuis plusieurs années. Les assignations n'ont pu être encaissés par le bénéficiaire qu'au début octobre, après plusieurs interventions auprès de l'Office et des services de la Poste. Cet « écrasement » de la bonne adresse reste encore inexplicable.

Conclusion

La situation décrite ci-dessus n'est pas acceptable. Une erreur humaine ou autre est évidemment toujours possible, mais dans un tel cas, l'Office doit mettre tout en œuvre pour rétablir les paiements dans les plus brefs délais.

En outre, quand il apparaît de manière patente que l'erreur commise relève de la responsabilité de l'administration, il n'est pas conforme aux principes de bonne administration de demander au pensionné lui-même de prouver qu'il a bien droit au paiement de sa pension. D'autant que l'envoi d'un certificat de vie soit, à notre sens, parfaitement inutile puisque le registre national suffit à prouver que les conjoints sont tous deux encore en vie.

Interruption des paiements – 3 Suspension de la pension suite à une confusion de nom – Non respect des principes de bonne administration – Cinq mois sans revenus

Dossier 9521

Les faits

En mars 2005, Monsieur Stevens constate que ses pensions de février et mars n'ont pas encore été versées sur son compte. Il prend immédiatement contact avec l'ONP.

C'est ainsi qu'il apprend que sa pension a été suspendue parce qu'il a des revenus trop élevés en qualité de travailleur indépendant. Or, Monsieur Stevens n'exerce aucune activité. Lors du même entretien téléphonique, il signale donc qu'il doit s'agir d'une erreur. Il est invité à contacter les services centraux de l'ONP.

Ces derniers demandent à Monsieur Stevens de signer une nouvelle déclaration en matière de revenus d'activité. Après réception de cette déclaration, l'ONP l'avertit à la date du 21 avril 2005 que sa pension va être immédiatement remise en paiement. Dans l'intervalle, il a reçu une notification de dette pour des « montants de pension perçus indûment ».

Mais le 18 mai 2005, il n'a toujours pas obtenu le paiement de sa pension. Il décide alors de faire appel au médiateur.

Commentaires

Déjà lors du premier contact téléphonique, l'ONP savait que la suspension de la pension était la conséquence d'une confusion de nom.

L'erreur est humaine. Puisqu'une erreur humaine est à la base de la suspension de la pension, Monsieur Stevens attend, à juste titre, que sa situation soit immédiatement rectifiée et que sa pension soit à nouveau payée. Un nouvel examen de la situation de pension ne semble en effet pas nécessaire.

Toutefois, nous devons constater qu'à la date du 18 mai 2005, Monsieur Stevens se trouve toujours sans revenu. L'ONP n'a pas encore remis la prestation en paiement.

Conclusion

Suite à notre intervention, l'ONP lui fait savoir, le 24 mai 2005, que sa pension est à nouveau payable et que la notification de dette est annulée. Le 2 juin 2005, il perçoit une somme nette de 4.899,08 euros, représentant les arriérés pour la période du 1er février au 31 mai 2005, pécule de vacances inclus. A partir du mois de juin, sa pension est à nouveau normalement payée.

Le traitement de ce dossier est en contradiction avec les principes de bonne administration. L'ONP n'a pas notifié au préalable qu'il allait stopper le paiement de la pension de Monsieur Stevens. En outre, il y a eu défaut de communication concernant le motif de la suspension et aucune excuse n'a été présentée. Sans compter le fait qu'on lui ait notifié une dette . . . qui n'avait pas lieu d'être.

Le fait que la régularisation financière s'est fait attendre jusqu'en juin 2005 n'est pas raisonnablement justifié. A notre demande, l'ONP paie des intérêts en application de la Charte de l'assuré social.

Interruption des paiements – Conclusion générale

De manière répétitive, nous recevons chaque année un certain nombre de plaintes relatives à une interruption du paiement de la pension. Une telle interruption est et reste une mesure grave qui ne devrait s'appliquer ou se produire que dans des cas exceptionnels.

Dans la plupart des cas, l'interruption des paiements signifie pour le pensionné la perte de son unique revenu. Lorsqu'il apparaît que cette interruption aurait pu être évitée ou pire, qu'il n'y avait finalement aucune raison de ne pas payer la pension, le pensionné en est particulièrement affecté. Il n'est pas rare que sa confiance dans le service de pension en soit altérée.

Les pensionnés veulent être renseignés en permanence, de manière correcte et complète, sur leur situation de pension. Le service de pension répond à cette attente légitime en leur fournissant une information dans laquelle ils peuvent retrouver tous les éléments qui ont joué dans la suspension de la pension. Naturellement, il s'imposerait que cette information soit envoyée avant l'interruption effective du paiement.

Si après enquête, il s'avère que la mesure a été appliquée à tort ou qu'après coup, la mesure prise s'avérerait en définitive disproportionnée, nous pensons que le service de pension doit présenter des excuses.

Nous devons constater que cet usage n'est pas encore unanimement répandu ou que le service de pension ne présente des excuses que sur notre insistance. Dans les cas où le service de pension présente quand même (immédiatement) ses excuses, nous remarquons que le citoyen apprécie cette démarche. Il retrouve par là sa confiance dans l'administration.

Selon nous, la présentation d'excuses est un élément qui contribue à un meilleur service à la clientèle et à améliorer la qualité de ses rapports avec les pensionnés. Il convient naturellement de ne pas abuser de cette mesure ultime et de la limiter aux situations où toutes les autres mesures n'auraient pas pu éviter aux pensionnés une gêne ou une erreur en leur défaveur.

Le Code européen de bonne conduite administrative, approuvé par le Parlement européen, prévoit que le fonctionnaire « présente des excuses en cas d'erreur portant préjudice aux droits ou intérêts d'un membre du public ». Le Médiateur européen, mais aussi la plupart des services de médiation en Belgique utilisent la présentation d'excuses par l'administration en tant qu'élément d'évaluation du fonctionnement des services à l'égard desquels ils ont compétence.

Intérêts en vertu de « la Charte » de l'assuré social – Conclusion générale

L'article 20 de la Charte dispose notamment :

« (...) les prestations portent intérêt de plein droit (...) ».

Dès son premier Rapport annuel²¹, le Collège avait émis le commentaire suivant à propos des intérêts prévus par « la Charte » de l'assuré social :

« Le Collège constate que, dans ce cas, les intérêts n'ont été payés qu'à sa demande. Afin que la Charte de l'assuré social offre, sur ce plan, une réelle plus-value pour le pensionné, il nous paraît indiqué que les services de pension procèdent spontanément au paiement de ces intérêts. »

Dans notre Rapport annuel 2003²², nous étions revenus sur cette problématique :

« Ce n'est qu'après notre intervention que l'ONP a remboursé le montant perçu en trop de 368,04 euros. Les intérêts de plein droit en raison d'un paiement tardif n'ont pas été octroyés. Il s'agit d'un cas typique de mauvaise gestion.

Le service de pension a été négligent et attendait dès lors une réaction du pensionné pour appliquer la sanction légale à sa négligence. Comble de tout, il n'informe pas le pensionné de ses droits aux intérêts.

Nous poursuivons la discussion à propos de cette pratique administrative inadmissible, qui semble en outre contre-productive. »

²¹ Rapport annuel 1999, p. 103

²² Rapport annuel 2003, pp. 96-97

Lors de la discussion du Rapport annuel 2003, l'ONP s'était rallié à nos commentaires.

Pour l'ensemble des dossiers concernés par la problématique (du remboursement de la cotisation de solidarité perçue en trop lors de l'octroi d'un capital), l'ONP paie dorénavant d'office²³ les intérêts en vertu de la « Charte » de l'assuré social.

Compte tenu de l'esprit de la loi du 11 avril 1995 visant à instituer la « Charte » de l'assuré social, et tout en étant conscient des difficultés techniques, administratives et budgétaires que cela comporte, le Collège, sans aller jusqu'à une recommandation générale, suggère à l'ONP d'examiner, par le biais d'une étude, la possibilité d'accorder *spontanément* les intérêts en cas de paiement tardif.

A défaut, ou en attendant les résultats de cette étude, le Collège suggère de faire le nécessaire pour informer le pensionné sur son droit aux intérêts.

La présente suggestion est également adressée aux autres services de pension.

Paiement à l'étranger – 1

Problèmes de paiement en Afrique du Sud – Solution pratique – Absence de remède structurel

Dossiers 9502 – 9536

Les faits

Deux pensionnés, Monsieur Callewaert et Monsieur Diddens, bénéficient d'une pension de retraite de travailleur salarié. Ils résident en Afrique du Sud. Chaque mois, leur pension est payée par chèque.

Ils ne perçoivent pas leur prestation en février et avril 2005. Leurs demandes d'information demeurent sans réponse.

Les retraités demandent au médiateur d'examiner la question et de veiller à ce que le paiement de leur pension soit mieux assuré. Monsieur Diddens estime que le paiement par chèque est une méthode dépassée et exige que sa pension soit versée sur son compte en Afrique du Sud.

Commentaires

A notre demande, l'ONP a répondu aux intéressés.

Le service de pension était au courant du problème survenu dans les paiements à destination de l'Afrique du Sud en février et avril 2005. En guise de solution pratique, il a donné l'ordre d'émettre des « chèques de remplacement ».

²³ Voir notre commentaire dans ce Rapport annuel, Partie II, chapitre 3, ONP - Paiement n° 13

Conclusion

Par le biais de l'envoi de nouveaux chèques, les inconvénients pour les plaignants ont été réduits au minimum.

Déjà dans notre Rapport annuel précédent, nous avons discuté de la problématique des paiements à l'étranger des pensions à charge de l'ONP.

La loi interdit à l'ONP de payer une pension sur un compte bancaire en Afrique du Sud. L'ONP est tenu de se conformer aux lois et règlements. Ce n'est pas non plus par rigidité bureaucratique que l'Office refuse de payer par virement bancaire en Afrique du Sud.

Dans notre Rapport annuel 2003, nous avons formulé une recommandation à ce sujet. Tout en étant conscients de ce qu'il faut trouver un équilibre entre les intérêts de l'Etat et ceux des pensionnés, nous avons demandé qu'une étude soit faite en vue de permettre le paiement de la pension sur un compte bancaire dans un maximum de pays.

A ce jour, aucun changement structurel n'a été constaté. Pour les ressortissants de l'Espace économique européen, les réfugiés reconnus, les apatrides, les étrangers privilégiés ou les ressortissants d'un Etat avec lequel la Belgique a conclu une convention en matière de sécurité sociale, la pension peut être payée sur un compte ouvert en Allemagne, France, Italie, Luxembourg, Pays-Bas, Portugal, Espagne et Maroc.

Une nouvelle fois, nous demandons qu'après une analyse approfondie, tenant compte des avantages pour les pensionnés mais aussi d'une bonne gestion des deniers publics, le paiement de la pension sur un compte bancaire soit rendu possible dans le plus grand nombre de pays.

Paiement à l'étranger – 2

Paiement des pensions en Finlande – Frais augmentés suite à un changement de mode de paiement – Impossibilité actuelle de payer dans ce pays par virement bancaire

Dossiers 8057 – 8063 – 9775 – 9947

Les faits

Dans le courant de l'année 2005, le Service de médiation Pensions a été saisi de plusieurs plaintes provenant de pensionnés résidant en Finlande et bénéficiant d'une pension payée par l'ONP.

A l'origine de ces plaintes, il y avait une modification, dans le courant de 2004, du mode de paiement à destination de ce pays. Avant ce changement, en effet, les résidents en Finlande étaient payés au moyen de mandats-poste internationaux. Ceci était possible grâce au fait que la Poste finlandaise, tout comme la Poste belge, adhère au système postal commun « euro-giro ». Mais en 2004, la Poste finlandaise s'est retirée unilatéralement de ce système, obligeant la Poste belge (intermédiaire mandaté par l'ONP pour gérer les paiements en Finlande) à rechercher un nouveau correspondant

sur place. Ce choix a eu comme corollaire un nouveau mode de paiement (envoi de lettres-chèques), mais aussi des frais d'encaissement plus élevés.

Pour éviter ces frais supplémentaires, beaucoup de pensionnés finlandais ont alors demandé à l'ONP soit, d'en revenir au mode de paiement précédent, moins onéreux, soit de pouvoir toucher leur pension belge par virement bancaire. Mais la réponse de l'Office à ces demandes fut chaque fois négative.

Commentaires

Concernant le changement de mode de paiement en Finlande, ni l'ONP, ni la Poste belge n'en sont responsables. Ils ont été placés devant un fait accompli et ont dû rapidement chercher une formule de remplacement satisfaisante. La solution trouvée (envoi de chèques bancaires) l'était bien, hormis sur le plan de la hausse subite des frais d'encaissement.

Le nouvel intermédiaire financier a été choisi par la Poste, avec l'accord de l'ONP, sur la base de critères que nous ne connaissons pas. Nous ne pouvons que supposer que le marché a été prospecté et que toutes les solutions possibles ont été envisagées.

Le refus de l'ONP d'accepter un versement direct de la pension belge sur un compte ouvert en Finlande s'appuie sur les dispositions légales en vigueur et sur le fait qu'il n'existe pas à ce jour de convention de sécurité sociale entre la Belgique et la Finlande.

Pour plus de détails sur les dispositions actuelles qui s'appliquent aux paiements par virement à l'étranger, nous renvoyons le lecteur au commentaire publié dans notre Rapport annuel 2003 (pp. 88-90) et à la recommandation générale que nous en avons tirée (p. 172).

Selon nos informations, l'ONP continue d'étudier la problématique, mais aucune avancée concrète n'a encore été notée jusqu'à présent (février 2006).

Conclusion

Les pensionnés qui résident en Finlande n'ont pas obtenu satisfaction quant à leur demande visant à faire virer leur pension belge sur leur compte.

Toutefois, d'autres solutions, à caractère pratique, leur ont été proposées. Deux d'entre eux, par exemple, ont opté pour un paiement annuel de leur prestation. De cette façon, les frais bancaires ne sont payés qu'une fois par an. Un troisième, quant à lui, avait la chance de disposer d'un compte courant ouvert auprès d'une banque en Belgique. Il a donc choisi ce mode de paiement et s'arrange pour transférer régulièrement les sommes qui y sont versées vers son compte en Finlande²⁴.

²⁴ La procédure de transfert des montants de pension du compte belge vers le compte finlandais n'engendrerait pas, selon nos informations, de frais supplémentaires pour le pensionné.

Pour ceux qui n'ont pas de compte en Belgique (ou dans un autre pays européen où le paiement par virement est permis) comme pour ceux qui ne désirent pas passer à un paiement annuel, il n'y a par contre pas de solution.

Paiement à l'étranger – Conclusion générale

Les ressortissants d'un Etat membre de l'Espace Economique Européen), les apatrides, les réfugiés reconnus et les étrangers privilégiés ou les ressortissants d'un Etat avec lequel la Belgique a conclu une convention de sécurité sociale peuvent être payés sur un compte bancaire en Allemagne, Espagne, France, Grand-Duché de Luxembourg, Hollande, Italie, Portugal et Maroc.

Dans les autres pays les pensionnés reçoivent par pli ordinaire un mandat-poste international ou un chèque bancaire nominatif.

Les possibilités limitées de paiement par virement à l'étranger sont dues au fait que la réglementation impose aux institutions financières étrangères des conditions très sévères pour le paiement sur compte. Il est parfaitement justifié que l'ONP souhaite limiter le plus possible le risque de paiements indus.

Dans notre Rapport annuel 2003²⁵, nous avons recommandé qu'une étude soit menée ayant comme but de permettre le paiement sur un compte bancaire dans un maximum de pays.

Le Rapport annuel 2004 de l'ONP signale que des négociations sont menées avec un certain nombre d'institutions financières afin d'étendre autant que possible le paiement par virement. Naturellement, il faut que toutes les conditions soient réunies et que des garanties soient trouvées concernant les éventuels montants de pensions payés à tort.

Nous considérons ceci comme un premier pas dans la direction de notre recommandation générale.

Paiement par virement – Introduction du numéro de compte – Amélioration de la procédure d'envoi du formulaire

Dossier 9375

Les faits

Au mois de janvier 2005, Monsieur Pottier doit normalement recevoir sa première mensualité de pension. Il souhaite que le paiement s'effectue par virement à son compte personnel. En octobre 2004, alors que le dossier est encore en phase d'instruction, il communique son numéro de compte à l'ONP.

²⁵ RA 2003, Recommandation 2003/5, p. 172

Le service de pension postule, de manière prématurée toutefois, que la future pension sera accordée au taux de ménage et exige de ce fait un compte commun ouvert aux noms des deux conjoints. Au début janvier 2005, Monsieur Pottier fait le nécessaire auprès de sa banque pour modifier l'intitulé du compte.

Mais, un nouveau contretemps (discordance entre les fichiers de la banque et de l'ONP au sujet de la date de naissance de l'épouse) provoque le rejet du numéro de compte.

En attendant, depuis janvier 2005, la pension est payée par assignation postale. Finalement, c'est fin avril que l'ONP s'aperçoit qu'en réalité, la pension est accordée au taux d'isolé et qu'en conséquence, la signature de l'épouse n'est nullement nécessaire !

Le numéro de compte est immédiatement introduit, mais vu l'échéancier des paiements, la pension de mai 2005 est encore payée en main propre. Le premier virement arrive sur le compte à la mi-juin.

Commentaires

Depuis avril 2004, dans le but de réduire le risque d'insécurité lié au transport de fonds et de diminuer les frais administratifs, le paiement des pensions légales par virement à un compte personnel est devenu la règle et le paiement par assignation postale en main propre l'exception²⁶. Les nouveaux pensionnés sont donc invités de manière systématique à communiquer leur numéro de compte en banque. Seuls ceux qui l'ont expressément demandé obtiennent encore le paiement à domicile par le facteur.

Pour rendre le paiement par virement plus simple et plus attrayant, deux types de mesures ont été prises :

- 1) la communication du numéro de compte peut désormais se faire par simple lettre adressée à l'ONP, ce dernier se chargeant des contacts avec la banque ;
- 2) les pensions calculées au taux de ménage (et dont la prise de cours est antérieure au 1er août 2005) sont dorénavant versées, tout comme les paiements par assignation, le 6 de chaque mois (au lieu du 14). De ce point de vue, il n'y a donc plus d'avantage à préférer le paiement par assignation.

En pratique, pour les futurs pensionnés, l'Office envoyait un formulaire de demande en même temps que l'accusé de réception de la demande de pension.

Toutefois, à l'usage, ce système a révélé ses limites. En effet, d'une part, le formulaire envoyé était toujours un formulaire « ménage ». Lorsque le pensionné signait seul et mentionnait sur le

²⁶ Arrêté Royal du 9 mars 2004 portant le paiement par virement des prestations liquidées par l'Office national des Pensions (Moniteur belge du 17 mars 2004)

Pour le SCDF, le mode normal de paiement reste encore le chèque circulaire. Le paiement sur compte bancaire n'a lieu qu'à la demande du pensionné. Cette demande est introduite auprès de son organisme bancaire.

formulaire qu'il s'agissait d'une pension personnelle, le cas était considéré comme « isolé » et le numéro de compte était introduit comme tel. En revanche, si le formulaire était signé par les deux conjoints, le numéro ne pouvait pas être enregistré, tant que le taux de pension (ménage ou isolé) n'était pas connu. De ce fait, le numéro était souvent introduit avec plusieurs mois de retard et la gestion administrative de tels cas s'avérait assez lourde (classement d'attente).

Pour pallier ces inconvénients, l'ONP a modifié sa procédure en octobre 2005. Désormais, le formulaire de demande de paiement par virement n'est plus expédié lors de l'ouverture de l'examen, mais lors de l'envoi de la notification de décision.

Au moment de l'émission de l'ordre de paiement (électronique ou manuel), l'intéressé est contacté pour l'informer des formalités à accomplir. Le formulaire est joint à ce courrier informatif.

Les avantages du nouveau système sont multiples : à ce stade, le taux de la pension est connu et c'est donc le « bon » formulaire (ménage ou isolé) qui est envoyé. Il n'y a plus de confusion possible. Par ailleurs, on évite l'envoi de formulaires qui se révèlent plus tard inutiles (pension non payable, renonciation à la demande...). De plus, si la décision est prise bien avant la date de prise de cours, on peut rassurer le futur pensionné sur le mode de paiement de sa prestation.

Conclusion

La nouvelle procédure permettra dorénavant d'éviter certains déboires, tels ceux qu'a connus Monsieur Pottier. Dans un tel cas, l'ONP verrait tout de suite que la pension est accordée comme isolé et le numéro de compte pourrait être enregistré bien plus tôt.

Un bémol à signaler cependant : la procédure actuelle est moins performante lorsque la décision est notifiée avec une date de prise de cours fort proche ou dépassée. Dans ce cas, on ne peut éviter qu'une ou plusieurs mensualités soient payées par assignation.

Revenus de l'année 2004 – Effet favorable de la réforme fiscale en faveur des pensionnés mariés – Application incorrecte de la législation – Pratique administrative améliorée

Dossiers 9922 – 9959

Les faits

Monsieur Jonckers et Monsieur Ritter bénéficient tous deux d'une pension de retraite au taux de ménage. Leurs épouses ont eu une carrière personnelle (entre 1945 et 1952 pour l'une, entre 1953 et 1959 pour l'autre), mais elles ne perçoivent aucune prestation étant donné que le paiement du taux de ménage est plus avantageux.

A partir de l'exercice d'imposition 2005 - revenus de l'année 2004, la réforme de l'impôt des personnes physiques prévoit la suppression de diverses mesures défavorables aux couples mariés. En particulier, la réduction d'impôt pour les revenus de remplacement (pensions, prépensions et

indemnités de maladie ou d'invalidité) sera dorénavant calculée par contribuable et non plus par couple. Cette mesure est mieux connue sous le nom de « décumul des pensions ».

Dans un premier temps, en janvier 2004, avant même la publication des textes légaux²⁷, l'ONP annonce aux retraités que leur situation va être examinée afin de voir si, compte tenu de la réforme fiscale en faveur des couples mariés, il est toujours plus favorable pour eux de maintenir le taux de ménage ou si, au contraire, il serait de leur intérêt de percevoir dorénavant deux pensions au taux d'isolé.

Dans un second temps, en août 2004, l'Office leur précise la procédure finalement retenue, après publication des textes légaux. Celle-ci diffère sensiblement de ce qui avait été annoncé initialement, puisqu'il n'est plus question de revoir le taux de la pension, mais uniquement de scinder les revenus en deux fiches fiscales distinctes.

Concrètement, les choses vont se passer ainsi :

- 1) le service de pension va vérifier si le conjoint (non titulaire de la pension) a exercé une activité professionnelle et s'il a déjà atteint l'âge de la pension.
- 2) Les montants qui figureront sur la fiche fiscale qui sera envoyée en mars 2005 (revenus de 2004) seront scindés comme si les époux bénéficiaient chacun de leur propre pension.
- 3) Les bureaux des contributions appliqueront la réduction d'impôt sur chaque partie séparément, comme cela se fait pour les ménages où mari et femme jouissent chacun d'une pension.

Toutefois, en mars 2005, lors de l'envoi des attestations fiscales, Monsieur Jonckers constate que l'Office ne lui a délivré qu'une seule fiche, comme d'habitude. Quant à Monsieur et Madame Ritter, ils ont bien reçu deux fiches distinctes, mais la fiche de l'épouse ne tient compte que d'un montant équivalent à 3 années d'activité sur les 7 années que sa carrière inclut au total.

Commentaires

L'ONP était tenu d'appliquer, sur les revenus de pensions de l'année 2004, les dispositions de la réforme fiscale telles que prévues dans la Loi-programme du 9 juillet 2004.

Dans la pratique, il s'agissait, pour les couples bénéficiant d'une pension de ménage mais où le conjoint non titulaire de la pension avait eu lui-même une activité de travailleur salarié, d'établir une fiche fiscale distincte pour chaque conjoint, en proportion de ses droits personnels respectifs.

Toutefois, en vue de procéder à la scission automatique des revenus 2004, l'ONP a adopté, pour des raisons purement pratiques, le modus operandi suivant²⁸.

²⁷ Articles 47 et 48 de la Loi-programme du 9 juillet 2004, modifiant l'article 35 du Code des impôts sur les revenus 1992

²⁸ ONP, Note de service n° 2005/9 du 11 avril 2005

La carrière professionnelle du conjoint qui ne perçoit pas de pension est prise en compte en fonction de certaines règles :

- ◆ cette carrière est représentée par le nombre de jours prestés et assimilés qui ont été enregistrés sur le compte individuel à partir de 1954 (ouvriers) ou à partir de 1957 (employés) ;
- ◆ si la carrière du conjoint compte moins de 156 jours, elle n'est pas retenue ;
- ◆ la somme est divisée par 312 et le résultat est multiplié par 2 ;
- ◆ le chiffre obtenu est arrondi à l'unité supérieure ;
- ◆ le résultat représente le pourcentage de la pension qui est attribuée au conjoint ;
- ◆ ce pourcentage ne peut être supérieur à 20, sans quoi l'octroi des taux isolés devient plus avantageux que le taux de ménage.

Conclusion

Dans les deux cas concernés, l'épouse remplissait les conditions légales requises pour obtenir une fiche fiscale distincte.

L'exclusion, par l'Office, des carrières « anciennes » ajoutait une condition non prévue dans la loi. Elle n'était donc basée que sur des considérations pratiques, à savoir d'une part, les difficultés administratives liées aux recherches complémentaires nécessaires (ces données n'étaient pas directement utilisables de manière informatisée, car n'étant pas enregistrées sur le compte individuel de pension) et d'autre part, le nombre estimé des dossiers concernés (environ 120.000).

S'étant finalement rangé à notre argumentation, l'ONP a adressé aux plaignants (et à l'administration fiscale) les documents rectificatifs.

En ce qui concerne l'établissement des fiches fiscales 2006 (revenus de 2005), l'Office s'est d'ores et déjà engagé à remédier aux problèmes rencontrés et à traiter tous les pensionnés concernés sur un pied d'égalité.

Nous serons particulièrement attentifs au respect de cet engagement.

Gestion non consciencieuse – Précompte professionnel indu – Remboursement

Dossier 9620

Les faits

Monsieur Steens se plaint auprès du Service de médiation Pensions du fait que l'on a retenu 141,11 euros de précompte professionnel sur sa pension du mois de mai 2005 malgré qu'il ait trois enfants à charge.

Lors d'une estimation du montant net de sa pension obtenue auprès de l'ONP, on avait bien tenu compte de ses charges familiales.

Commentaires

L'enquête montre que c'est au début du mois de mai que Monsieur Steens a déclaré qu'il avait trois enfants à charge.

Sur la base de cette information, l'ONP ne devait pas retenir de précompte professionnel. Du fait qu'il n'a transmis cette information qu'au début du mois de mai, il n'était plus possible techniquement d'en tenir compte pour le paiement de ce mois de mai.

Il apparaît que lors d'une estimation du montant net probable de sa pension qu'il a obtenue auprès du bureau régional dont il relève, on ait correctement tenu compte de ses charges familiales.

Dans un premier temps, l'ONP informe l'intéressé du fait que le remboursement des sommes retenues en trop aurait lieu automatiquement lors de la vérification de sa déclaration d'impôt, soit dans plus d'un an.

L'intéressé a besoin de son argent maintenant. Le Service de médiation Pensions constate qu'aucun fondement juridique ne permet de justifier la position de l'ONP, tout au plus qu'une difficulté technique peut être liée au remboursement de précompte.

Conclusion

L'ONP marque son accord afin de rembourser, à titre exceptionnel, le précompte professionnel du mois de mai 2005 au plaignant. A partir du mois de juin 2005, il n'y a plus de retenue de précompte professionnel.

Résidence principale à l'étranger – Certificat de vie annuel disponible via le site internet de l'ONP

Dossier 9552

Les faits

Monsieur Mannaert habite en Chine. Sa pension est versée mensuellement sur un compte en Belgique.

En avril 2005, l'ONP suspend le paiement de sa pension. Il en informe Monsieur Mannaert par sa « lettre de rappel » du 29 avril 2005. La raison invoquée par l'ONP est qu'il n'a pas de reçu le certificat de vie.

Monsieur Mannaert fait immédiatement le nécessaire. Il prend contact le 16 mai avec le Service de médiation.

Commentaires

Les pensionnés qui habitent à l'étranger et dont la pension est payée sur un compte en Belgique, doivent envoyer chaque année, dans le courant du mois de leur anniversaire, un certificat de vie à l'ONP.

L'ONP leur envoie un certificat de vie et demande de le retourner complété et contresigné par l'autorité compétente (ambassade, consulat, autorité administrative locale, etc.) endéans les trente jours.

Monsieur Mannaert a son anniversaire en janvier. Du fait que fin mars il n'a pas encore renvoyé son certificat de vie, l'ONP suspend le paiement de la pension à partir d'avril 2005. Il en informe Monsieur Mannaert le 29 avril 2005. A ce courrier est joint un nouveau certificat de vie.

Le pensionné reçoit cette lettre le 16 mai 2005. Il remplit le formulaire et le fait contresigner par l'autorité compétente. L'ONP réceptionne finalement le certificat de vie le 30 mai 2005. En juin 2005, Monsieur Mannaert touche sa pension du mois de juin ainsi que les arriérés pour avril et mai.

Conclusion

Nous comprenons que l'ONP doive tout mettre en œuvre pour éviter des paiements indus. Mais le fait que l'ONP suspende la pension en avril et n'informe Monsieur Mannaert de cette mesure que fin avril contrevient selon nous aux principes de bonne administration.

Bien que l'ONP ne suspende la pension qu'après écoulement d'un délai de deux mois, la suspension est et reste une mesure grave. L'ONP doit aussi mettre tout en œuvre pour limiter cette mesure au strict nécessaire. Dans le cas présent, l'ONP aurait déjà pu informer fin mars Monsieur Mannaert sur la suspension de sa pension à partir du mois d'avril. Si cela avait été fait, l'interruption du paiement aurait pu en principe être limitée à un mois.

L'envoi et le renvoi du certificat de vie exige parfois, comme dans le cas de Monsieur Mannaert, un certain temps. Quand en plus le certificat de vie envoyé par l'ONP s'égaré dans la nature, le pensionné concerné n'a plus la possibilité de remplir toutes les formalités à temps.

Nous avons donc demandé à l'ONP d'explorer les possibilités de mise à disposition du certificat de vie sur son site internet, comme le font l'OSSOM et le SCDF. Par ce biais, les pensionnés branchés sur internet et qui le souhaitent ne sont plus obligés d'attendre l'envoi du certificat de vie « papier » par l'ONP.

Par sa lettre du 1er septembre 2005, l'ONP nous a fait savoir que le certificat de vie était désormais disponible sur son site internet. Il en informe tous les pensionnés lors du prochain envoi du certificat de vie. Le document est téléchargeable dans les trois langues nationales. A chaque document, on peut ajouter une seconde langue afin de permettre à l'autorité locale de mieux comprendre son contenu.

Pour le reste, l'ONP continue comme par le passé à envoyer le certificat de vie annuel par la poste dans le courant du mois de l'anniversaire.

Saisies sur la pension et le pécule de vacances – Modalités de calcul modifiées à partir de 2005

Dossier 10199

Les faits

La pension de retraite de Monsieur Delbart subit depuis 2002 une saisie au profit d'un créancier. L'ONP effectue des retenues à raison d'environ 80 euros par mois. Au mois de mai, lorsque le pécule de vacances est liquidé, le service de pension retient un montant supplémentaire, proportionnel au pourcentage déjà prélevé sur la mensualité habituelle. Mais en 2005, mauvaise surprise pour le pensionné, son pécule de vacances est intégralement saisi au profit du créancier. Monsieur Delbart interroge l'Office sur cette nouvelle pratique ; on lui répond que la loi a été modifiée entretemps et que la retenue est correctement calculée.

Commentaires

Ce sont les articles 1409 et suivants du Code Judiciaire qui définissent les modalités de calcul des quotités cessibles ou saisissables sur les revenus de pension.

Selon l'arrêté royal du 9 décembre 2004, qui sort ses effets au 1er janvier 2005, l'ONP doit limiter les retenues pour compte de tiers aux quotités suivantes :

- ◆ 0 euros, lorsque les avantages saisissables ne dépassent pas 889,00 euros/mois.
- ◆ 1/5e (avec un maximum de 13 euros) de la tranche comprise entre 889,00 et 954,01 euros/mois.
- ◆ 2/5e (avec un maximum de 79,20 euros) de la tranche comprise entre 954,00 et 1152,01 euros/mois.
- ◆ la totalité des avantages excédant 1152,00 euros/mois²⁹.

Jusqu'en 2004, cette limitation des retenues ne visait pas explicitement le pécule de vacances des pensionnés, mais ce dernier n'était pas non plus cité parmi les avantages non saisissables.

En l'absence de base légale, l'ONP appliquait, lors du paiement du pécule au mois de mai, une retenue proportionnelle à la retenue opérée sur la pension elle-même.

Toutefois, l'insécurité juridique s'est aggravée suite à deux arrêts de la Cour d'Appel de Bruxelles³⁰, qui ont ôté toute justification à la pratique administrative de l'ONP, en jugeant que le pécule de vacances payé en vertu de la législation relative à la pension de retraite et de survie des travailleurs salariés était intégralement cessible ou saisissable.

²⁹ Ces montants viennent d'être adaptés à partir du 1er janvier 2006 (Arrêté Royal du 7 décembre 2005 – Moniteur belge du 15 décembre 2005)

³⁰ Arrêts du 21 janvier 2002 (8e Chambre - N° rôle 2002/AR/433) et du 16 février 2004 (17e Chambre - N° rôle 2001/AR/2527) de la Cour d'Appel de Bruxelles

La conséquence immédiate était qu'en l'absence de modification du Code judiciaire, le pécule de vacances de tous les pensionnés endettés devait être intégralement saisi en faveur des créanciers, même lorsque leur revenu mensuel net était inférieur au montant minimum cessible ou saisissable.

Le législateur a alors estimé cette conséquence excessive et socialement inopportune. Il a donc décidé de traiter de manière identique la pension et les avantages qui la complètent, tel le pécule de vacances.

La modification du Code judiciaire a été exécutée par l'article 300 de la Loi-programme du 9 juillet 2004³¹. Par cet article, le pécule de vacances tombe désormais sous le coup des mêmes règles de calcul que la pension elle-même.

En pratique, cela permet à l'ONP de payer aux pensionnés à bas revenus et endettés tout ou partie du pécule de vacances, lorsque la somme de la pension et de celui-ci n'atteint pas la tranche de revenus qui est intégralement cessible ou saisissable en vertu de l'article 1409 du Code Judiciaire.

Pour rappel, cette limite au-delà de laquelle les revenus sont intégralement saisissables était au 1er janvier 2005 de 1.152,00 euros. La modification légale protège donc contre une saisie illimitée le pensionné dont le revenu global (pension + pécule) n'excède pas ce montant. Par contre, tout revenu supérieur à 1.152,00 euros peut être totalement saisi pour le créancier³².

Conclusion

Revenons au cas de Monsieur Delbart. En avril 2005, il dispose d'un revenu mensuel de 1.124,68 euros. L'application de l'article 1409 du Code Judiciaire aboutit à une retenue de 81,27 euros (0 + 13 + 68,27 euros). En mai 2005, il a droit à un pécule de vacances de 643,99 euros. Le revenu total du mois de mai est ainsi porté à 1.768,67 euros.

Tout ce qui excède 1.152,00 euros est saisissable, soit 616,67 euros. En y ajoutant les retenues calculées en fonction des tranches habituelles, on obtient (0 + 13 + 79,2 + 616,67 =) 708,87 euros.

En conclusion, nous devons constater que lors du paiement de mai 2005, l'ONP a correctement appliqué les (nouvelles) dispositions en vigueur.

Ceci n'empêche pas que nous comprenions le sentiment de frustration de Monsieur Delbart à l'égard d'une méthode de calcul qui lui est défavorable par rapport aux pratiques antérieures (en 2004, l'ONP lui avait retenu seulement 124,68 euros).

Toutefois, il faut relever que celles-ci n'avaient aucun fondement légal et qu'elles devaient donc être remises en cause à partir du moment où des décisions judiciaires avaient mis le doigt sur cette

³¹ Moniteur belge du 15 juillet 2004, 2e édition

³² Pour les travailleurs salariés, le montant net du pécule est additionné au salaire pour le calcul de la saisie.

illégalité. Les mesures correctrices qui ont été prises par la suite visaient à limiter leurs effets néfastes au profit des pensionnés à bas revenus, qui autrement auraient été privés, dans tous les cas, de l'intégralité de leur pécule.

Cotisation AMI – Remboursement par l'ONP des cotisations indûment perçues sur l'avantage extralégal – Non respect du devoir d'information

Dossiers 9636 – 9643 – 9667

Les faits

Madame Goris reçoit, début juin 2005, un chèque circulaire, émis par l'ONP, d'un montant de 76,52 euros. Elle se demande pourquoi ce chèque lui est adressé et si elle peut l'encaisser. En effet, un an auparavant, le 14 juin 2004, l'ONP lui avait signifié que sa pension n'était pas payable parce qu'elle exerçait une activité professionnelle. Elle essaie de s'informer par téléphone à l'ONP, mais en vain.

Une autre pensionnée, Madame Zeebroeckx, s'étonne de recevoir un chèque de l'ONP libellé en français. Une semaine plus tard, elle reçoit une lettre, en néerlandais, dans laquelle lui sont fournies plus d'informations sur ce fameux chèque. Mais Madame Zeebroeckx trouve ce courrier très difficile à comprendre. Par téléphone, elle éclaire sa lanterne auprès de l'ONP.

Dans sa plainte auprès du médiateur, elle propose que pour l'avenir les lettres de l'ONP soient rédigées dans un langage plus lisible de sorte que les pensionnés ne restent pas avec des questions et des frustrations.

La plainte de Monsieur Wouters est du même ordre que celle de Madame Zeebroeckx. Lui aussi se plaint d'avoir reçu un chèque libellé en français et du fait que l'ONP n'a pas pu lui donner une explication claire quant à l'origine de ce chèque. Lors d'un entretien téléphonique, il a été informé de ce qu'il s'agissait d'un remboursement de cotisations destinées à l'AMI.

Commentaires

Il s'agit à chaque fois du remboursement des cotisations à l'assurance maladie-invalidité (cotisations AMI) retenues en trop sur un capital que les intéressés ont touché.

Lors du paiement d'une pension extralégale sous forme d'un capital, une cotisation AMI de 3,55 % doit être retenue à la source. Lorsque le paiement du capital se situe avant le départ à la pension de l'intéressé ou qu'aucune pension n'est payée, et que la rente fictive est inférieure au montant plancher à partir duquel une cotisation AMI doit être retenue, un remboursement doit intervenir. Celui-ci dépend de l'amortissement de la durée et du coefficient de conversion du capital en une rente fictive³³.

³³ Article 169 du Code des impôts sur les revenus

Le montant à rembourser est égal à :

- ♦ la cotisation AMI retenue sur le capital ;
- ♦ multiplié par le nombre d'années se situant entre la date du paiement du capital et l'âge normal de la pension ;
- ♦ divisé par l'amortissement de la durée.

Un exemple rendra cette formule plus claire :

- ♦ âge de paiement du capital de 3.000 euros: 57 ans ;
- ♦ coefficient de conversion : 3% ;
- ♦ Amortissement de la durée : 33 ;
- ♦ cotisation retenue sur le capital : 3.000 euros x 3,55 % = 106,50 euros ;
- ♦ rente mensuelle fictive : $(3.000 \times 3\%) / 12 = 7,50$ euros
- ♦ montant plancher pour la cotisation AMI : 1.092,93 euros ;
- ♦ montant à rembourser : $106,50 \times (65 - 57) / 33 = 25,82$ euros.

Dans le cas de Madame Goris, le montant remboursé s'élève à 76,52 euros. Madame Zeebroeckx reçoit 25,82 euros et Monsieur Wouters 422,95 euros.

Jusqu'au 31 décembre 2004, ce remboursement était une mission de l'Institut national d'assurance maladie-invalidité (INAMI). A partir du 1er janvier 2005, une nouvelle répartition des tâches est intervenue entre l'ONP et l'INAMI. Depuis cette date, le remboursement des montants retenus en trop à titre de cotisation AMI relève de la compétence de l'ONP³⁴. En conséquence, toutes les missions de l'INAMI relatives à la perception de la cotisation de 3,55 % sont transférées à l'ONP.

Lors de la programmation du calcul automatique des montants à rembourser (environ 20.000 remboursements), l'ONP a omis de convertir les codes linguistiques utilisés précédemment par l'INAMI. Par cette négligence matérielle, le chèque circulaire pour les néerlandophones a été imprimé en français et vice-versa.

L'erreur a été constatée trop tard pour encore empêcher l'envoi des chèques. C'est ainsi que les intéressés ont reçu un chèque circulaire libellé en français, ce qui est contraire à la législation linguistique.

En revanche, l'envoi de la lettre explicative sur la nature et l'origine du remboursement a bien pu être annulé à temps. Ce courrier a été adressé dans la bonne langue, mais tardivement (vers le 20 juin 2005 seulement).

³⁴ Article 178 à 182 de la Loi-programme du 9 juillet 2004 (Moniteur belge du 15 juillet 2004, 2e édition) et arrêté Royal du 22 décembre 2004 relatif à la Banque de données des pensions (Moniteur belge du 10 janvier 2005)

Conclusion

Nous regrettons l'erreur matérielle de nature technique. Il faut admettre toutefois que l'annulation et le remplacement de quelque 20.000 assignations n'est pas une sinécure. Le risque est grand d'augmenter encore la confusion chez le citoyen et de retarder encore le paiement.

Bien sûr, tous les services publics sont tenus de respecter la législation sur l'emploi des langues. La loi ne prévoit cependant pas de sanction en cas de non respect. C'est pourquoi nous avons discuté avec l'ONP d'une autre manière de rectifier le tir.

L'ONP a agréé l'idée de présenter des excuses écrites à toutes les personnes concernées à propos du fait que le chèque circulaire avait été émis dans la mauvaise langue et qu'il ne fournissait pas assez de détails sur la nature du remboursement.

Si l'intention louable de l'ONP était d'informer à temps tous les pensionnés concernés, pour les raisons signalées plus haut, la lettre qui éclairait ceux-ci sur le remboursement d'une partie de la cotisation AMI, a toutefois été envoyée avec retard. Il n'empêche donc qu'il s'agit d'une faute de communication.

En outre, l'information dispensée laissait à désirer. Il s'agit ici d'une seconde erreur de communication qui constitue une infraction à la Charte de l'assuré social.

Dans son article 6, la Charte stipule : « Les institutions de sécurité sociale doivent utiliser, dans leurs rapports avec l'assuré social, quelle qu'en soit la forme, un langage compréhensible pour le public ».

A notre demande, l'ONP a fourni aux personnes concernées, via un second courrier, une explication complémentaire.

L'ONP a également promis qu'à partir de 2006, la lettre explicative serait adaptée et rédigée dans une langue compréhensible par tous.

Retenue de la cotisation AMI – Montants de pension(s) dépassant de peu le montant plancher – Perception plus correcte à partir de janvier 2006 via un nouveau mode de calcul

Dossier 9666

Les faits

Depuis l'échéance de juin 2005, l'ONP retient chaque mois une cotisation AMI sur la pension de retraite de Monsieur Streel. Cette cotisation s'élève à 39,40 euros. Le pensionné s'étonne de ce prélèvement, car le montant de la pension ONP (1.109,94 euros au 1er juin 2005) est inférieur au montant plancher légal (1.114,78 euros dans le cas d'un bénéficiaire sans charge de famille) à partir duquel la retenue d'une cotisation de 3,55 % devient obligatoire.

Compte tenu de la pratique administrative en vigueur, Monsieur Streel craint de n'être remboursé de la différence en sa faveur qu'en 2006 au plus tôt.

Commentaires

Après analyse de la situation, il s'avère qu'une cotisation doit bien être prélevée. En effet, Monsieur Streel jouit par ailleurs d'une petite pension extralégale de 21,37 euros par mois. L'existence de celle-ci a seulement été connue de l'ONP en mars 2005. C'est donc le total des deux prestations (1.109,94 + 21,37 = 1.131,31 euros) qui doit être dorénavant comparé avec le montant plancher légal.

Toutefois, le montant retenu par l'ONP n'est pas exact. En effet, les dispositions prévoient que la déduction de la cotisation AMI ne peut pas avoir pour effet de réduire le total des pensions en dessous du montant plancher légal³⁵. Donc, dans le cas présent, la retenue de 39,40 euros (1.131,31 x 3,55 %) est manifestement trop élevée, car elle devrait en principe être limitée à 1.131,31 – 1.114,78 = 16,53 euros.

L'article 3, § 3 de l'arrêté royal portant exécution de la loi³⁶ stipule que :

« Lorsqu'à une même personne sont accordées une ou plusieurs pensions n'ayant pas subi la retenue d'office conformément au § 1er³⁷ mais dont le montant global, éventuellement majoré du montant des avantages complémentaires et des pensions ou avantages accordés par des institutions étrangères ou supranationales, est supérieur au plancher, l'Office³⁸ ordonne aux organismes débiteurs qui ne sont pas visés au § 6, d'effectuer la retenue. Cette retenue, d'un pourcentage inférieur ou égal à 3,55 %, est opérée à partir du paiement qui suit la communication de l'Office ».

Lorsque, après retenue, le montant total des pensions et des avantages complémentaires payés à la même personne est inférieur au plancher, l'Office³⁹ rembourse d'office les retenues indues à l'intéressé.

Par la reprise (partielle) de la gestion du Cadastre des Pensions par l'Office, celui-ci pouvait désormais disposer immédiatement des informations complètes relatives aux pensions et avantages complémentaires payés à un même titulaire. Cette simplification administrative permettait à l'ONP de viser à terme une « application correcte des règles de cumul dans les délais requis »⁴⁰.

³⁵ Article 191, alinéa 1er, 7° de la loi relative à l'assurance obligatoire soins de santé et indemnités, coordonnée le 14 juillet 1994

³⁶ Arrêté royal du 15 septembre 1980 portant exécution de l'article 191, alinéa 1er, 7° de la loi relative à l'assurance obligatoire soins de santé et indemnités, coordonnée le 14 juillet 1994 (modifié par l'arrêté royal du 22 décembre 2004, publié au Moniteur belge le 10 janvier 2005)

³⁷ Le service de pension opère d'office la retenue si le montant qu'il paie est supérieur au plancher légal.

³⁸ Jusqu'au 31/12/2004, il s'agissait de l'INAMI.

³⁹ Ici également, c'était une mission de l'INAMI jusque fin 2004.

⁴⁰ ONP, Note de service 2005/5 du 8 février 2005, page 1, point 2.1

En 2005, l'ONP n'a pas été tout de suite en mesure de remédier aux lacunes constatées dans le mode de calcul de la cotisation AMI. Il a cependant déjà amélioré le timing des remboursements, puisque les cotisations retenues en trop en 2003 et 2004 ont pu être restituées aux bénéficiaires concernés dès février-mars 2005⁴¹.

Conclusion

Pour s'éviter pour l'avenir les mêmes ennuis que ceux qu'il a connus pendant l'année 2005, Monsieur Streele a choisi, après mûre réflexion, de renoncer au paiement de sa petite pension extralégale.

Depuis janvier 2006, l'ONP ne retient plus aucune cotisation AMI sur sa pension légale. D'un coup, le montant net payé a augmenté de 27,49 euros par mois.

Sur un plan général et pour répondre aux critiques relatives au mode de calcul de certaines retenues, l'ONP a adopté, à partir de janvier 2006, un nouveau modus operandi.

L'objectif était de parvenir à une retenue correcte sur tous les avantages. Pour ce faire, le programme de calcul a été adapté. Dorénavant, le montant de la retenue ne pourra plus excéder la différence entre le montant total des avantages et le montant plancher légal.

Un exemple illustrera ce nouveau mode de calcul.

Montant plancher pour isolé : 1.137,08 euros

Pension ONP: 750,00 euros

Pension OSSOM : 200 euros

Rente légale payée par l'organisme X : 100 euros

Rente fictive capital : 100 euros

Total des avantages : 1.150 euros > 1.137,08 euros

- dans un tel cas, jusqu'à fin 2005, chaque institution appliquait les 3,55 % et la retenue globale s'élevait à $1.050 \times 3,55 \% = 37,28$ euros. (le pourcentage ne s'applique pas au montant de la rente fictive, celle-ci n'est prise en compte que pour déterminer si le montant plancher est dépassé)
- mais $1.150 - 37,28 = 1.112,72$ euros (< 1.137,08)
- donc la retenue doit être limitée à $1.150 - 1.137,08 = 12,92$ euros.

Selon l'ancienne procédure, les retenues indues étaient remboursées dans le courant de l'année suivante.

⁴¹ Le remboursement par l'INAMI se faisait souvent seulement après 2 ans .

Depuis 2006, on retient directement le montant correct, soit 12,92 euros.

Cette retenue limitée sera effectuée seulement par l'ONP. Tant l'OSSOM que l'organisme X ne devra donc rien retenir.

Cette nouvelle pratique, à mettre en parallèle avec une gestion de plus en plus efficace du Cadastre des Pensions, est un progrès sensible par rapport à la situation antérieure.

Le Service de médiation Pensions n'a cessé d'insister auprès des différents services de pensions sur le fait que la perception correcte des cotisations sociales à charge des pensionnés est un maillon essentiel des bonnes pratiques qu'un service de pension doit se fixer, sans en sous-estimer toutefois les difficultés techniques inhérentes.

A l'heure actuelle, en effet, il ne se justifierait pas, ou plus, de ne pas prélever les retenues idoines dès que les informations utiles sont disponibles auprès des services de pensions.

Cotisation AMI – Cas des résidents dans un pays de l'Espace économique européen (EEE) ou en Suisse – Nouvelle procédure à partir de janvier 2006

Dossiers 7651 - 10517

Les faits

Monsieur Bara réside en France. Depuis janvier 2003, il bénéficie d'une pension de retraite de travailleur salarié. Au 1er décembre 2005, son montant brut mensuel s'élève à 964,29 euros, duquel l'ONP retire une cotisation de solidarité de 2 %, soit 19,28 euros.

En janvier 2006 et sans fournir d'information préalable, le montant net payé passe subitement de 945,01 euros à 910,78 euros. Cette diminution est due à l'apparition d'une retenue AMI de 34,23 euros par mois.

En guise d'explication, l'ONP informe l'intéressé que cette cotisation de 3,55 % a été prélevée « à l'initiative de l'INAMI ».

Dans l'autre dossier similaire, l'intéressé réside en Espagne.

Commentaires

Une nouvelle répartition des tâches entre l'ONP et l'INAMI en matière de cotisation AMI est entrée en vigueur au 1er janvier 2005.

Depuis cette date, l'Office possède un pouvoir d'initiative élargi. De par la reprise partielle de la gestion du Cadastre des Pensions, il ne dépend plus des ordres de prélèvement en provenance de l'INAMI. L'ONP peut donc décider seul si une cotisation AMI doit être prélevée, en se basant sur les informations diverses en sa possession. Il s'agit donc non seulement des informations contenues dans le Cadastre, mais aussi de données venant d'autres sources.

A partir de janvier 2006, une nouvelle version des programmes informatiques permet de mieux calculer les cotisations AMI (notamment, celles qui doivent être limitées au plancher légal) en utilisant toutes les données existantes. Sur ce sujet, nous renvoyons le lecteur à notre commentaire précédent.

La nouvelle procédure induit également des changements pour les personnes qui résident à l'étranger.

Pour rappel, en matière de cotisation AMI, le titulaire de la pension peut être exonéré de la retenue de 3,55 % s'il réside dans un autre pays de l'Espace économique européen (ou en Suisse) et s'il prouve être à charge du système de sécurité sociale de ce pays⁴².

Depuis janvier 2006, l'ONP utilise (notamment) les informations contenues dans le Cadastre. Cela signifie, par exemple, que lorsque le titulaire d'une pension belge a perçu par ailleurs, lors de sa mise à la retraite, un capital d'assurance-groupe, la rente fictive calculée sur le montant brut de ce capital est désormais prise automatiquement en compte pour le calcul de la cotisation AMI⁴³.

C'est ce qui s'est passé dans le dossier de Monsieur Bara, qui avait perçu trois capitaux d'assurance-groupe en 2001, antérieurement à sa mise à la pension. Ces données étaient déjà présentes dans le Cadastre des Pensions dès le début de 2002, mais elles n'avaient jamais été utilisées dans le cadre de la cotisation AMI.

Normalement, un tel cas aurait dû déjà être signalé par l'INAMI à l'ONP en vue d'effectuer une retenue sans tenir compte du plancher. Pour une raison inconnue, cela ne s'est pas fait⁴⁴.

La nouvelle procédure ne se limite pas aux pensionnés qui auraient perçu un ou plusieurs avantages extralégaux belges. Pour les personnes qui bénéficient, en plus de leur pension belge, d'un ou plusieurs avantages étrangers, et dont le total des revenus dépasse le montant du plancher légal, l'ONP utilise désormais les informations présentes dans sa base de données des paiements.

⁴² Pour les pensionnés qui résident en dehors de l'Espace économique européen aucune exonération n'est prévue. Ceux-ci sont donc redevables de la cotisation AMI même s'ils sont totalement à charge de la sécurité sociale de leur pays de résidence (à condition, bien entendu, que leurs revenus – belges et étrangers – soient supérieurs au montant du plancher légal).

⁴³ Dans la plupart des cas, la rente fictive figurant dans le Cadastre était déjà utilisée pour calculer la cotisation de solidarité. La nouveauté est donc l'utilisation de la même donnée pour le calcul de la cotisation AMI. A noter toutefois que la rente fictive à prendre en compte pour l'AMI n'est pas la même que celle en matière de solidarité. L'ONP utilise donc une autre table de conversion pour calculer la rente fictive en matière d'AMI.

⁴⁴ Une hypothèse plausible: l'INAMI savait dès 2002 que Monsieur Bara était totalement à charge de la sécurité sociale française et c'est donc en connaissance de cause que ce cas n'aurait pas été signalé à l'ONP.

Cependant, pour tous les dossiers susceptibles de la retenue AMI, l'ONP est confronté à un problème: en effet, il ne peut ni partir de l'hypothèse préalable que toutes les personnes concernées sont à charge de la sécurité sociale de leur pays de résidence, ce qui reviendrait à exonérer d'office de la cotisation AMI tous les résidents dans un pays de l'Espace économique européen ou en Suisse, ni partir de l'hypothèse inverse, au risque dans ce cas de retenir à tort des cotisations AMI.

Après réflexion, l'Office a finalement décidé de ne pas retenir, provisoirement, de cotisation AMI pour les personnes visées, mais de procéder à un examen individuel des dossiers afin de déterminer s'il y a lieu ou pas de retenir une cotisation. Selon nos informations, il y aurait environ 11.000 dossiers à contrôler.

Pour procéder à cette vérification individuelle, l'ONP va transmettre un fichier de tous les cas détectés à l'INAMI. L'Institut s'informerait de la situation de chaque personne auprès des mutualités belges concernées et en communiquera le résultat à l'ONP⁴⁵.

Si l'enquête aboutit à la conclusion qu'un pensionné résidant à l'étranger est néanmoins à charge de la sécurité sociale belge, l'ONP retiendra d'office la cotisation AMI, mais sans effet rétroactif.

Dans l'intervalle, cependant, nous avons constaté que la cotisation AMI avait quand même été retenue sur les paiements de janvier 2006. A partir de février 2006, la situation des personnes concernées a été rectifiée.

La cotisation prélevée à tort le mois précédent sera remboursée à bref délai.

Conclusion

Sur la base d'une attestation fournie par son ancienne mutuelle en Belgique, communiquée à l'ONP fin janvier, Monsieur Bara a pu prouver qu'il était bien totalement à charge de la sécurité sociale française. Il ne subit donc plus aucune retenue de cotisation AMI depuis février 2006. Le montant de 34,23 euros retenu à tort en janvier lui sera remboursé⁴⁶.

Sur un plan général, l'ONP s'est d'ores et déjà attelé à la tâche de contrôler individuellement les cas qui seraient éventuellement susceptibles d'une retenue AMI.

Dès que l'Office obtiendra la certitude qu'un pensionné résidant à l'étranger a droit à l'exonération de la cotisation, l'information sera enregistrée définitivement par un code ad hoc dans la banque de données des paiements.

⁴⁵ En fait, il s'agit simplement de vérifier si l'ancienne mutuelle belge du pensionné a établi ou non, lors du départ à l'étranger, un formulaire E 121. A défaut, cela veut dire que le pensionné en question n'est pas à charge de la sécurité sociale belge.

⁴⁶ Il en est de même pour l'autre dossier concerné.

A l'inverse, si après enquête il s'avère qu'il n'y a pas lieu d'appliquer l'exonération, la cotisation de 3,55 % (ou limitée au plancher, s'il échet) sera prélevée dès le mois suivant (toutefois sans effet rétroactif). Les personnes concernées en seront informées par écrit.

Pension et activité – Limites annuelles majorées à partir de l'âge normal de la pension – Différences (temporaires) entre régime salarié et secteur public – Recommandation générale étendue

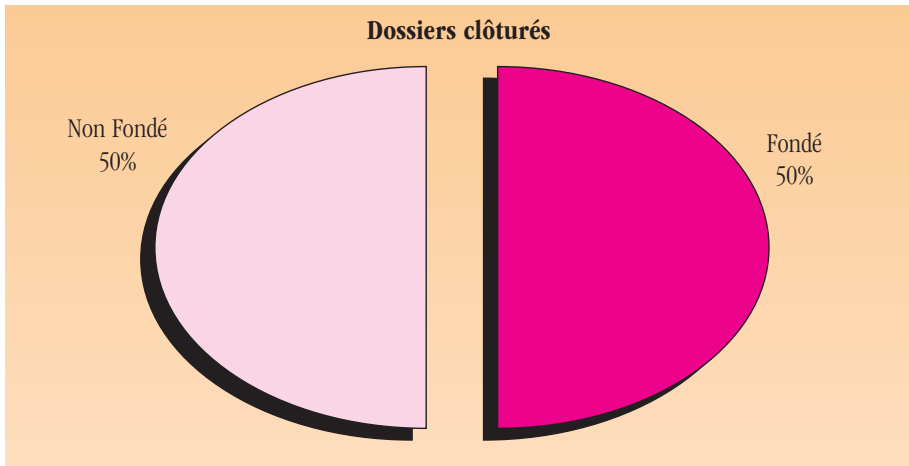
Dossier 10387

Voir la section consacrée au Service des pensions du Secteur Public.

Le Service des pensions du Secteur Public (SdPSP)

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

Résultat final des dossiers clôturés



Dossiers marquants

Carrière dans l'enseignement – Traitements pour une fonction accessoire non renseignés par l'employeur – Perte temporaire du droit à la pension pour cette fonction

Dossier 10267

Les faits

Le 1er septembre 1999, Monsieur Nilis est admis à la retraite dans le secteur public après une carrière d'enseignant dans une haute école entre 1962 et 1999. Il ne s'aperçoit pas que la pension calculée ne prend en considération que sa fonction principale. En revanche, elle n'inclut pas les services prestés à titre accessoire dans l'enseignement de promotion sociale entre 1964 et 1985.

C'est en juillet 2004 que l'intéressé s'en rend compte. Il introduit à ce moment une seconde demande, qui aboutit à l'octroi d'une deuxième pension à partir du 1er août 2004.

Monsieur Nilis s'estime lésé dans ses droits. Il s'adresse alors au médiateur pour obtenir le paiement de cette pension à la même date que la première prestation, soit au 1er septembre 1999.

Commentaires

Au départ, le SdPSP ne dispose d'aucune donnée concernant le personnel occupé dans le secteur public. Ce n'est donc qu'au moment où le fonctionnaire introduit sa demande de pension via son dernier employeur que le service du personnel de l'administration en question réunit les pièces du dossier. Celui-ci contient tous les éléments que possède l'employeur, relatifs à l'occupation du travailleur, tels que les nominations, les traitements promérités, etc. Ces éléments sont éventuellement complétés par ceux fournis par l'agent lui-même.

Le dossier, grossi le cas échéant des données qui ont été récoltées auprès des employeurs précédents ou auprès du demandeur, constitue la base à partir de laquelle les droits de pension sont établis.

Dans le cas présent, l'examen des pièces archivées du dossier a démontré que la « fiche de carrière » qui a été adressée au SdPSP par le Département Enseignement de la Communauté flamande⁴⁷ ne contenait aucune indication sur les prestations exercées à titre accessoire par Monsieur Nilis. Dans ses courriers envoyés au service de pension, en 1999, ce dernier n'a pas non plus évoqué les services accessoires. La première demande explicite visant cette fonction a été réceptionnée seulement en juillet 2004.

Conclusion

La décision du SdPSP relative à la fonction accessoire dans l'enseignement est correcte. Il n'est pas possible, légalement, d'octroyer la pension qui en découle à la même date que celle accordée pour la fonction principale. En effet, le service de pension n'a pas été mis au courant de l'existence des services accessoires en 1999, mais seulement en 2004.

Suite à notre intervention et compte tenu de l'importance, pour le service de pension, d'être en possession d'une « fiche de carrière » correcte et complète, le SdPSP a profité de cet exemple pour inviter les services du Département Enseignement de la Communauté flamande à toujours mentionner sur une seule et même fiche TOUS les services prestés dans l'enseignement, quels que soient l'institution, le niveau ou la nature des fonctions.

Avantage extralégal – Rente fictive portée en déduction du montant de la pension légale

Dossier 8722

Les faits

Monsieur Daemen a travaillé dans une intercommunale. Il a été pensionné le 1er février 1999 et reçoit depuis lors une pension gérée par le SdPSP. Au même moment, un avantage extralégal lui a été accordé.

⁴⁷ Il n'existe pas à ce jour auprès du service de médiation pour les pensions de dossier similaire intéressant les services de la Communauté Française.

A partir d'août 2004, sa pension a été diminuée d'une rente fictive. Celle-ci correspond à l'avantage extralégal qui lui a été accordé en 1999.

Le montant annuel de la pension est ainsi passé de 55.320,05 euros à 50.978,13 euros brut. Le SdPSP n'a pas récupéré les montants indus pour le passé.

Commentaires

Dans notre Rapport annuel 2004, nous avons discuté d'une problématique comparable. Même s'il s'agit, dans le cas de Monsieur Daemen, d'un capital d'assurance-groupe, l'essentiel de nos commentaires et de notre conclusion reste ici valable. Pour plus de détails, nous renvoyons donc le lecteur à notre Rapport 2004 (pp. 94-98).

Nous reprenons toutefois ci-dessous quelques éléments de cette conclusion.

Le SdPSP qualifie cette indemnité de complément de pension. Sur la base de cette qualification, il déclare en conséquence l'avantage illégal, mais sans fournir la moindre base légale.

L'argumentation juridique que le SdPSP nous livre afin de considérer illégale l'indemnité payée par l'intercommunale, est pour le moins discutable.

Passer d'un postulat discutable à la réduction d'une pension légale ainsi qu'au remboursement de montants payés prétendument indus n'est acceptable que s'il existe un fondement juridique indiscutable pour ce faire.

Le SdPSP n'est pas parvenu à nous fournir une base légale ou toute autre source de droit qui permette de porter en déduction de la pension légale due, des avantages illégaux.

Dans sa décision envers l'intéressé, le SdPSP se limite également à l'affirmation suivante : « le SdPSP est d'avis que le paiement d'un capital dans le cadre des clauses d'un contrat d'assurance-groupe doit être considéré comme un avantage complémentaire illégal (traduction libre) ».

Cette motivation est très sommaire et ne contient aucune base juridique.

Conclusion

Nous ne sommes pas du tout convaincus du fait que le paiement d'un capital dans le cadre d'une assurance-groupe puisse être considéré comme illégal. Le SdPSP n'a pas été en mesure d'avancer un quelconque argument juridique ou une base légale qui permettrait de porter en déduction d'une pension légale un avantage complémentaire considéré comme illégal.

Ici également, en dépit de ce constat, le SdPSP n'a pas changé de position.

Le service de pension a toutefois informé Monsieur Daemen du fait qu'il recherchait une solution socialement acceptable à ce problème. Entretemps, la pension reste réduite de la rente fictive.

A notre question relative aux contours éventuels de cette « solution socialement acceptable », le SdPSP nous a répondu en janvier 2006 que pour le moment, aucune solution ne pouvait être présentée. Selon l'administration, cette proposition « ne peut pas être dissociée des conclusions qui découleront de la discussion générale, déjà entamée, sur les pensions du personnel contractuel des services publics ».

A l'occasion de ce dossier, nous réitérons également notre recommandation générale portant sur le transfert de compétences en matière de pensions du secteur public vers les juridictions du travail (RA 2004, p. 94 – voir aussi suivi des Recommandations générales RA 2005).

En effet, si l'intéressé optait pour une procédure contentieuse, il n'aurait d'autre choix que de citer le SdPSP devant le Tribunal de 1^{ère} instance, avec les conséquences financières qui en découlent (avocat et autres frais).

Nous suivons l'évolution du dossier et nous y reviendrons éventuellement dans un Rapport annuel ultérieur.

Cumul entre pension de retraite et revenus d'activité professionnelle – Déclaration du pensionné dans les délais – Mauvais suivi par le SdPSP – Remboursement considérable de montants indus de pension

Dossier 9519

Les faits

Monsieur Veys est mis à la retraite pour cause d'inaptitude physique. Le SdPSP lui accorde une pension de 8.997,75 euros brut par an. Dans son cas, étant donné que ce montant est inférieur à celui de la pension minimum garantie prévue, il reçoit un supplément minimum de 3.070,29 euros brut par an.

Fin août 2004, Monsieur Veys reprend une activité professionnelle. Il en informe le SdPSP en date du 14 septembre 2004. Il demande la suspension du paiement du supplément minimum.

Suite à cette déclaration, le SdPSP l'informe par écrit du fait que sa pension de retraite (donc sans le supplément minimum garanti) devrait être suspendue dans l'hypothèse où ses revenus professionnels dépasseraient en 2004 la limite annuelle de 7.421,57 euros brut. Dans la même lettre, il lui est rappelé que le supplément minimum n'est pas payable pour toute l'année si ses revenus sont supérieurs à 801,17 euros brut par an.

Le SdPSP continue à payer le supplément minimum. Le 5 novembre 2004, le SdPSP réceptionne la déclaration de l'employeur relative aux revenus de l'année 2004. De cette déclaration, il peut être déduit que la limite annuelle de 7.421,57 euros sera dépassée. Le SdPSP ne suspend pas la pension de retraite.

Le 11 janvier 2005, et encore le 9 février 2005, Monsieur Veys demande au SdPSP de ne plus payer sa pension de retraite, étant donné qu'il estime que les revenus de son activité dépasseront la limite

pour l'année 2005. C'est à partir d'avril 2005 que le SdPSP stoppe les paiements de la pension. Simultanément, le SdPSP prétend récupérer la pension de retraite et le supplément minimum garanti pour toute l'année 2004 ainsi que les mensualités de janvier à mars 2005 inclus.

Monsieur Veys est révolté par cette manière de faire et s'adresse au Service de médiation pour les Pensions.

Commentaires

Le cumul entre une pension et des revenus d'activité professionnelle est soumis à des règles spécifiques lorsque la pension est calculée, d'un côté, sur la carrière, et de l'autre côté, sur le supplément minimum garanti.

Le supplément minimum n'est pas payable pour toute l'année dès que les revenus d'activité professionnelle de ladite année sont supérieurs à 801,17 euros brut par an (montant pour 2004)⁴⁸.

Le cumul d'une pension avec des revenus d'activité professionnelle est réglé par la loi du 5 avril 1994⁴⁹. La pension proprement dite peut être cumulée avec des revenus d'activité professionnelle, tant que ceux-ci ne dépassent pas 7.421,57 euros brut par an.

Si les revenus sont supérieurs à cette limite pour une année civile, la pension doit être suspendue pour toute l'année. Une importante exception est prévue à cette règle. Lorsque les revenus d'activité professionnelle dépassent la limite annuelle de moins de 15 %, la pension de toute l'année est réduite d'un pourcentage égal au pourcentage de dépassement de la limite annuelle⁵⁰.

L'article 17 de cette loi règle la récupération des montants de pension indûment perçus dans le cas où les revenus d'une activité professionnelle sont en réalité supérieurs aux revenus estimés précédemment. Nous citons le texte de cet article.

« Le délai⁵¹ prévu à l'article 59, § 1er, de la loi du 24 décembre 1976 relative aux propositions budgétaires 1976-1977 est porté à cinq ans, lorsque dans le cadre de l'application de la présente loi, il doit être procédé à la récupération de sommes payées indûment *suite au fait que le montant des revenus déclarés par le bénéficiaire est inférieur au montant des revenus réellement perçus* ».

Du fait que Monsieur Veys n'a pas exercé d'activité avant le mois d'août 2004, le SdPSP part du principe que l'estimation des revenus d'activité jusques et y compris août 2004 est égale à zéro. Le

⁴⁸ Loi du 26 juin 1992 portant des dispositions sociales et diverses, article 122

⁴⁹ Loi du 5 avril 1994 régissant le cumul des pensions du secteur public avec des revenus provenant de l'exercice d'une activité professionnelle ou avec un revenu de remplacement

⁵⁰ Idem, article 4

⁵¹ Le délai visé ici est de six mois à compter à partir du premier jour du mois au cours duquel les sommes ont été payées.

simple fait que l'intéressé commence une activité pour laquelle il reçoit un salaire, entraîne que les revenus réels seront supérieurs aux revenus estimés.

De même, le SdPSP considère que dans tous les cas, les montants indûment perçus en 2004 sont intégralement récupérables. Selon le SdPSP, cette récupération est complètement indépendante du fait de savoir si l'intéressé a ou non fait une déclaration d'activité professionnelle dans les délais.

Pour motiver son point de vue, le SdPSP avance également le fait que si cette règle n'était pas appliquée ainsi, les personnes qui débuteraient une activité seulement à la fin de l'année seraient avantagées par rapport à ceux qui auraient exercé une activité durant toute l'année. En effet, pour ces derniers, la pension est suspendue pendant toute l'année tandis que pour ceux qui commencent seulement à travailler à la fin de l'année, ils ont déjà reçu leur pension et ne devraient rembourser qu'un maximum de six mois.

Conclusion

Après un examen approfondi de la législation et de l'application qu'en fait le SdPSP, nous devons conclure au bien-fondé du point de vue de ce service. Toute autre attitude aurait pour effet d'empêcher une application uniforme de la législation dans tous les cas.

Aucune disposition légale ne peut être invoquée pour demander au SdPSP de ne pas récupérer les montants de pension.

En revanche, nous ne pouvons en aucun cas avaliser la méthode de travail suivie par le SdPSP. Dans ce dossier, nous en sommes convaincus, le SdPSP aurait pu et même dû agir plus rapidement.

Dès la déclaration d'activité professionnelle faite en septembre 2004, il est clair que les revenus d'activité seront supérieurs à 801,17 euros brut par an. A ce moment, le SdPSP savait déjà qu'il devrait récupérer le supplément minimum payé en 2004.

Deux faits au moins témoignent d'un suivi défaillant du dossier : d'une part, il n'a pas été tenu compte de la demande de Monsieur Veys visant à suspendre le paiement du supplément minimum et d'autre part, la pension de retraite a continué d'être versée alors que depuis novembre 2004, le SdPSP avait toutes les données en main pour suspendre la prestation. Monsieur Veys a rempli de manière complète et ponctuelle toutes ses obligations légales. C'est le SdPSP qui est seul responsable, par sa mauvaise administration, de l'augmentation du montant de la dette.

Cumul d'une pension militaire et de revenus d'activité professionnelle – Année au cours de laquelle le pensionné atteint 65 ans – Effet non voulu de la loi

Dossier 9014

Les faits

Monsieur Vandersteen bénéficie depuis le 1er juillet 1995 d'une pension de retraite militaire. Le SdPSP réduit sa pension de 20 % en raison de revenus d'activité professionnelle en qualité de travailleur salarié qui dépassent la limite annuelle autorisée.

En juin 2004, il atteint l'âge de 65 ans et arrête son activité. Avec son employeur, il avait convenu de limiter ses revenus pour cette période aux montants autorisés, de sorte qu'il puisse percevoir sa pension complète pour toute l'année 2004.

Le SdPSP paie la pension à 100 % à partir de juillet 2004. Mais pour la période de janvier à juin, la pension reste réduite de 20 %. Monsieur Vandersteen ne peut pas marquer son accord sur ce point. Comme le SdPSP campe sur sa position, il demande l'aide du médiateur.

Commentaires

La loi du 5 avril 1994 règle le cumul d'une pension de retraite avec les revenus d'une activité professionnelle⁵². Depuis le 1er janvier 2002, cette loi a été modifiée en ce qui concerne l'année au cours de laquelle le pensionné atteint l'âge de 65 ans⁵³.

Le nouveau règlement dispose qu'à partir du 1er jour du mois suivant le 65e anniversaire jusqu'à la fin de l'année, les revenus ne peuvent pas dépasser les limites prévues pour les personnes de plus de 65 ans. Il s'agit du montant de la limite annuelle multipliée avec une fraction dont le numérateur équivaut au nombre de mois de l'année écoulés après le 65e anniversaire et dont le dénominateur est fixé à 12.

La loi prévoit une application similaire pour la période entre le 1er janvier et la fin du mois du 65e anniversaire. Ici aussi on applique un prorata de la limite annuelle.

Normalement, la limite annuelle qui est d'application jusqu'à l'âge de 65 ans est plus basse que celle d'application après l'âge de 65 ans. Dans le cas d'un militaire qui, en raison de son âge, est pensionné avant ses 60 ans, les limites annuelles avant et après 65 ans sont pareilles.

Considérant que Monsieur Vandersteen avait atteint l'âge de 65 ans en juin 2004, le SdPSP a scindé, comme la loi le prescrit, l'année 2004 en deux parties. Dans le cas présent, il s'agissait de deux périodes de six mois ; les revenus de chaque période étant comparés à la moitié de la limite annuelle.

⁵² Loi du 5 avril 1994 régissant le cumul des pensions du secteur public avec des revenus provenant de l'exercice d'une activité professionnelle ou avec un revenu de remplacement

⁵³ Arrêté royal du 23 décembre 2002 portant diverses modifications à la loi du 5 avril 1994

Pour la période à partir du 1er juillet, Monsieur Vandersteen n'avait plus de revenus d'activité. La pension était donc intégralement payable. Pour la période de janvier à fin juin 2004, les revenus s'élevaient à 11.804,32 euros. La limite autorisée de 6.778,34 euros (soit $13.556,68 \times 6/12$) étant dépassée, la pension est restée réduite de 20 %.

Conclusion

Sur la base des dispositions légales, nous ne pouvons que conclure à une application correcte de la part du SdPSP. Le fait que les revenus demeurent en dessous de la limite annuelle globale n'a ici aucune importance. Il faut toujours appliquer la limite annuelle proratisée.

Depuis janvier 2002, la modification apportée à la loi du 5 avril 1994 a assoupli, pour les plus de 65 ans, les limites annuelles autorisées, lesquelles ont été significativement rehaussées à partir de cet âge. Dans le cas d'un militaire qui en raison de son âge est pensionné avant ses 60 ans, les limites augmentées sont aussi valables avant l'âge de 65 ans.

Dans notre dossier, l'application de la scission de l'année civile durant laquelle l'intéressé atteint 65 ans aboutit à un effet pervers. Au lieu d'un assouplissement de la norme annuelle en matière de cumul d'une pension et d'une activité après l'âge de 65 ans – ce qui était l'objectif du législateur – on obtient plutôt un durcissement de la norme. Du moins cela est-il vécu comme tel.

Déjà dans notre Rapport annuel 2004, nous avons commenté les règles de cumul appliquées par les différents services de pension et nous avons formulé une recommandation⁵⁴.

Dans le cas de Monsieur Vandersteen, s'il s'était vu soumis à la réglementation applicable pour les travailleurs salariés ou indépendants, il aurait perçu l'intégralité de sa pension pour toute l'année.

Pension et activité – Limites annuelles majorées à partir de l'âge de la pension – Différences (temporaires) entre régime salarié et secteur public – Recommandation générale étendue

Dossier 10387

Les faits

Madame Sirleraux a obtenu ses pensions à l'âge de 63 ans. Elle est bénéficiaire d'une pension de retraite du secteur public et d'une pension de retraite de travailleur salarié. Depuis janvier 2004, ses pensions s'élèvent respectivement à 4.039,17 euros brut par an (SdPSP) et à 12.260,39 euros brut par an (ONP).

⁵⁴ RA 2004, Recommandation générale 2004/2, p. 155, concernant le cumul d'une pension de retraite du secteur public et d'une activité professionnelle: à l'instar des régimes des travailleurs salariés et des travailleurs indépendants, et de préférence avec effet rétroactif au 1er janvier 2002, comparer les revenus annuels à une limite annuelle individualisée en fonction de la date de naissance pour l'année durant laquelle le pensionné atteint l'âge de 65 ans

Le 28 mai 2004, l'intéressée demande à l'ONP quels sont les montants maximums autorisés en matière de revenus d'une activité professionnelle. La réponse de cet organisme, datée du 10 juin 2004, l'informe du fait que la limite annuelle est dans son cas de 13.556,68 euros brut par an.

L'année suivante, Madame Sirleraux déclare des revenus de 12.090,60 euros brut pour l'année 2004. Elle pense ainsi rester en dessous des limites autorisées.

Mais le 5 novembre 2005, le SdPSP lui signale que la limite annuelle pour l'année 2004 a été dépassée de plus de 15 % et qu'en conséquence, la pension du secteur public payée en 2004 devra être intégralement remboursée.

Commentaires

L'examen du dossier indique que le SdPSP a décidé de payer sans restriction la pension de retraite au cours de l'année 2004 en se basant sur deux éléments.

D'une part, les revenus de l'activité de Madame Sirleraux étaient restés en dessous de la limite autorisée pendant l'année 2003 et d'autre part, l'intéressée n'avait pas mentionné les revenus estimés de l'année 2004 lors d'une demande qui lui avait été adressée en avril 2004.

En matière de cumul entre une pension et une activité professionnelle, les législations du secteur public et du secteur salarié diffèrent.

Dans le régime des travailleurs salariés, le pensionné qui a atteint l'âge de la pension bénéficie d'une limite annuelle majorée. En 2004, l'âge de la pension était de 63 ans pour les femmes et de 65 ans pour les hommes. Depuis le 1er janvier 2006, l'âge normal de la pension est de 64 ans pour les femmes.

Dans le secteur public, l'âge de la pension est de 65 ans, tant pour les hommes que pour les femmes. C'est pourquoi la loi stipule que la limite annuelle majorée en matière d'activité professionnelle est appliquée aux deux sexes à partir de l'âge de 65 ans.

Le SdPSP en informe le pensionné lorsqu'il part à la retraite. Si une activité professionnelle est entamée après la mise à la pension, les règles sont à nouveau rappelées à ce moment.

Conclusion 1

Etant donné que Madame Sirleraux n'était âgée que de 63 ans en 2004, sa pension de retraite du secteur public ne pouvait être payée à 100 % que si ses revenus étaient limités à 7.421,57 euros brut par an.

Comme l'intéressée a gagné plus de 12.000 euros brut en 2004, cette limite a bien été franchie de plus de 15 %. La décision du SdPSP de suspendre le paiement de la pension pour toute l'année 2004 est donc correcte.

Néanmoins, il faut reconnaître que l'application, pour une même année et pour une même activité, de deux limites différentes selon le régime de pension concerné est assez confondante pour le pensionné.

Nous comprenons que chaque régime suive sa propre logique interne et que pour cette raison des règles différentes puissent en découler. Dans le cas cité ici, cette différence n'est que temporaire, puisque dès le 1er janvier 2009, la période transitoire reculant l'âge de la pension pour les femmes se terminera et qu'à partir de cette date, l'âge de la pension sera fixé à 65 ans pour tous les pensionnés, hommes et femmes, salariés, indépendants et fonctionnaires.

Ce que nous pouvons souhaiter, c'est que d'ici là, un effort spécial soit fait pour encore améliorer la qualité et la précision de l'information aux pensionnés.

L'annonce, au début 2006, d'un projet-pilote visant à créer à bref délai un centre de contact commun aux trois principaux services de pension (ONP, INASTI et SdPSP) devrait être un pas dans le bon sens.

Conclusion 2

Dans notre Rapport annuel 2004 (p.102), nous avons émis une recommandation générale visant à mettre fin aux distinctions illicites, voire aux discriminations entre pensionnés relevant du secteur public et ceux relevant du régime des travailleurs salariés et des travailleurs indépendants en matière de cumul entre une pension et un revenu d'activité professionnelle.

Celle-ci portait notamment sur *une harmonisation du régime de travail autorisé entre les trois régimes de pensions*. Et dans l'hypothèse d'une modification des textes légaux dans le sens désiré, nous avions d'emblée suggéré de prévoir, à titre exceptionnel, un effet rétroactif aux nouvelles mesures.

La situation décrite ci-dessus, même si elle n'est pas exactement pareille, s'inscrit dans le prolongement de notre recommandation. Et même si nous sommes bien conscients du fait que la situation visée dans le présent dossier n'est que temporaire et devrait se régler spontanément après le 1er janvier 2009, lorsque l'âge de la pension sera le même pour les deux sexes et dans les trois principaux régimes de pensions, nous ne pouvons que réitérer notre recommandation, en ce compris une modification légale avec effet rétroactif.

En attendant et dans l'immédiat, nous avons pris l'initiative de contacter les différents services de pensions afin de les inviter, nonobstant la recommandation émise et le caractère transitoire du problème, à compléter et améliorer leur information en matière de limites de travail autorisé, que ce soit dans la documentation générale (formulaires-types, brochures, informations disponibles sur internet, ...) ou dans les réponses aux demandes ponctuelles.

Une attention particulière devrait être de mise lorsque différentes pensions de différents régimes coexistent. Les informations fournies aux pensionnés devraient au minimum indiquer que les

règles qui déterminent les montants relatif à une activité autorisée peuvent être différentes selon les régimes. Et quand les demandeurs sont soumis à au moins deux régimes de pensions distincts, les services contactés ne devraient pas hésiter à transmettre les questions aux autres administrations concernées, pour que l'information finale soit la plus complète possible.

Revenus d'activité professionnelle – Prime de départ – Proratisation de la limite annuelle – Solution à l'avantage du pensionné

Dossier 9596

Les faits

Depuis le 1er février 1997, Madame Rombouts bénéficie d'une pension de survie dans le secteur public et encore d'une petite pension de survie de travailleur salarié. Elle limite ses revenus d'activité professionnelle en qualité de salariée du secteur privé aux plafonds annuels autorisés. Ses pensions de survie sont ainsi régulièrement payées.

Elle atteint l'âge de 60 ans le 30 août 2003. Elle demande sa pension de retraite au 1er septembre 2003.

L'ONP lui accorde, à cette date, une pension de retraite. En raison des règles régissant le cumul entre une pension de survie et une pension de retraite, il ne paie plus de pension de survie. Le SdPSP diminue sa pension de survie à partir du 1er septembre 2003.

Le 26 mai 2005, le SdPSP envoie une notification de dette à Madame Rombouts. Elle doit rembourser intégralement la pension de survie dont elle a bénéficié du 1er janvier 2003 au 31 août 2003, car elle a dépassé de plus de 15 % la limite applicable en matière d'activité autorisée.

Madame Rombouts demande des informations complémentaires au SdPSP. Celui-ci lui fait savoir que suite à l'octroi d'une prime de départ, elle a dépassé la limite proratisée et que son dossier a été correctement traité.

La pensionnée n'est pas d'accord avec ce remboursement et s'adresse à nous le 6 juin 2005.

Commentaires

Dans le secteur public, la pension peut être cumulée avec des revenus d'activité professionnelle pour autant que ces revenus ne dépassent pas le plafond fixé par la loi⁵⁵.

Lorsque la limite annuelle est dépassée de 15 % ou plus, la pension est suspendue pour toute l'année. Lorsque le revenu dépasse la limite de moins de 15 %, la pension est réduite du pourcentage correspondant.

⁵⁵ Loi du 5 avril 1994 régissant le cumul des pensions du secteur public avec des revenus provenant de l'exercice d'une activité professionnelle ou avec un revenu de remplacement

Pour l'année au cours de laquelle naît un cumul de plusieurs pensions, la limite annuelle est divisée. La limite annuelle, aussi bien pour la période entre le 1er janvier et la date à laquelle naît le cumul que pour la période restante de l'année, est multipliée par une fraction dont le dénominateur est 12 et le numérateur égal au nombre de mois de chaque période. Les revenus de chaque période sont comparés à cette limite proratisée⁵⁶.

Dans le cas de Madame Rombouts, le cumul entre sa pension de survie et sa pension de retraite naît le 1er septembre 2003. Les revenus de son activité professionnelle pour chaque période distincte doivent en conséquence être respectivement comparés avec 8/12e et 4/12e de la limite annuelle.

Etant donné que Madame Rombouts n'a plus aucun revenu d'activité à partir du 1er septembre 2003, sa pension de survie, conformément aux règles de cumul, peut être intégralement payée à partir de cette date. Suite à l'application des dispositions légales réglant le cumul d'une pension de retraite et d'une pension de survie⁵⁷, sa pension de survie du secteur public doit toutefois être réduite. Quant à sa pension de survie dans le régime des travailleurs salariés, elle n'est plus payable.

Il en va autrement de la période du 1er janvier 2003 au 31 août 2003. Pour cette période, le SdPSP doit multiplier la limite annuelle par 8/12e. Cela signifie donc que les revenus de l'activité professionnelle doivent être comparés à 14.843,13 (limite annuelle) x 8/12 = 9.895,42 euros.

Bien que Madame Rombouts ait limité ses revenus comme d'habitude, ceux-ci ont quand même dépassé de plus de 15 % cette limite proratisée, suite à l'octroi d'une prime de départ.

Le SdPSP considère la prime de départ comme un revenu d'activité qui est payé le dernier jour de l'occupation. En effet, par activité professionnelle il faut entendre toute activité qui peut produire des revenus, comme stipulé par l'article 23, § 1, 1^o, 2^o et 4^o du Code des impôts sur les revenus (CIR 92), où sous le 4^o toutes les rétributions sont citées.

C'est uniquement l'octroi de la prime de départ de 3.009,18 euros qui provoque la suspension de la pension pour la période du 1er janvier 2003 au 31 août 2003 ainsi qu'un remboursement de plus de 6.500 euros.

Conclusion

Au terme de notre enquête, nous sommes arrivés à la conclusion que le SdPSP était tenu de suspendre la pension pour la période du 1er janvier 2003 au 31 août 2003 et qu'il avait réclamé à bon droit la totalité des sommes indûment perçues.

Un examen complémentaire nous a amenés à la constatation suivante. Si en 2003, l'ONP n'avait pas accordé de pension de retraite, aucune nouvelle situation de cumul n'aurait été créée du côté du

⁵⁶ Idem, article 14

⁵⁷ Article 40 bis de la loi du 5 août 1978 portant réformes économiques et budgétaires

SdPSP. Les revenus de l'activité professionnelle auraient dû être comparés avec la limite annuelle normale (14.843,13 euros). Nous remarquons que dans ce cas, les revenus de Madame Rombouts sont inférieurs au montant limite.

Tout ceci aurait également eu pour conséquence que la pension de survie de Madame Rombouts serait resté payable pour toute l'année 2003 dans les deux régimes. A partir du 1er janvier 2004, la pension de retraite de travailleur salarié peut être accordée en même temps qu'une pension de survie limitée du secteur public.

Le SdPSP a accepté de revoir le dossier à la condition que Madame Rombouts apporte la preuve qu'elle avait complètement remboursé sa pension de retraite de travailleur salarié. L'ONP était d'accord de donner suite à la demande de Madame Rombouts de renoncer à sa pension de retraite pour la période de septembre à décembre 2003.

Nous avons soumis cette solution à Madame Rombouts. Naturellement, la pensionnée est tout à fait libre d'adhérer ou pas à celle-ci.

Dans le cas présent, cette possibilité de solution joue en faveur de la pensionnée. Dans d'autres cas (comme par exemple une scission de l'année à un autre moment, une autre proportion entre les montants ...) une solution similaire peut s'avérer au contraire défavorable à la personne concernée.

Carrière mixte de travailleur salarié/indépendant et de fonctionnaire – Absence de décision dans le régime de travailleur salarié/indépendant par manque de demande de pension du secteur public

Dossiers 9084 – 9872

Les faits

Monsieur Hellemont atteint l'âge de 65 ans en octobre 2004. L'INASTI lui transmet dès septembre 2003 toutes les informations utiles concernant l'examen d'office de ses droits à pension à l'âge de 65 ans.

N'ayant plus de nouvelles de la part des services de pensions, il contacte l'INASTI par téléphone en novembre 2004. Ce dernier lui confirme disposer de toute l'information nécessaire concernant son activité en qualité de travailleur indépendant, ainsi que celle relative au mandat qu'il a exercé. Les données relatives à sa pension du secteur public font défaut. L'INASTI lui conseille d'envoyer un fax au SdPSP.

A la fin du mois de février 2005, il n'a toujours pas de nouvelles de sa pension. Il contacte le service de médiation.

C'est sur la base d'une situation analogue que Monsieur Voets contacte également le service. A la date du 18 août 2005, il n'a toujours reçu aucune décision ni de l'ONP, ni de l'INASTI, ni du SdPSP alors que ses pensions prennent cours au 1er septembre 2005.

Commentaires

Dans le régime des travailleurs salariés et dans celui des travailleurs indépendants, la loi prévoit l'examen d'office des droits à pension à l'âge de la pension (65 ans)⁵⁸. Plus d'un an avant cette échéance, le service de pensions transmet l'information utile au futur pensionné. Il lui demande également de renvoyer le formulaire concernant l'exercice éventuel d'une activité professionnelle après le départ en pension.

Dans le secteur public, il n'y a pas à ce jour d'examen d'office entamé à l'âge de la pension. Le futur pensionné est obligé d'introduire une demande à cet effet.

Monsieur Hellemont a quitté la fonction publique en 1979. Il peut introduire sa demande directement auprès du SdPSP.

Monsieur Hellemont n'a pas introduit de demande de pension. Il dispose toutefois d'un (vieux) courrier du SdPSP l'avertissant du fait qu'il peut obtenir à sa demande une pension du secteur public à l'âge de 60 ans.

Le SdPSP confirme n'avoir aucune trace du fax de Monsieur Hellemont. Il lui était donc impossible de répondre à ce fax.

Le SdPSP dispose bien des demandes d'information de l'INASTI concernant les droits à pension de Monsieur Hellemont. Du fait que le SdPSP ne trouvait pas de dossier de pension, il n'a pas répondu à ces demandes.

Pour pouvoir prendre une décision définitive, l'INASTI a besoin de cette information. C'est pourquoi l'Institut n'a pas pris de décision de pension. De plus, comme Monsieur Hellemont n'a pas renvoyé le formulaire de cumul, l'INASTI n'a pas pu prendre de décision provisoire.

La pension inconditionnelle n'a pas été mise en paiement. Celle-ci est payable à partir de l'âge de la pension dans deux cas : si la pension n'est pas payable ou si la pension inconditionnelle est plus avantageuse.

Monsieur Voets, de son côté, n'avait pas effectué de services dans le secteur public après le 31 décembre 1976. En conséquence, il n'avait pas droit à une pension du secteur public. L'ONP ne prend pas de décision de pension car il attend les informations du SdPSP. Celles-ci n'arrivent pas étant donné que le SdPSP ne possède pas de dossier de pension.

⁵⁸ L'âge de la pension pour les femmes est de 64 ans à partir du 1 janvier 2006.

Au début août 2005, Monsieur Voets contacte lui-même le SdPSP. Le 11 août, ce dernier prend une décision de refus et fait le nécessaire pour transférer les cotisations versées dans le cadre de l'occupation dans le secteur public vers le régime des travailleurs salariés.

Conclusion

Du fait de l'absence de demande de pension de la part de Monsieur Hellemont, le SdPSP n'a pas transmis les informations à l'INASTI. Celui-ci, de son côté, ne pouvait donc pas prendre de décision définitive. Et le non renvoi du formulaire de cumul à l'INASTI a eu pour conséquence que ce dernier n'a pas payé la pension inconditionnelle.

Pour les mêmes raisons, dans le cas de Monsieur Voets, le SdPSP n'a pas fourni les informations à l'ONP et à l'INASTI. Suite à notre intervention, l'ONP a pris une décision provisoire et l'INASTI a mis en paiement la pension inconditionnelle. De la sorte, Monsieur Voets ne s'est pas retrouvé sans revenus le 1er septembre 2005.

Fin novembre 2005, les différents dossiers de pension ont été finalisés et Monsieur Voets a perçu les pensions auxquelles il avait droit.

Le manque de réactivité du SdPSP aux courriers en provenance des autres services de pensions dans le cas où il ne dispose pas déjà d'un dossier de pension nous a interpellé.

D'autant que la commune dans laquelle Monsieur Hellemont avait exercé son mandat politique avait bien répondu aux sollicitations de l'INASTI, bien qu'elle ne disposât pas d'une demande de pension.

D'un autre côté, nous pouvons comprendre l'attitude du SdPSP, compte tenu du régime particulier de pension dans le secteur public. Le législateur n'a pas instauré de polyvalence automatique de la demande de pension, l'intéressé n'étant pas tenu de prendre ses différentes pensions à la même date. C'est la raison pour laquelle le SdPSP attend la demande de l'intéressé avant de répondre aux autres institutions.

Nous relevons ici que la date de prise de cours de la pension dans le secteur public peut être la même que celle de l'autre pension du secteur privé (ONP ou INASTI) si la demande dans le secteur public est introduite dans les six mois suivant la date à laquelle la décision dans l'autre régime a été notifiée.

Monsieur Hellemont a introduit une demande de pension dans le secteur public et auprès de la commune. Il a également renvoyé sa déclaration de cumul à l'INASTI. Ce dernier, constatant que la pension n'était pas payable sur la base des revenus d'activité déclarés, a ainsi pu payer immédiatement la pension inconditionnelle.

Conclusion générale

L'article 3 de la loi du 11 avril 1995 visant à instituer la Charte de l'assuré social dispose que les institutions de sécurité sociale « sont tenues de fournir à l'assuré social qui en fait la demande écrite, toute information utile concernant ses droits et obligations et de communiquer d'initiative à l'assuré social tout complément d'information nécessaire à l'examen de sa demande ou au maintien de ses droits ... ».

Dans le cadre de l'examen des droits à la pension de travailleur salarié ou indépendant, les services de pensions ne feraient que se conformer à cette disposition en communiquant d'initiative au demandeur les informations sur la manière de faire valoir ses droits dans les autres régimes de pension, s'il peut être supputé des éléments du dossier que ces droits ne feraient pas encore l'objet d'un examen.

En conséquence, nous avons demandé aux trois services impliqués (ONP, INASTI et SdPSP) de porter attention à cette problématique et de se concerter pour y apporter une solution adéquate.

Transfert de cotisations dans le cadre de la loi du 5 août 1968 – Communication d'informations à l'ONP – Traitement retardé suite au manque d'informations de la part de l'employeur

Dossier 9625

Les faits

Madame Impe introduit sa demande de pension de retraite de travailleur salarié en mars 2004. Selon les données fournies dans sa demande, elle a travaillé exclusivement comme fonctionnaire nommée à titre définitif de 1964 à 1968.

L'ONP lui fait savoir qu'en raison du manque d'informations sur cette occupation, aucune pension ne peut lui être attribuée. Le transfert des cotisations a été demandé au SdPSP.

Le 6 juin 2005, elle n'a encore reçu aucune décision, alors que sa pension devait en principe prendre cours au 1er avril 2005. Elle demande l'aide du Service de médiation pour les Pensions.

Commentaires

Madame Impe a travaillé du 1er mai 1964 au 28 juin 1968 en qualité de fonctionnaire au SPF Finances. Une pension du secteur public peut être accordée aux fonctionnaires nommés à une triple condition : avoir au moins 5 années de services valables pour la pension, avoir presté de tels services après le 31 décembre 1976⁵⁹ et introduire une demande.

⁵⁹ Loi du 15 mai 1984 portant mesures d'harmonisation dans les régimes de pensions, article 46

Le dossier de l'intéressée ne renseigne pas de services postérieurs au 31 décembre 1976. Dès lors, il ne peut pas lui être accordé de pension dans le secteur public. En principe, les services n'ouvrant pas de droit à une pension du secteur public peuvent être repris dans la pension de travailleur salarié.

L'occupation de Madame Impe entre 1964 et 1968 n'apparaît pas sur le compte individuel de pension tenu par CIMIRE. C'est tout à fait normal, en raison de son statut de fonctionnaire, il n'y avait pas lieu de verser des cotisations de pension dans le régime de la sécurité sociale des travailleurs salariés.

De ce fait, il est nécessaire de transférer les cotisations du secteur public vers le secteur de la sécurité sociale des travailleurs salariés. Dès juin 2004, l'ONP a demandé au SdPSP son accord de principe sur un tel transfert.

Dans nos précédents Rapports annuels, nous avons déjà commenté en long et en large la problématique des transferts⁶⁰.

Le SdPSP doit demander à l'ancien employeur (ici, le SPF Finances) des renseignements sur la carrière et les traitements de l'ex-fonctionnaire. Pour les traitements, c'est le SCDF (Service central des Dépenses fixes) qui doit fournir les informations. Toutes ces données sont indispensables pour exécuter le transfert et constituer les droits à pension dans le régime des travailleurs salariés.

Le SdPSP nous a confirmé que les informations requises avaient été demandées maintes fois au SPF Finances. C'est finalement en mai 2005 que les renseignements utiles (y compris ceux relatifs aux traitements) ont été fournis au SdPSP. Ce dernier a pu seulement à ce moment examiner si des cotisations pouvaient être transférées dans le secteur salarié.

Suite à notre intervention, le SdPSP a immédiatement pu communiquer son accord de principe à l'ONP. Ce dernier a alors été en mesure de statuer sur les droits à pensions définitifs.

Conclusion

Les deux services de pension ont traité consciencieusement la demande de Madame Impe et ont assuré un suivi correct du dossier. Ceux-ci étaient tributaires du délai mis par l'ancien employeur de l'intéressée pour communiquer les informations sur sa carrière. Dans un tel cas, le Service de médiation pour les Pensions ne peut pas intervenir.

Dans notre Rapport annuel 2002, nous avons signalé que le SdPSP avait adapté sa procédure en matière de transfert de cotisations. L'accord de principe est transmis à l'ONP sans attendre l'accord de la Cour des Comptes. Cela représente un sérieux gain de temps dans le traitement du dossier.

⁶⁰ Voir entre autres le Rapport annuel 2002, p. 109

Mais lorsque l'ancien employeur ne donne pas suite immédiatement aux demandes du SdPSP, le dossier y reste bloqué.

Bien que nous n'ayons aucune compétence à l'égard des employeurs relevant du secteur public, nous leur faisons toutefois un appel pour que dans tous les cas les demandes du SdPSP soient traitées dans les meilleurs délais. La pension est et reste pour la plupart des pensionnés leur seule source de revenus. C'est pourquoi tout doit être fait pour pouvoir payer la pension dans les délais.

Conclusion générale

A l'aune de ce dossier, nous souhaitons également revenir sur la situation particulière des transferts dans le cas du personnel enseignant.

Déjà en 1999, nous nous posions des questions sur le suivi des dossiers en matière de transferts de cotisations et avons entamé des discussions à ce propos avec le SdPSP⁶¹. L'année suivante, nous avons encore pointé des problèmes récurrents dans le suivi de tels dossiers⁶². Début 2003, nous avons obtenu du SdPSP qu'il modifie son modus operandi afin de raccourcir le délai nécessaire à la communication de l'accord de principe pour le transfert à l'ONP, notamment dans le cadre de demandes d'estimation de droits à pension⁶³.

A l'époque, lorsque nous étions confrontés à un retard dans la communication des informations par les employeurs publics, nous n'avions pas d'autre ressource que d'une part, insister auprès du SdPSP pour faire des rappels, voire pour inviter à entamer des contacts entre responsables de ces organismes, et d'autre part, intervenir nous-mêmes dans le cadre d'une mission de bons offices (voir par exemple le Rapport annuel 2002, p.108).

Cette situation se produisait notamment à l'égard des dossiers de pension d'enseignants relevant de la Communauté française.

En ce qui concerne cette dernière, entretemps, le 1er septembre 2003, le Service du médiateur de la Communauté française a été mis en place. L'entrée en fonction de la médiatrice, compétente pour traiter les plaintes à l'égard des services de la Communauté française, nous a permis de lui transmettre des dossiers et d'agir sur les problèmes de manière collégiale et en parfaite collaboration.

⁶¹ Rapport annuel 1999, pp.112-113

⁶² Rapport annuel 2000, pp.127-129

⁶³ Rapport annuel 2002, pp.110-111. Comme indiqué plus haut, la mesure nouvelle consistait à transmettre les éléments constitutifs de la carrière à l'ONP, sans attendre l'accord de la Cour des Comptes sur le transfert effectif des cotisations.

Face à la récurrence de problèmes de cette nature, force est de constater que certaines difficultés persistent. Dans ce contexte, nous avons également pu constater que la médiatrice de la Communauté française a émis différents commentaires et recommandations destinés à pallier ces situations.

Elle a ainsi émis, dans son premier rapport annuel, une recommandation générale que nous pensons utile de relayer ici⁶⁴.

Se basant sur le fait que divers services de la Communauté française ont justifié certains « dysfonctionnements » dans les traitements des dossiers par un manque de personnel et/ou d'outils informatiques adéquats pour remplir leur mission, et qu'effectivement, certains services (dont celui s'occupant des pensions des enseignants) sont apparus comme étant trop pauvrement dotés en personnel, la médiatrice a demandé au Ministère de se pencher sur la question, en réalisant rapidement une analyse des besoins tant en personnel supplémentaire qu'en termes de moyens informatiques.

La médiatrice est revenue sur cette recommandation dans son deuxième rapport annuel, en demandant qu'une priorité soit accordée au renforcement des moyens humains et matériels de la Cellule Pensions de l'Administration générale des personnels de l'Enseignement⁶⁵.

En collaboration étroite avec la médiatrice de la Communauté française, nous continuons de suivre l'évolution de la situation.

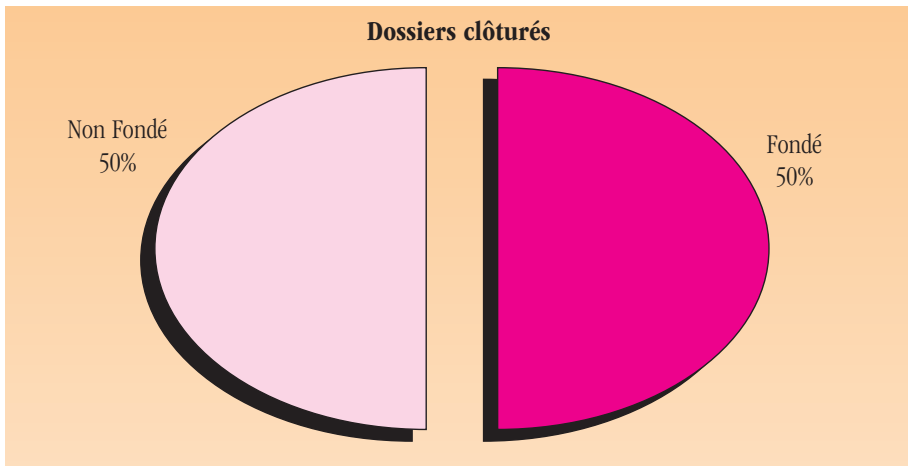
⁶⁴ Rapport annuel du Service du médiateur de la Communauté Française (1er septembre 2003-30 septembre 2004), 19 janvier 2005, recommandation générale 2004/9, p. 179

⁶⁵ 2ème Rapport annuel du Service du médiateur de la Communauté Française (1er octobre 2004-30 septembre 2005), 19 janvier 2006, pp. 23-25 et 112

L'Institut National d'Assurances Sociales pour Travailleurs Indépendants (INASTI)

Ce service de pension examine le droit à 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



Dossiers marquants

Notion d'occupation habituelle et en ordre principal dans le régime des travailleurs salariés – Modification à partir du 1er janvier 2005 – Effets indirects sur le régime des travailleurs indépendants

Dossiers 9385 – 9886

Les faits

Monsieur Janson a été travailleur indépendant à titre principal pendant 3 années et un trimestre. Il demande à bénéficier de sa pension de retraite au 1er mai 2005, à 61 ans. Toutefois, il n'obtient aucune pension pour cette période, car selon l'INASTI, il jouit par ailleurs d'une pension de travailleur salarié pour une carrière complète.

L'intéressé s'étonne de ce refus, car un an plus tôt, l'Institut lui avait accordé la pension à partir du 1er septembre 2003, à 60 ans. Elle n'a finalement pas pris cours en raison de sa décision de continuer son activité de travailleur salarié un an de plus.

Commentaires

De l'examen du dossier, il apparaît que l'ONP a attribué à Monsieur Janson une pension de retraite de travailleur salarié avec effet au 1er mai 2005. La carrière prise en compte pour le calcul de cette prestation atteignait le maximum de 45 ans : soit de 1958 à 1979 et de 1982 à 2004. Une année en surnombre avait été éliminée (1957).

Le principe de limitation de la carrière à l'unité est appliqué tant dans le régime des travailleurs salariés que dans celui des travailleurs indépendants. Cela signifie que personne ne peut bénéficier d'une pension pour plus de 45 ans (pour un homme). Les fractions de carrière des différents régimes sont additionnées et si le résultat dépasse l'unité (45/45), c'est la carrière de travailleur indépendant qui est réduite.

La réglementation prévoit quelle est la fraction de carrière de salarié dont l'INASTI doit tenir compte. Il s'agit de la fraction qui est prise en considération dans le régime des salariés « *dans la mesure où elle correspond à des années d'occupation habituelle et en ordre principal, réelle ou présumée au sens dudit régime* »⁶⁶.

Pour les pensions de travailleur salarié qui prennent cours effectivement et pour la première fois avant le *1er janvier 2005*, les années d'occupation habituelle et en ordre principal sont définies comme suit : ce sont les années au cours desquelles est prouvée une activité réelle ou présumée ou une inactivité assimilée à une période d'activité pour au moins 185 jours de 4 heures ou 1.480 heures par an.

Lorsque Monsieur Janson a demandé une première fois sa pension, la prise de cours désirée était le 1er septembre 2003 (à 60 ans).

A l'époque, il pouvait justifier d'une carrière de travailleur salarié de 44 années (1957 à 1979 et 1982 à 2002). Toutefois, 3 années n'atteignant pas au moins 185 jours (1957, 1979 et 1982), la fraction dont il fallait tenir compte pour le calcul de la pension d'indépendant n'était plus que de 41/45 (44 - 3). En conséquence, la fraction de carrière de travailleur indépendant ne devait pas être réduite (car $41 + 3,25 = 44,25 < 45$).

Ceci explique pourquoi l'INASTI lui a accordé le droit à une pension de travailleur indépendant au 1er septembre 2003. Toutefois, cette pension n'a jamais pris cours, puisque dans l'intervalle, Monsieur Janson avait décidé de postposer sa retraite.

Lorsqu'il a réintroduit une demande de pension en février 2005, en vue d'une prise de cours au 1er mai 2005, les dispositions légales avaient été entretemps modifiées.

⁶⁶ Arrêté royal du 22 décembre 1967 portant règlement général relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs indépendants, article 58, 1er alinéa

En effet, l'arrêté royal du 10 juin 2001 a inséré un nouvel article dans l'arrêté royal n°50 du 24 octobre 1967 relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs salariés. Cet article 3 ter définit l'occupation habituelle et en ordre principal comme étant « *l'occupation en qualité de travailleur salarié qui, par année civile, correspond à un tiers au moins des prestations de la personne de référence.* »⁶⁷

Cette notion nouvelle a entraîné la modification de la définition de l'occupation habituelle et en ordre principal pour les années antérieures à 1992.

Enfin, l'arrêté royal du 5 novembre 2002⁶⁸ confirmé par la loi du 24 février 2003⁶⁹ a fixé l'entrée en vigueur des nouvelles dispositions au 1er janvier 2003 et les a rendu applicables aux pensions de travailleur qui prennent cours effectivement et pour la première fois à partir du 1er janvier 2005.

Concrètement, on entend désormais par « occupation habituelle et en ordre principal » pour les années comprises entre le 31 décembre 1977 et le 1er janvier 1992, *l'occupation en qualité de travailleur salarié s'étendant sur 104 jours par année civile au moins.*

En fonction de ce nouveau critère, il apparaît, dans le cas de notre pensionné, que toutes les années reprises dans sa carrière de travailleur salarié comportent au moins 104 jours d'activité.

En effet, l'année 1957 n'est plus comptabilisée dans la carrière (année en surnombre), tandis que l'année 1979 compte 135 jours et 1982 un total de 165 jours.

C'est pourquoi, à partir du 1er janvier 2005, l'INASTI est tenu, en vertu des nouvelles dispositions, d'appliquer une limitation de la carrière de travailleur indépendant.

A la date de prise de cours définitive de la pension (1er mai 2005), la situation est en effet la suivante:

- ◆ Fraction de carrière salarié : 45/45 (toutes les années > 104 jours);
- ◆ Fraction de carrière indépendant : 3,25/45;
- ◆ Total des fractions : $45 + 3,25 = 48,25/45$;
- ◆ La carrière d'indépendant doit être réduite de 3,25/45;
- ◆ Carrière définitive en régime indépendant : $3,25 - 3,25 = 0/45$.

⁶⁷ Arrêté royal du 10 juin 2001 relatif à l'harmonisation de la sécurité sociale à l'arrêté royal du 10 juin 2001 portant définition uniforme de notions relatives au temps de travail à l'usage de la sécurité sociale, en application de l'article 39 de la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et assurant la viabilité des régimes légaux des pensions (Moniteur belge du 31 juillet 2001)

⁶⁸ Arrêté royal du 5 novembre 2002 fixant la date d'entrée en vigueur de divers arrêtés royaux (pris en application des articles 38 et 39 de la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et assurant la viabilité des régimes légaux des pensions) (Moniteur belge du 20 novembre 2002)

⁶⁹ Loi du 24 février 2003 portant confirmation de divers arrêtés royaux pris en application des articles 38 et 39 de la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et assurant la viabilité des régimes légaux des pensions (Moniteur belge du 2 avril 2003)

Il est à noter que si la législation n'avait pas été modifiée, Monsieur Janson aurait pu bénéficier d'une pension de travailleur indépendant. Celle-ci aurait cependant été réduite à 2/45, compte tenu des 43 années de plus de 185 jours accordées par l'ONP, ce qui lui aurait permis d'obtenir une pension de travailleur indépendant de 239,46 euros par an.

Conclusion

L'Institut national a donc correctement appliqué la réglementation. Aucune pension de travailleur indépendant ne peut être attribuée à Monsieur Janson au 1er mai 2005.

En compensation, il pourra bénéficier à partir de ses 65 ans (1er septembre 2008) d'une pension de retraite « inconditionnelle » de travailleur indépendant, représentant l'intérêt de ses versements dans le régime. Cette rente lui sera versée d'office par sa caisse d'assurances sociales. A l'indice actuellement en vigueur, sa valeur s'élève à 70,17 euros par an.

Dans un autre cas qui nous avait été soumis, le recul de la date de prise de cours de la pension de seulement deux mois (du 1er novembre 2004 au 1er janvier 2005) avait provoqué, selon le même mécanisme déjà décrit dans le premier dossier, une diminution du montant accordé par l'INASTI à titre de pension de conjoint divorcé.

Ici toutefois, une ébauche de solution avait été trouvée pour contourner cet écueil. Elle consistait à déclarer pour les deux derniers mois de 2004 une activité professionnelle limitée aux revenus autorisés, de manière à maintenir la prise de cours de la pension au 1er novembre 2004 et de bénéficier encore des anciennes dispositions.

Dans ces deux dossiers, la modification intervenue dans le régime salarié avait eu un effet négatif sur les droits à pension dans le régime indépendant. Mais il convient de souligner également que la révision de la notion d'année d'occupation habituelle et en ordre principal dans le régime salarié constitue, pour la grande majorité des travailleurs, une mesure a priori favorable, puisque grâce à l'abaissement du critère (104 jours suffisent au lieu de 185), ils peuvent accéder plus facilement à certains droits, tels que le minimum garanti de pension dans le régime salarié ou la pension minimum pour les carrières mixtes.

L'effet négatif dans le régime indépendant, comme dans les cas évoqués ici, reste donc marginal. Ce désavantage ne se présente en réalité que lorsque le travailleur justifie d'un nombre d'années d'activité supérieur à la carrière complète.

Un dernier constat, sous forme de regret : ni dans le premier, ni dans le second dossier, l'Institut national n'a été en mesure d'avertir le demandeur des conséquences défavorables possibles de sa décision de postposer la prise de cours de sa pension de retraite de travailleur indépendant. Or, les nouvelles dispositions, de même que la date prévue de leur mise en application, étaient connues du service de pension depuis 2003.

Périodes de travail en qualité de conjoint aidant – Possibilité de régulariser des années avant 2003 via des cotisations de régularisation – Champ d’application limité

Dossier 9768

Les faits

En avril 2005, sur la base d’informations parues dans la presse, Madame Dunant demande à l’INASTI si les années où elle a été aidante de son conjoint travailleur indépendant (entre 1975 et 1988) pourraient être régularisées pour le calcul de sa pension et si oui, selon quelles modalités. Début mai, l’Institut répond par la négative, invoquant le fait que la législation en vigueur ne permet pas une telle régularisation.

Commentaires

A l’étonnement de la plaignante, la réponse de l’INASTI laissait entendre que la faculté, pour les conjoints aidants, de compléter leur carrière moyennant le paiement de cotisations sociales de rattrapage, n’était pas encore une réalité.

En fait, la modification légale rendant possible cette procédure a fait l’objet d’un arrêté royal publié après l’envoi de la réponse du service de pension. Il s’agit de l’arrêté royal du 22 mai 2005 paru au Moniteur Belge le 8 juin 2005.

Nous en résumons ci-dessous les principales dispositions.

Il faut préciser tout d’abord qu’avant le 1er janvier 2003, le conjoint aidant ne bénéficiait d’aucun statut dans la législation relative aux travailleurs indépendants. Par conséquent, il ne pouvait pas se constituer personnellement des droits à pension⁷⁰. Cependant, il pouvait librement s’affilier à une caisse d’assurances sociales en vue de jouir des indemnités d’incapacité de travail et d’invalidité (en fait, notamment dans le but de bénéficier des prestations de maternité).

Cette situation a été modifiée à partir du 1er janvier 2003, en deux phases. Dans la première phase, l’assurance des conjoints aidants contre l’incapacité de travail et l’invalidité est devenue obligatoire, tandis que l’affiliation au statut complet (comprenant le droit à la pension, aux prestations familiales et à l’assurance maladie) est devenue possible, mais non obligatoire. Dans le premier cas, on parle de « mini-statut » et dans le second, de « maxi-statut ».

La seconde phase est entrée en vigueur le 1er juillet 2005 : à partir de cette date, les conjoints aidants n’ont plus le choix, ils doivent cotiser obligatoirement au « maxi-statut », sauf s’ils sont nés avant le 1er janvier 1956. Ces derniers, en effet, ne pouvant plus cotiser que durant une période maximum

⁷⁰ A ce sujet, voir le commentaire publié dans notre Rapport annuel 2000, pp. 163-164

de 15 années (au mieux entre 50 et 65 ans) risquent de cotiser à la pension « pour rien », car en dessous de 15 ans de cotisations, la pension au taux de ménage calculée sur la carrière du conjoint (l'indépendant « principal ») sera dans beaucoup de cas plus avantageuse.

Le gouvernement a pris en compte ces éléments à l'égard des conjoints aidants, qui, bien que obligés de cotiser, risquaient en fin de carrière de ne pas atteindre la limite de deux tiers d'une carrière complète et donc, de ne pas avoir accès à la pension minimum de travailleur indépendant.

Certains travailleurs, qui n'atteignent effectivement pas les deux tiers de la carrière complète, auront la possibilité de combler le « trou » par des cotisations sociales de rattrapage, pour les années situées avant 2003 et pendant lesquelles ils pouvaient prouver avoir été conjoint aidant d'un travailleur indépendant.

La faculté de compléter ainsi sa carrière personnelle a cependant été subordonnée à plusieurs conditions, qui en restreignent le champ d'application à des catégories de travailleurs bien définis.

En effet, l'arrêté royal du 22 mai 2005 stipule que l'assimilation d'années d'activité en qualité de conjoint aidant se fait sur demande expresse et à condition :

- ◆ que l'aidant n'atteigne pas à titre personnel les deux tiers d'une carrière complète ;
- ◆ qu'il soit né avant le 1er décembre 1970 ;
- ◆ qu'il ait été librement assuré, pour la période concernée, auprès d'une caisse d'assurances sociales « contre la maladie et l'invalidité, secteur des indemnités et assurance maternité ».

En outre, pour les intéressés nés avant le 1er janvier 1956, « les assimilations visées au § 1er ne peuvent être accordées que lorsque ceux-ci ont opté, pour une période postérieure au 31 décembre 2002, pour l'assujettissement volontaire aux secteurs prestations familiales, assurance maladie invalidité et pension de retraite et de survie en faveur des travailleurs indépendants. »⁷¹

Conclusion

A notre demande, l'INASTI a envoyé à Madame Dunant une réponse complémentaire en septembre 2005. Il en ressort toutefois que ces nouvelles dispositions ne lui sont pas applicables, car elle ne remplit pas au moins deux des conditions énumérées par le texte légal.

Ce cas particulier nous inspire les commentaires généraux suivants.

D'une part, grâce au nouveau statut des conjoints aidants, graduellement mis en place depuis 2003 et devenu obligatoire en 2005, la situation de ces travailleurs « fantômes », peu enviable par le passé, devrait s'améliorer significativement dans le futur.

⁷¹ Article 36, § 4, 2e alinéa, de l'arrêté royal du 22 décembre 1967 portant règlement général relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs indépendants, modifié par l'arrêté royal du 22 mai 2005 (Moniteur belge du 8 juin 2005)

Toutefois, il faut garder à l'esprit que pour les situations antérieures à 2003, les conditions légales très restrictives, détaillées ci-dessus, ne rendent possible une régularisation rétroactive (et le cas échéant, ce qui nous intéresse ici, l'ouverture d'un droit à pension) que dans un très petit nombre de cas. Ce constat doit être souligné, afin d'éviter de donner de faux espoirs aux anciens travailleurs aidants.

D'autre part, d'une manière plus générale, nous posons la question de l'attitude à adopter par le service de pension en matière d'information de son public-cible face à une législation ou réglementation nouvelle. Si l'article 3 de la Charte de l'assuré social⁷² dispose clairement qu'il s'agit d'une obligation d'information passive, c'est-à-dire à la demande du citoyen, quelles sont les limites à l'obligation d'information et de conseil d'un service public ?

Nonobstant la complexité de la réglementation, il semble logique d'informer dans ce cadre tout citoyen de l'entrée en vigueur d'un texte si cette date est certaine car déjà publiée au Moniteur belge et de l'incidence potentielle de cette modification sur sa situation.

Ceci n'empêche pas de constater que d'une manière générale, les services de pensions réagissent de manière proactive, soucieux d'informer correctement et au mieux les pensionnés.

Carrière mixte de travailleur salarié/indépendant et de fonctionnaire – Absence de décision dans le régime de travailleur salarié/indépendant par manque de demande de pension du secteur public

Dossiers 9084

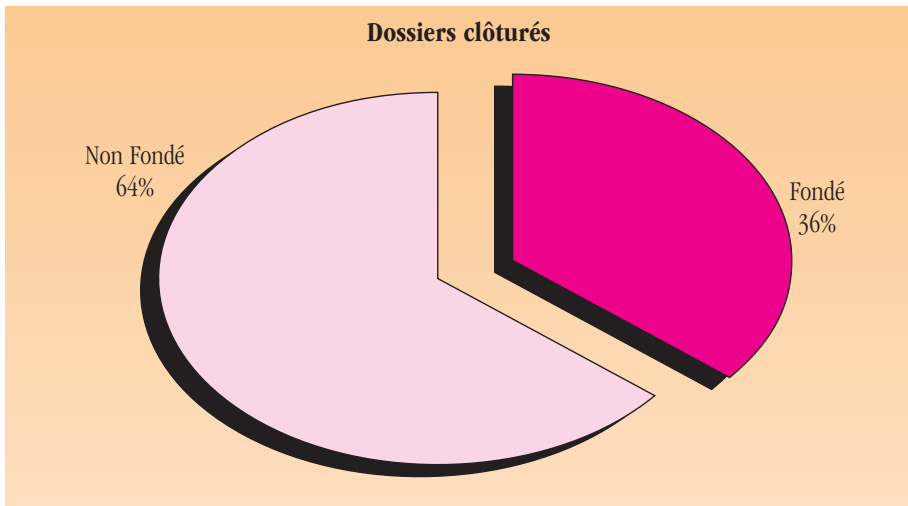
Voir la section consacrée au Service des pensions du Secteur Public.

⁷² Loi du 11 avril 1995 instaurant « la Charte » de l'assuré social

La Direction Pensions du Service Central des Dépenses Fixes (SCDF)

Ce service de pensions assure le paiement des pensions attribuées par le Service des pensions du Secteur Public.

Résultat final des dossiers clôturés



Dossiers marquants

Paiement via le Comptable du contentieux – Certificat de vie mensuel – Simplification administrative – Phase suivante

Dossier 10513

Commentaires

Dans nos rapports annuels 1999 (p. 134) et 2000 (pp. 150-152), nous avons déjà attiré l'attention sur le paiement de certaines pensions via le Comptable du contentieux. Dans un tel cas, la pension ne peut continuer à être versée sur un compte que moyennant l'introduction, chaque mois, d'un certificat de vie. Beaucoup de pensionnés comprennent mal cette exigence et pour d'autres, à mobilité réduite, il s'agit d'un obstacle insurmontable.

Cette année encore, nous avons été confrontés à des plaintes de pensionnés qui, pour obtenir le versement de leur pension sur un compte, doivent introduire mensuellement un certificat de vie.

Cette obligation est à mettre en rapport avec la responsabilité personnelle du Comptable du contentieux vis-à-vis des paiements qu'il effectue ou qu'il effectuerait à tort.

Pour pallier ce problème, les services du Comptable avaient mis en place une nouvelle procédure par laquelle des listes de noms étaient adressées aux administrations communales. Celles-ci devaient les compléter et les renvoyer au Comptable du contentieux. Mais des failles ont été constatées dans ce système, de sorte que le Comptable a continué à demander des certificats de vie aux pensionnés concernés.

Dans notre Rapport annuel 2004 (pp. 122-123), nous avons fait mention de la démarche faite par le Comptable du contentieux auprès du Ministre des Finances et visant à le relever de sa responsabilité personnelle en cas de paiement indu lorsqu'il pouvait prouver avoir consulté au préalable le Registre national. Ceci n'empêche pas de constater que le Registre national n'est pas toujours adapté à heure et à temps.

Conclusion

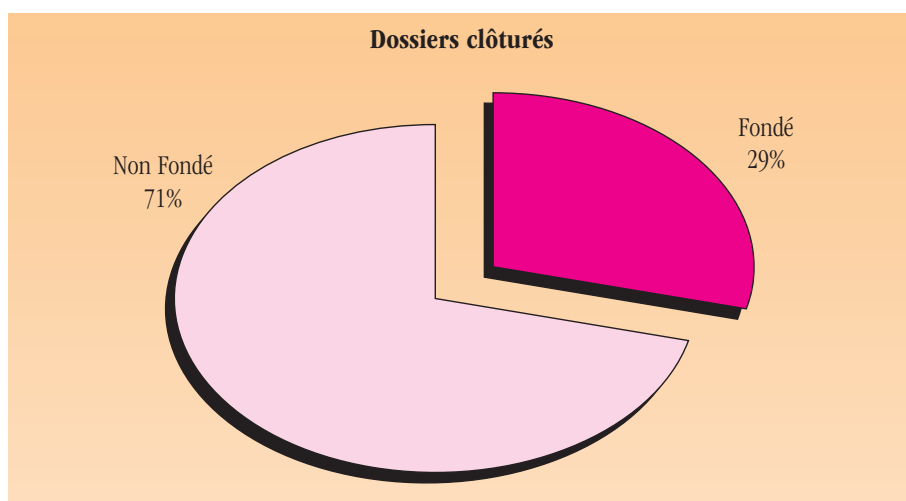
Le Ministre des Finances a réagi positivement à cette demande. Le Comptable du contentieux peut maintenant travailler à la mise en route d'une nouvelle procédure permettant, dans le cadre d'une simplification administrative, de dispenser les pensionnés de fournir un certificat de vie mensuel.

Le Comptable du contentieux nous a informé que la nouvelle procédure serait probablement lancée dans le courant de l'année 2006. Nous suivons la question.

L'Office de Sécurité Sociale d'Outre-Mer, la Société Nationale des Chemins de Fer belges, Ethias, les Caisses d'assurances sociales pour travailleurs indépendants et autres

Ces services de pensions, de moindre taille, peuvent fonctionner à la fois comme services d'attribution et services de paiement.

Résultat final des dossiers clôturés



Dossiers marquants

Calcul de la pension de survie d'une veuve d'un agent – Employeur public affilié à une institution de prévoyance – Non respect des dispositions légales – Révision du règlement de pension

Dossier 7940

Les faits

Madame Poznik est veuve d'un agent nommé à titre définitif. Elle perçoit une pension de survie de 619,08 euros brut par an. Elle bénéficie également d'une pension de survie de travailleur salarié de 2.743,68 euros brut par an.

L'intéressée n'est pas d'accord avec le montant de sa pension de survie du secteur public et prend contact avec la caisse de pension qui gère la prestation. Elle est informée de ce que sa pension a été fixée conformément aux dispositions prévues dans le règlement de pension de l'institution. Un autre calcul est impossible.

Madame Poznik va frapper à la porte du CPAS de sa commune. Ce dernier s'étonne de cette situation et prend contact avec le médiateur.

Commentaires

Une première enquête nous amène à la conclusion que le calcul de la pension de Madame Poznik a été effectué sur la base du règlement de pension de l'institution. Le montant minime qui lui est accordé découle de la grande différence d'âge (25 ans) entre les deux conjoints et du fait que le mariage est intervenu après la mise à la pension du mari.

Le règlement de pension est basé sur la loi du 25 avril 1933 et sur l'arrêté royal du 26 décembre 1938⁷³.

Selon ce règlement, le calcul de la pension de survie s'effectue comme suit. La pension de survie équivaut à 30 % des salaires moyens des trois dernières années de service de l'agent décédé si ce dernier justifie jusqu'à 20 années de carrière. Au-delà de ce nombre, la pension est augmentée d'un pourcent par année de service supplémentaire. Le montant correspond à la moitié au moins de la pension de retraite accordée. Le montant ne peut dépasser 50 % des salaires pris en compte pour la fixation de la pension de retraite.

Plus loin, le règlement de pension prévoit une réduction de la pension de survie si le mariage est intervenu après la mise à la retraite du fonctionnaire et si l'écart d'âge entre les conjoints est supérieur à 10 ans.

La réduction est appliquée de la manière suivante :

- ◆ 4 % par an jusqu'à un maximum de 20 ans d'écart ;
- ◆ 10 % par an au-delà de 20 ans d'écart.

L'institution de prévoyance nous signale donc que la pension de Madame Poznik a été fixée à 619,08 euros brut par an. Une réduction de 95 % a été appliquée.

En réalité, la simple application du règlement de pension donne, dans le cas de Madame Poznik, une diminution de 90 % ($10 \times 4 \% + 5 \times 10 \%$). L'institution reconnaît qu'il s'agit d'une erreur matérielle et adapte immédiatement le montant de pension. Madame Poznik perçoit 938,06 euros brut par an au lieu de 619,08 euros brut par an.

⁷³ Loi du 25 avril 1933 relative à la pension du personnel communal et arrêté royal du 26 décembre 1938 relatif au régime des pensions du personnel communal

Le règlement de pension prévoit un minimum de pension de survie fixé par la loi. L'institution de prévoyance réfère ici à l'arrêté royal du 26 décembre 1938. L'article 81 de cet arrêté royal dispose que la personne qui se marie avec un fonctionnaire pensionné n'obtient aucun droit à la pension. L'institution de prévoyance en déduit que le minimum légal de pension qui doit être octroyé à Madame Poznik est égal à zéro.

A partir de ce dossier, nous avons analysé en profondeur les dispositions relatives aux pensions de survie du secteur public.

Le Titre I de la loi du 15 mai 1984 portant mesures d'harmonisation dans les régimes de pension⁷⁴ prévoit comment doit être calculée une pension de survie du secteur public. Le champ d'application de cette loi ne renvoie pas directement à l'employeur du mari de Madame Poznik. Néanmoins, l'article 22 de cette loi stipule ce qui suit :

« Les dispositions relatives aux conditions d'octroi, de prise de cours, de suspension ainsi qu'au mode de calcul des pensions accordées aux ayants droit des membres du personnel, des membres des organes de gestion, d'administration et de direction, des pouvoirs et organismes visés à l'article 38, 2^o, de la loi du 5 août 1978 précitée, ne peuvent en aucun cas produire des effets différents de ceux qui résultent des règles prévues par le présent titre en faveur des ayants droit des personnes visées à son article 1er, appartenant aux mêmes catégories de bénéficiaires que celles visées par le présent titre.

A cette fin, les pouvoirs et organismes précités sont tenus d'apporter à leur régime de pension les modifications nécessaires, avec effet à la date d'entrée en vigueur du présent titre ».

Dans l'article 38, 2^o de la loi de réformes économiques et budgétaires du 5 août 1978⁷⁵ les institutions suivantes sont visées :

« 2^o aux pensions de retraite ou de survie et aux avantages en tenant lieu accordés aux membres du personnel, ainsi qu'aux membres des organes de gestion, d'administration et de direction nommés par le Roi ou par l'assemblée investie du pouvoir de nomination:

a) des provinces, des communes, des agglomérations de communes, des fédérations de communes, des associations de communes et des commissions de la culture;
(...)

g) des autres organismes créés par l'Etat, les provinces et les communes dans un but d'utilité publique ainsi que les organismes publics de crédit non visés ci-avant, quelle que soit la forme juridique sous laquelle ils ont été institués; (...)

⁷⁴ Loi du 15 mai 1984, publiée au Moniteur Belge le 22 mai 1984 et sortant ses effets au 1er juin 1984

⁷⁵ Loi du 5 août 1978, publiée au Moniteur Belge le 17 août 1978

De cette analyse, le Collège peut déduire que l'employeur tombe sous le champ d'application de l'article 38, 2° de la loi du 5 août 1978 et qu'en conséquence, l'institution de prévoyance devrait appliquer les dispositions de la loi du 15 mai 1984.

Cela signifie, selon nous, que la pension de Madame Poznik devrait être calculée de la manière suivante :

Pension de survie = 60 % x TQM x N/D.

TQM = traitement moyen des 5 dernières de carrière du conjoint décédé tel que fixé à la date de prise de cours de la pension de survie ;

N = ensemble des services et périodes admissibles exprimés en mois ;

D = nombre de mois entre le 1er jour du mois suivant le 20e anniversaire et le 1er jour du mois suivant le décès, avec un maximum de 480.

La fraction N/D ne peut être supérieure à l'unité.

La pension doit être dans tous les cas limitée à 50 % du traitement maximum dans l'échelle barémique du conjoint décédé.

Conclusion

Notre analyse des faits a provoqué un examen juridique et financier approfondi de la part de l'institution de prévoyance. Finalement, celle-ci s'est ralliée à notre lecture.

La pension de Madame Poznik a été revue à partir de la date de prise de cours. Elle perçoit à présent 10.824,02 euros⁷⁶ brut par an. Ce montant correspond au minimum de pension de survie du secteur public diminué de la pension de survie dont elle bénéficie dans le régime des travailleurs salariés.

Madame Poznik a obtenu 9.026,98 euros d'arriérés de pension.

L'examen de cette plainte a également eu pour effet que l'institution de prévoyance a revu l'ensemble de son règlement de pension. Nous constatons aujourd'hui que ce nouveau règlement de pension respecte les principes généraux régissant les pensions du secteur public.

Au moment de notre instruction du dossier il n'y avait pas d'autres cas similaires. Entretemps, un deuxième dossier s'est ouvert auprès de l'institution de prévoyance.

⁷⁶ Au lieu de 619,08 euros prévus initialement

Saisie exécutoire discutée – Absence de main-levée par huissier – Bon sens et pro-activité en guise de solution (OSSOM)

Dossier 8911

Les faits

Le Collège réceptionne la plainte de Monsieur Hillaert. Il bénéficie d'une pension OSSOM. Selon un jugement du Tribunal de 1^{ère} instance, la moitié de la pension de Monsieur Hillaert a été octroyée à son épouse. Il s'agit d'une mesure urgente et provisoire prise dans le cadre d'une procédure en divorce.

Monsieur Hillaert informe l'OSSOM de son divorce dans le courant du mois de mai 2004. L'OSSOM continue toutefois de payer la moitié de sa pension à son épouse car il n'y a pas de main-levée d'un huissier.

Au terme de différents contacts avec l'OSSOM, Monsieur Hillaert interpelle le Service de médiation pour les Pensions.

Commentaires

Le juge a octroyé la moitié de la pension de Monsieur Hillaert à son épouse au titre de pension alimentaire. A partir du 1^{er} janvier 1996, elle peut percevoir directement cet argent. Il s'agit d'une mesure provisoire durant la procédure de divorce.

En mars 1997, le huissier signifie une saisie exécutoire et une délégation de somme. Dès cet instant, l'OSSOM verse le montant de la pension au huissier. La moitié de cet argent représente la pension alimentaire, l'autre moitié sert à apurer les arriérés de pension alimentaire.

En date du 1^{er} avril 1998, main-levée est donnée sur la saisie exécutoire. A partir de là, l'OSSOM verse la moitié de la pension directement à Monsieur Hillaert. C'est à bon droit que l'OSSOM continue de verser l'autre moitié à l'huissier.

La transcription du divorce dans les registres de l'état civil a lieu le 17 mai 2004. Dès le lendemain, Monsieur Hillaert en informe l'OSSOM. Il est convaincu d'avoir fait le nécessaire pour obtenir dorénavant le montant à 100 % de sa pension.

Le 25 juillet 2004, Monsieur Hillaert demande à l'OSSOM si son divorce influence le montant de pension qui peut lui être versé. A l'occasion de ce courrier, l'OSSOM questionne l'huissier. Nous sommes à la fin du mois d'août. Fin septembre, le huissier transmet à l'OSSOM une copie du courrier de l'avocat de l'ex-épouse de Monsieur Hillaert. Dans ce courrier, il est précisé que l'accord relatif à la pension alimentaire vaut jusqu'à ce qu'un règlement définitif intervienne au terme de l'appel (Monsieur Hillaert a en effet interjeté appel du jugement de divorce), dans lequel une indemnité après divorce a également été demandée. L'OSSOM informe Monsieur Hillaert de ceci en date du 12 octobre 2004.

En février 2005, l'avocat de Monsieur Hillaert informe du fait qu'il ne peut plus y avoir de retenue sur sa pension. L'OSSOM réagit et prend cette fois contact par téléphone avec l'huissier.

En attendant, l'OSSOM campe toutefois sur sa position selon laquelle le prélèvement doit être effectué jusqu'à ce qu'il y ait main-levée par l'huissier.

Suite à notre intervention, l'OSSOM marque son accord afin que, provisoirement, les retenues sur la pension aient lieu mais ne soient pas versées à l'huissier, mais bien sur un compte d'attente jusqu'à ce que le doute soit levé. De la sorte, l'OSSOM évite de procéder à un paiement indu tant à Monsieur Hillaert qu'à l'huissier.

Finalement, cette mesure s'avère inutile puisque l'huissier donne main-levée. A partir du mois d'avril 2005, Monsieur Hillaert perçoit à nouveau sa pension complète.

Conclusion

Il est difficile pour le pensionné de comprendre qu'une mesure urgente et provisoire prise dans le cadre d'une instance de divorce puisse encore sortir des effets après que le divorce fût prononcé. D'autant que le jugement qui prononce le divorce ne contient nulle part de clause relative à une quelconque pension alimentaire à l'ex-épouse.

Par ailleurs, la législation OSSOM prévoit une pension de conjoint divorcé. Cette pension est notifiée à l'ex-épouse de Monsieur Hillaert.

L'OSSOM maintient d'autre part la délégation de somme jusqu'à ce qu'il y ait main-levée.

Si l'OSSOM réagit toujours de manière fort ouverte à nos interrogations, nous constatons qu'en l'occurrence, il a attendu l'intervention tant de l'avocat que celle du Collège avant d'examiner si les prélèvements devaient être maintenus. Une attitude plus pro-active aurait pu contribuer à une solution plus rapide, ou à tout le moins plus conviviale.

Pension de conjoint divorcé – Obligations incombant au service de pension en matière d'octroi d'office et d'information (OSSOM)

Dossier 8573

Les faits

Madame Pignolet a obtenu au 1er août 2003, à 62 ans, une pension de retraite de conjoint divorcé à charge de l'OSSOM. En effet, son ex-mari avait été affilié au régime de sécurité sociale d'Outre-Mer.

Toutefois, lorsqu'elle apprend que la pension aurait déjà pu lui être accordée à ses 55 ans, elle s'étonne du fait que l'OSSOM ne l'ait pas prévenue, dès cette époque, de ses droits potentiels à une prestation de leur régime.

Elle demande au Service de médiation Pensions de vérifier si l'Office a respecté, dans son cas, ses obligations en matière d'information, telles que prévues dans la Charte de l'assuré social.

Commentaires

Dans le régime de sécurité sociale d'Outre-Mer, les dispositions légales précisent qu'en matière de pension de retraite d'épouse divorcée, « *la pension prend cours le premier jour du mois qui suit celui au cours duquel l'intéressée en fait la demande et au plus tôt le premier jour du mois qui suit celui au cours duquel elle atteint l'âge de 55 ans* »⁷⁷.

De l'examen des éléments du dossier, nous constatons que c'est par un courrier daté du 8 juillet 2003 que Madame Pignolet a sollicité une pension de retraite d'épouse divorcée auprès de l'OSSOM.

Compte tenu de l'application des dispositions légales précitées, qui sont d'ordre public et qui s'imposent à l'Office, le droit à une pension de retraite d'épouse divorcée a été reconnu au 1er août 2003, soit avec effet au premier jour du mois qui a suivi la demande de l'intéressée.

En effet, le droit de Madame Pignolet au bénéfice d'une pension de retraite d'épouse divorcée ne pouvait légalement lui être ouvert et reconnu qu'à partir du moment où une demande avait été introduite, quelle que soit la forme de celle-ci (simple lettre ou formulaire standard).

Par ailleurs, concernant l'obligation qui incomberait à l'OSSOM d'avertir d'initiative l'assuré social de ses droits ou futurs droits au bénéfice éventuel d'une prestation à charge du régime de sécurité sociale d'Outre-Mer, nous nous sommes reportés aux dispositions de la loi du 11 avril 1995 visant à instituer la « Charte » de l'assuré social.

Ces dispositions précisent effectivement quels sont les devoirs des institutions de sécurité sociale, tant en ce qui concerne les informations actives que passives qu'elles sont tenues de dispenser à l'assuré social.

L'article 3 dispose que

« les institutions de sécurité sociale sont tenues de fournir à l'assuré social qui en fait la demande écrite toute information utile concernant ses droits et obligations et de communiquer d'initiative à l'assuré social tout complément d'information nécessaire à l'examen de sa demande ou au maintien de ses droits ... ». Plus loin, l'article 8 stipule que « les prestations sociales sont octroyées soit d'office chaque fois que cela est matériellement possible, soit sur demande écrite ».

⁷⁷ Article 3 nonies de la loi du 16 juin 1960 plaçant sous la garantie de l'Etat belge les organismes gérant la sécurité sociale des employés du Congo belge et du Ruanda- Urundi, et portant garantie par l'Etat belge des prestations sociales assurées en faveur de ceux-ci

Article 22 sexies, § 2, alinéa 2 de la loi du 17 juillet 1963 relative à la sécurité sociale d'Outre-Mer

En corrélation avec ces dispositions, lorsque l'Office constate, dans le cadre du traitement d'un dossier, qu'il existe une épouse divorcée qui pourrait réunir les conditions pour prétendre à une pension de retraite dans le régime d'outre-mer, il l'informe spontanément de son droit éventuel. Dans la pratique, en effet, ce n'est que lorsque l'Office ouvre le dossier de retraite d'un affilié qu'il est en mesure de prendre connaissance de l'existence d'une ex-épouse.

Dans le cas présent, c'est à la suite de la réception de la demande de pension de retraite de l'ex-époux de Madame Pignolet, datée du 28 avril 2003, que l'OSSOM a consulté l'état civil du demandeur dans le registre national et a constaté qu'il avait été marié avec cette dernière.

Fort de cette information, l'Office a communiqué alors d'initiative à l'ex-épouse, par un courrier daté du 30 juin 2003, les informations utiles relatives à son droit éventuel en matière de pension de retraite d'épouse divorcée. A la suite de ce courrier, Madame Pignolet a introduit une demande écrite le 8 juillet 2003.

Conclusion

Comme aucune demande écrite n'a été introduite par Madame Pignolet avant le 8 juillet 2003, aucun droit à une pension de retraite d'épouse divorcée ne peut lui être reconnu avant le 1er août 2003.

Si le Service de médiation pour les Pensions est partisan d'un octroi d'office chaque fois que cela est possible, il ne peut, en l'occurrence, que constater « l'impossibilité matérielle »⁷⁸ pour l'OSSOM de procéder à la recherche d'une épouse divorcée dès lors que l'ex-conjoint, affilié au régime de sécurité sociale d'Outre-Mer, n'a pas encore introduit de demande de prestation.

En tout état de cause, l'introduction d'une demande écrite et la production de pièces justificatives éventuelles constituent toujours à l'heure actuelle une formalité incontournable pour l'attribution d'un droit à une pension d'épouse divorcée.

Dans le cadre de ce dossier, nous avons constaté que la réglementation de l'OSSOM prévoit seulement la pension de retraite pour l'épouse divorcée. Un homme divorcé d'une affiliée au régime de sécurité sociale d'Outre-Mer n'a aucun droit à une pension de retraite d'époux divorcé.

Dans notre Rapport annuel 2001, nous avons fait un commentaire⁷⁹ sur le fait que dans le régime de l'OSSOM, il n'y avait aucun droit pour le veuf en matière de pension de survie. A l'époque, le Ministre nous a répondu que le traitement égal des hommes et des femmes dans le régime de sécurité sociale d'Outre-Mer faisait l'objet d'un examen.

⁷⁸ A ce stade et indépendamment de l'impact budgétaire d'une telle démarche, ce type de recherche nécessiterait du personnel disponible pour examiner les données accessibles en matière d'état civil pour plus de 40.000 dossiers. Sans tenir compte du fait que les informations disponibles pourraient dans certains cas s'avérer incomplètes (mariage à l'étranger non ou mal signalé, manque d'informations quant à l'adresse de l'ex-épouse, etc.).

⁷⁹ Nous avons clairement attiré l'attention sur le fait que le régime des pensions de l'OSSOM repose sur un système de capitalisation, ce qui rend les choses plus compliquées sur les plans technique et budgétaire (RA 2001, pp. 129-131).

L'OSSOM nous a confirmé que l'octroi de la pension de retraite en faveur de l'époux divorcé était également à l'étude.

Pension de survie en cas de divorce – Conditions de paiement – Divergence entre la législation du secteur public (SNCB) et la réglementation pour salariés et indépendants

Dossier 9422

Les faits

Avant son remariage, Madame Vernailen jouissait d'une pension de survie dans le régime des travailleurs salariés et d'une pension de survie des Chemins de fer. Lors de son remariage, et à juste titre, les deux services de pension ont mis fin au paiement de la pension de survie.

En janvier 2003, Madame Vernailen demande à l'ONP et à la SNCB si après un éventuel divorce, elle pourrait à nouveau avoir droit à la pension de survie. Les deux services de pension confirment qu'en effet, sa pension de survie sera à nouveau payable.

En septembre 2003, elle divorce effectivement. A ce moment, toutefois, contrairement à ce qui lui avait été annoncé en janvier, la SNCB ne lui paie pas la pension de survie. De son côté, l'ONP remet en paiement la pension de survie de travailleur salarié.

Commentaires

La SNCB applique les dispositions légales qui régissent les pensions du secteur public.

Dans ce secteur, c'est la loi du 15 mai 1984 portant mesures d'harmonisation dans les régimes de pension qui règle la pension de survie. En janvier 2003, cette loi stipulait ce qui suit :

« (...) si le conjoint survivant se remarie, le paiement de sa pension de survie est suspendu à partir du 1er jour du 13ème mois qui suit celui du remariage »⁸⁰.

La loi du 3 février 2003 apportant diverses modifications à la législation relative aux pensions du secteur public, seulement publiée dans le Moniteur Belge du 13 mars 2003, modifie cette disposition à partir du 1er avril 2003⁸¹. Elle est rédigée comme suit :

« (...) si le conjoint survivant se remarie, le paiement de sa pension de survie est suspendu à partir du 1er jour du mois qui suit celui du remariage *et jusqu'au 1er jour du mois qui suit celui du décès du conjoint ou de l'ex-conjoint avec lequel le conjoint survivant s'est remarié* ».

⁸⁰ Article 3, § 2, 1er alinéa de la loi du 15 mai 1984

⁸¹ Article 69 de la loi du 3 février 2003 - L'article 91 de la même loi prévoit que pour les mariages contractés avant le 1er avril 2003, le délai de 13 mois reste applicable. Par ailleurs, l'article 69 n'est pas applicable aux pensions de survie en cours à la date d'entrée en vigueur de cet article qui ont été suspendues en raison d'un remariage et dont le paiement a été rétabli suite à un divorce

Il en résulte donc que la législation a été modifiée à partir d'avril 2003. Quand Madame Vernailen a demandé des informations à la SNCB, c'était encore l'ancienne législation qui s'appliquait.

Par cette modification légale, la pension de survie du secteur public n'est plus payable, après un remariage, qu'en cas de décès du « dernier » conjoint. A ce moment, on examine laquelle des deux pensions de survie (celle du premier ou celle du second mariage) est la plus avantageuse. Depuis le 1er avril 2003, le divorce n'ouvre plus le droit, dans le secteur public, à la remise en paiement de la pension de survie du chef du premier conjoint décédé.

Dans le régime des travailleurs salariés et indépendants, la législation n'a pas été modifiée. L'ONP paie à bon droit la pension de survie de Madame Vernailen.

Conclusion

Les informations communiquées à Madame Vernailen par la SNCB confirmaient que sa pension de survie pourrait à nouveau être payée à partir du 1er jour du mois suivant celui du divorce, étaient, à l'époque, correctes.

Nous ne pouvons conclure autrement qu'en reconnaissant que la SNCB a fourni une bonne information et que la législation en vigueur a été correctement appliquée.

Il est cependant regrettable que le résultat final (la remise en paiement de la seule pension de survie de travailleur salarié) fût différent des attentes de l'intéressée sur la base des informations reçues (la remise en paiement des deux pensions).

Comme mentionné plus haut, la modification légale a été reprise dans la loi du 3 février 2003 apportant diverses modifications à la législation relative aux pensions du secteur public qui fut publiée en mars 2003. La loi prévoit explicitement que cette nouvelle règle sort ses effets le 1er jour du mois suivant la publication au Moniteur belge et donc au 1er avril 2003.

La SNCB n'est pas informée à l'avance des modifications légales, ni de leur date de publication. Elle n'est pas non plus tenue d'informer systématiquement tous les pensionnés de toutes les modifications qui interviennent.

Pour les pensionnés qui bénéficient, avant leur remariage, d'une pension de survie dans le secteur public et dans le régime des travailleurs salariés ou indépendants, cette modification de loi jette la confusion et est difficilement acceptable. Dans le régime des travailleurs salariés ou indépendants, la pension de survie peut encore toujours être remise en paiement après un divorce.

Conclusion générale

Le Collège s'est interrogé sur l'existence d'une éventuelle distinction illicite en matière de pension pour un conjoint divorcé entre les différents régimes de pensions.

A l'évidence, chacun des trois grands régimes a des spécificités propres sur ce point, et les différences entre régimes sont nombreuses, ne fût-ce que sur le plan de la nature de la pension.

Dans le régime de pension du secteur public, il s'agit d'une pension de survie de conjoint divorcé, dans le régime des travailleurs salariés, il s'agit d'une pension de retraite de conjoint divorcé et dans le régime des travailleurs indépendants, il s'agit d'un droit sui generis.

Un arrêt récent de la Cour d'Arbitrage⁸² livre par ailleurs, une analyse fouillée de l'origine de ces différences.

La question préjudicielle posée à la Cour était la suivante :

« Les articles 6, 7, 8 de la loi du 15 mai 1984 portant mesures d'harmonisation dans les régimes de pensions, en tant qu'ils prévoient une pension de survie et non une pension de retraite pour le conjoint divorcé d'un fonctionnaire, d'une part, si on les compare avec les articles 74, 75, 76 et 77 de l'arrêté royal du 21 décembre 1967, pris en exécution de l'arrêté royal n°50 du 24 octobre 1967, ainsi qu'avec l'article 30 de l'arrêté royal n°72 du 10 novembre 1967 et l'article 260 de la loi du 22 décembre 1989, en tant que ces dispositions prévoient aussi une pension de retraite de conjoint divorcé d'un travailleur salarié, d'autre part, impliquent-elles un traitement inégal du conjoint divorcé d'un fonctionnaire, d'un travailleur salarié et d'un travailleur indépendant, en sorte que ces articles sont contraires aux articles 10 et 11 de la Constitution, ou, à tout le moins, l'absence d'un régime légal identique en matière de droits à une partie de la pension de retraite du fonctionnaire pour son conjoint divorcé, par le fait que l'on impose la condition de l'existence d'un jugement accordant une pension alimentaire ou la condition qu'une délégation de revenus ait été obtenue, viole-t-elle le principe constitutionnel d'égalité et de non-discrimination, prévu par les articles 10 et 11 de la Constitution ? »

Dans son arrêt du 11 janvier 2006, la Cour d'Arbitrage dit pour droit :

« Les articles 6, 7, 8 de la loi du 15 mai 1984 portant mesures d'harmonisation dans les régimes de pensions ne violent pas les articles 10 et 11 de la Constitution en ce qu'ils ne prévoient qu'une pension de survie, et non une pension de retraite, pour le conjoint divorcé d'un fonctionnaire »

Nonobstant la clarté de la réponse donnée par la Cour, le Collège reste confronté à la difficulté d'expliquer aux pensionnés, en particulier ceux qui ont divorcé d'un conjoint qui a une carrière mixte ONP/INASTI et services publics, une telle différence de traitement. En effet, comme expliqué plus haut, ceux-ci peuvent se voir octroyer une pension de conjoint divorcé dans un régime et se la voir refuser à la même date dans un autre régime.

⁸² Cour d'Arbitrage, Arrêt n° 4/2006 du 11 janvier 2006 (Moniteur belge du 24 février 2006)

La seule certitude réside dans le fait que la législation a voulu prévoir un certain droit à pension pour le conjoint divorcé.

A notre analyse, le seul dénominateur commun dans les différents régimes principaux est que la base du droit est limitée à la période de mariage.

Compte tenu de ce qui précède et sans aller jusqu'à émettre une Recommandation générale, le Collège suggère au pouvoir politique d'entamer une réflexion à caractère général sur la pension de conjoint divorcé dans un souci de simplification, de transparence et de cohésion.

Nos propositions et suggestions de 1999 à 2004 inclus

Durant les années écoulées, nous avons également soumis aux administrations diverses propositions et suggestions ayant comme objectif l'amélioration ou l'adaptation des procédures administratives.

Dans notre Rapport annuel 2004, pp. 127-133, nous avons rassemblé les différentes propositions et/ou suggestions auxquelles il a été souscrit entre 1999 et 2003. Nous les reprenons et les complétons là où c'est nécessaire.

Vous trouverez ci-après les propositions et suggestions auxquelles il a été donné suite en 2004.

Les propositions et suggestions de l'exercice 2005 sont insérées dans chaque partie du Rapport annuel consacrée à chacun des services de pension (Partie II : Analyse des dossiers).

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

ONP attribution 1 Les avantages à charge du Fonds de prévoyance de l'OTAN, le « NATO-Provident Fund », ne sont plus considérés comme une pension au sens de l'article 10 bis de l'arrêté royal n° 50 (principe de l'unité de carrière) – La fraction de carrière dans le régime des travailleurs salariés n'est plus limitée (RA 1999, pp. 67-68)

ONP attribution 2 Les personnes qui souhaitent régulariser leurs périodes d'études reçoivent une information de meilleure qualité, mieux structurée et au travers d'une seule et même lettre (RA 2000, pp. 57-60)

ONP attribution 3 L'ancienne méthode de suivi pour les travailleurs frontaliers et saisonniers est réintroduite – La demande de pension est à nouveau adressée à l'institution étrangère un an avant que les conditions relatives à la pension étrangère ne soient remplies (RA 2000, pp. 67-70)

ONP attribution 4 Dorénavant, l'accusé de réception de la demande de pension n'est plus envoyé par le bureau régional, mais au départ du siège central, ce qui permet de gagner beaucoup de temps (RA 2001, pp. 42-45)

ONP attribution 5 Validation de la date de la demande de pension introduite auprès d'une institution de sécurité sociale non compétente – La date à laquelle la demande a été introduite auprès de l'organisme non compétent vaut comme date de demande dans le régime des travailleurs salariés comme dans le régime des travailleurs indépendants (RA 1999, pp. 118-119)

ONP attribution 6 Même si le compte individuel ne renseigne exclusivement que des périodes assimilées, il y a octroi de droit à pension (RA 2002, pp. 50-53)

ONP attribution 7 L'ONP travaille à améliorer le contenu des notifications en renseignant clairement le montant payable de la pension de survie dans les situations de cumul avec une pension de retraite (RA 2002, pp. 58-89)

ONP attribution 8 La garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA) pour cobabitants : le montant total des ressources et des pensions est divisé par le nombre de personnes qui partagent la même résidence principale, sans exception pour les enfants pour lesquels des allocations familiales sont perçues (RA 2002, pp. 72-76)

ONP attribution 9 L'ONP octroie des avances sur GRAPA

Dans sa note de service 2001/9 du 13 juillet 2005, l'ONP expose la procédure permettant l'octroi des avances sur GRAPA (voir aussi dans ce Rapport annuel en Partie 2, Services d'attribution de l'ONP, pp. 56-57). (RA 2004, pp. 73-75 et 76-77).

ONP attribution 10 Textes légaux et réglementaires relatifs à la GRAPA – Notion de « résidence principale » – Loi du 23 décembre 2005 portant mesures diverses

La loi du 22 mars 2001 instaurant la garantie de revenus aux personnes âgées ne renvoie plus à l'article 4 mais, de manière correcte, à l'article 3 de la loi du 19 juillet 1991 relative aux registres de la population et aux cartes d'identité modifiant la loi du 8 août 1983 organisant un registre national des personnes physiques. (RA 2004, p. 75)

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

ONP paiement 1 Traitement plus rapide des ordres de paiement et moins d'interruptions des paiements en cas de modification des droits - L'importance de paiements réguliers et sans interruption a été rappelée par une instruction destinée à l'ensemble du personnel – Effectif renforcé – Mandat de paiement électronique (RA 1999, pp. 91-93 ; RA 2000, pp. 81-85 ; RA 2001, pp. 59-64 ; RA 2002, pp. 91-93)

ONP paiement 2 La pension du mois du décès est dorénavant également payée au conjoint survivant qui, en raison de problèmes de santé, ne cohabitait plus avec la personne décédée (RA 2002, pp. 87-88)

ONP paiement 3 A l'époux séparé de fait qui bénéficie d'une pension personnelle, un complément est payé dès la séparation – La moitié de la pension de ménage lui est garantie (RA 2000, pp. 88-89)

ONP paiement 4 La pension au taux de ménage continue automatiquement d'être payée sur le même compte que la pension au taux d'isolé (RA 2001, pp. 59-61)

ONP paiement 5 Lors de la réduction d'une pension par mesure conservatoire, on fait preuve de davantage de circonspection (RA 2001, pp. 74-75)

ONP paiement 6 Dorénavant des avances sur pension de survie sont payées au conjoint survivant qui habite dans un pays de l'Espace économique européen (EEE) (RA 2001, pp. 83-84)

ONP paiement 7 La fiche de paiement est adaptée lors de l'octroi d'une prime de réévaluation – Information claire et précise sur le caractère imposable de cette prime (RA 2001, p. 86)

ONP paiement 8 Le paiement n'est plus automatiquement suspendu quand le pensionné est radié d'office des registres de la population – Paiement par assignation postale (RA 2002, pp. 80-82)

ONP paiement 9 Les pensionnés qui bénéficient d'un avantage payé annuellement reçoivent un décompte détaillé (RA 2002, pp. 96-97)

ONP paiement 10 Communication aux pensionnés d'une modification dans la prise en compte du pécule de vacances en cas de cumul avec une activité professionnelle (RA 2002, pp. 98-99)

ONP paiement 11 En cas de séjour à l'étranger de plus de 183 jours, le Revenu garanti (RG) n'est plus suspendu durant toute l'année – Suspension pour chaque mois calendrier au cours duquel le bénéficiaire ne séjourne pas de façon ininterrompue en Belgique (RA 2002, pp. 100-102)

ONP paiement 12 Amélioration prévue de l'information des pensionnés, plus particulièrement en cas d'adaptation (indexation, ...) des avantages (RA 2003, pp. 74-75)

ONP paiement 13 Remboursement de cotisations de solidarité retenues en trop lors de l'octroi d'un capital

Lorsque l'intéressé bénéficie d'une pension au moment du paiement du capital, les cotisations de solidarité perçues en trop sont remboursées endéans les six mois.

L'ONP a rencontré des problèmes lors du remboursement des cotisations de solidarité éventuellement retenues en trop quand le capital a été payé avant la prise de cours de la pension.

De gros efforts ont été fournis par l'ONP pour lister tous ces cas. Une procédure a été développée afin de signaler chaque mois les cas pour lesquels une pension est payée et qu'aucun décompte n'a encore été établi. En avril 2005, cela concernait quelque 20.000 dossiers.

L'ONP continue ses efforts pour rembourser dans les six mois tous les cas où des cotisations de solidarité indues ont été signalées. Lors d'un paiement tardif, des intérêts sont payés d'office. (RA 2003, pp. 94-96)

Le Service des Pensions du Secteur Public (SdPSP)

(anciennement AP)

SdPSP 1 Meilleure information en cas de cumul d'un montant minimum garanti de pension avec des revenus d'une activité professionnelle – Revenus autorisés très limités (RA 1999, pp. 104-105)

SdPSP 2 Meilleure information dans les notifications de dette – Précision selon laquelle les montants payés indûment peuvent être récupérés sur les arriérés de pension à charge de l'AP ou d'un autre service de pension (RA 2000, pp. 109-111 ; RA 2001, pp. 95-97)

SdPSP 3 Lors d'une demande en révision, un accusé de réception est envoyé (RA 2000, pp. 117-118)

SdPSP 4 Information détaillée à propos de l'exercice de tous ses droits à pension en cas de minimum garanti – Pas d'obligation d'introduire une demande de pension entre 60 et 65 ans à charge d'un autre régime, tant que la législation applicable à ce régime prévoit une réduction de la pension en raison d'une anticipation (RA 2000, p. 119)

SdPSP 5 La décision du Service de Santé administratif (SSA) relative à la perte d'autonomie n'est prise qu'au moment de la pension définitive pour cause d'incapacité physique (RA 2001, pp. 91-93)

SdPSP 6 L'AP et l'ONP qualifient de la même manière la prime d'encouragement de la Communauté flamande à l'interruption de carrière – Sécurité juridique renforcée (RA 2002, pp. 114-116)

SdPSP 7 Plus de limitation de la garantie prévue pour les pensions ecclésiastiques en cas de cumul avec d'autres pensions – Nouvelle pratique administrative (RA 2003, pp. 109-112)

L'Institut National d'Assurances Sociales pour Travailleurs Indépendants (INASTI)

INASTI 1 Les motifs pour lesquels des années de carrière ne sont pas prises en compte sont explicités (RA 1999, pp. 128-130)

INASTI 2 L'application de la réduction pour anticipation pour les femmes est revue pour les pensions qui prennent cours durant la période transitoire vers l'âge de la pension à 65 ans (RA 2000, pp.134-139)

INASTI 3 Les années qui ne sont pas des années d'occupation habituelle et en ordre principal dans le régime des travailleurs salariés (185 jours de quatre au moins ou 1.480 heures par an) sont prises en compte pour limiter à 15 années l'éventuelle réduction totale dans le cadre de l'unité de carrière (RA 2001, pp. 111-112)

INASTI 4 Dans la décision de pension, il est clairement indiqué que la pension inconditionnelle n'est pas indexée (RA 2001, pp. 119-121)

INASTI 5 Pas de diminution automatique de la pension au taux de ménage suite à l'octroi d'une pension hollandaise au conjoint le plus jeune – Nouvelle instruction technique (RA 2002, pp. 131-134)

INASTI 6 L'INASTI ne limite plus systématiquement les avances sur pension au montant calculé sur la base des revenus professionnels – Octroi possible de la pension minimum (RA 2002, pp. 134-136)

INASTI 7 Application de l'article 49 du Règlement européen 1408/71 – L'INASTI adopte une pratique conforme au texte

Par son instruction technique du 7 juin 2004, l'Institut confirme la nouvelle pratique. Il prend désormais en compte les périodes d'assurance accomplies sous la législation (étrangère) dont les conditions ne sont plus remplies (c'est-à-dire, pour lesquelles il n'existe plus de droit à la pension), afin de vérifier s'il est plus avantageux pour l'intéressé(e) d'obtenir la pension nationale ou la pension proportionnelle.

Les dossiers traités selon la pratique antérieure (avant juin 2004) ne sont pas systématiquement revus, mais une vérification est effectuée d'office lors de tout événement ultérieur survenant dans ces dossiers (lettre, téléphone, ...).

Si une prestation (belge) plus élevée peut être octroyée, une nouvelle décision est prise à la date d'effet initiale, avec application de la prescription décennale. (RA 2004, pp. 115-118)

Le Service Info-Pensions

IP 1 Le courrier relatif à une estimation de pension renseigne les coordonnées d'une personne de contact (RA 2001, pp. 56-57)

IP 2 Nouvelle méthode de travail plus rapide pour établir des estimations de pensions en cas de transfert de cotisations qui n'a pas encore eu lieu – Réexamen d'office du dossier dès que l'AP donne son accord de principe pour le transfert (RA 2001, pp. 56-57 ; RA 2002, pp. 110-111)

Service Central des Dépenses Fixes (SCDF)

SCDF 1 L'avis de paiement du SCDF mentionne que le paiement a lieu via le Comptable du contentieux (RA 1999, pp. 132-133)

SCDF 1 Adaptation des mentions relatives à une rente d'accident du travail sur l'avis de paiement (RA 2002, p. 149)

L'Office de Sécurité Sociale d'Outre-Mer (OSSOM)

OSSOM 1 L'indexation d'une rente complémentaire suite à la valorisation d'une période d'études ne dépend plus des modalités de paiement de la prime – Que les études soient régularisées par paiement unique ou par annuités, le montant de la rente est identique (RA 2001, pp. 131-132)

Plaintes à caractère général et demandes d'informations

Parmi les plaintes qui nous parviennent, il y en a encore toujours pour lesquelles le Collège continue de devoir décliner sa compétence. En vertu de son obligation de renvoi, le Collège les transmet systématiquement à l'organisme ou au service le plus approprié.

Nous en analysons plus en détail deux catégories dans ce rapport :

- il s'agit, d'une part, de plaintes à caractère général qui portent sur la politique, au sens large, menée en matière de pensions et aux choix de nature politique qui les accompagnent ;
- d'autre part, il s'agit de pures demandes d'informations.

Plaintes à caractère général

Ces plaintes ne portent pas sur le fonctionnement ou 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 la législation.

Le plus souvent, leur motivation sous-jacente trouve son origine dans l'insatisfaction exprimée relative au montant de leur pension. Parfois la législation elle-même est ressentie comme injuste, voire discriminatoire.

Contenu des plaintes

◆ Les conditions d'octroi et de calcul de la pension dans le régime des travailleurs indépendants	32 %
◆ Les conditions d'octroi et de calcul de la pension dans le régime des salariés	29 %
◆ Le montant de la pension	18 %
◆ Les conditions d'octroi et de calcul de la pension dans le régime des fonctionnaires	11 %
◆ Les conditions d'octroi et de calcul de la Garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA)	10 %

Quelques exemples

Les plaintes décrites ci-après sont des exemples-types de plaintes portant sur la politique en matière de pensions. Pour faciliter la compréhension de la problématique concernée, le sujet est à chaque fois complété d'un cas concret.

Les conditions d'octroi et de calcul de la pension dans le régime des travailleurs salariés

Pas de droit à une pension au taux de ménage pour les couples non mariés

Les faits

Par décision de l'ONP, Monsieur Decamp a été admis au bénéfice d'une pension de retraite de travailleur salarié au taux d'isolé. Cette prestation prend cours au 1er octobre 2005.

A la réception de la décision, l'intéressé s'étonne du fait que sa pension n'est pas calculée au taux de ménage, alors qu'il vit en concubinage et que sa compagne n'a aucun revenu d'aucune sorte. Il s'estime discriminé par rapport à un couple marié se trouvant dans la même situation.

Commentaires

Dans le cadre de la législation en vigueur, la pension au taux de ménage ne peut être octroyée qu'à un bénéficiaire marié dont le conjoint ne perçoit pas de revenus. Cette possibilité ne concerne pas les couples formant un ménage de fait, ni même ceux ayant conclu un pacte de vie commune.

Au cours de la dernière décennie, le corpus législatif ainsi que l'usage administratif a connu d'importantes modifications qui visaient à intégrer un certain nombre de nouvelles situations découlant de l'évolution de la société et des mœurs.

Nous pensons, par exemple, aux dispositions qui permettent le mariage de personnes de même sexe¹ ou à celles qui ont supprimé, sur le plan fiscal, toute différence de traitement entre couples mariés et cohabitants.

Cependant, cette évolution ne s'est pas encore marquée à tous les niveaux de la législation des pensions, dans laquelle certains droits sont encore réservés exclusivement aux conjoints mariés (droit à la pension de ménage, droit à la pension de survie...).

L'ouverture éventuelle de certains droits dérivés pour les conjoints non mariés des pensionnés n'est pas, à notre connaissance, à l'ordre du jour.

¹ Loi du 13 février 2003 ouvrant le mariage à des personnes de même sexe et modifiant certaines dispositions du Code civil (M.B. du 28 février 2003). La Note de service de l'ONP n° 10 du 18 avril 2003 précise que par la reconnaissance de ces mariages, les intéressés sont admis au bénéfice des prestations prévues par la réglementation : pension au taux de ménage, pension de conjoint séparé, pension de survie au conjoint survivant et pension de conjoint divorcé.

Versements indus après décès – Conséquences pour les héritiers

Les faits

Madame Lemoine décède le 10 février 2005. Sa pension du mois de février, d'un montant de 743 euros, arrive sur son compte auprès de la Banque de la Poste le 14 février 2005.

De bonne foi, la fille de la pensionnée – elle-même bénéficiaire du revenu d'intégration – utilise cet argent pour payer les frais d'hospitalisation et de funérailles.

Mais quelques semaines plus tard, la Poste vient réclamer ce montant à l'héritière, en expliquant que la dernière pension n'était finalement pas due et qu'il fallait la rembourser à l'ONP.

Commentaires

La pension du mois du décès n'est considérée comme valablement encaissée que lorsque le bénéficiaire est encore en vie le jour du versement (ou, pour un paiement par assignation, à la date d'émission du titre). Si ce n'est pas le cas, le montant versé doit être restitué à l'ONP. (Voir Rapport annuel 1999 du Service de médiation Pensions, pp. 93-98)

En cas de paiement sur un compte, le pensionné, en signant le formulaire de demande, autorise explicitement son organisme financier à rembourser, sur simple demande de l'Office, toute somme payée indûment, même après son décès. De plus, en vertu des conventions conclues avec l'ONP, les banques sont tenues d'obtempérer à toute demande de restitution du service de pension.

Dès que le remboursement a été effectué, si le compte présente un solde négatif, l'organisme financier se retourne naturellement vers son client (ou s'il est décédé, vers ses héritiers) pour convenir d'un règlement du montant dû.

Cette procédure – pourtant conforme aux dispositions légales – est souvent à l'origine de mauvaises surprises pour la famille ou les proches du pensionné décédé. Les litiges qui en résultent sont régulièrement soumis au médiateur.

Dans le cas présent, nous avons donc conseillé Madame Lemoine de soumettre la situation à la Direction de la Banque de la Poste, en lui demandant de pouvoir étaler le remboursement selon des modalités acceptables par les deux parties. La bonne foi de la plaignante ainsi que son statut de « minimexée » étaient susceptibles, en principe, de plaider en sa faveur.

Les conditions d'octroi et de calcul de la pension dans le régime des fonctionnaires

Cumul d'une pension de survie et activité autorisée

Madame Alleffe bénéficie d'une pension de survie et travaille à temps partiel pour l'Etat. Elle constate que les traitements et les pensions sont liés à l'index au contraire des montants bruts des plafonds pour une activité autorisée. Dans son cas, cela signifie qu'elle doit quasi chaque année réduire son temps de travail pour maintenir le bénéfice de sa pension.

Madame Alleffe demande de relayer cette situation auprès du Ministre compétent. Elle évoque par ailleurs l'existence de projets destinés à supprimer, dans le chef de bénéficiaires de pension de retraite, toute restriction dans l'exercice d'une activité professionnelle. Elle se demande pourquoi ces projets n'incluent pas également les pensions de survie.

Commentaires

Le bénéficiaire d'une pension de retraite ou de survie maintient ses droits à pension sous réserve que les revenus de l'activité professionnelle autorisée ne dépassent pas certains plafonds.

Ces plafonds varient selon : la nature de l'activité exercée, l'âge, la nature de la pension et la charge d'enfants.

Dans le secteur public, le cumul d'une pension avec des revenus d'une activité professionnelle est réglé par la loi du 5 avril 1994².

En 2005, le pensionné de moins de 65 ans qui bénéficie uniquement d'une pension de survie, peut percevoir un revenu brut en tant que travailleur salarié de :

- ◆ 18.553,93 euros par an avec enfant(s) à charge ;
- ◆ 14.843,13 euros par an sans enfant(s) à charge.

La dernière adaptation de ces montants date de 2002.

Chaque année, nous recueillons des plaintes portant sur la réglementation des pensions de survie qui, à chaque fois, mettent en exergue une autre facette. Il y a beaucoup de malentendus à propos des pensions de survie. Le plus fréquent de ceux-ci semble provenir de la conviction qu'a le citoyen de ce que la pension de survie est égale à la pension de retraite. On élude complètement le fait qu'il s'agisse d'un droit dérivé assorti de conditions spécifiques.

² Loi du 5 avril 1994 régissant le cumul des pensions du secteur public avec des revenus provenant de l'exercice d'une activité professionnelle ou avec un revenu de remplacement

Chaque veuve ou veuf peut exercer son droit de renoncer au paiement de sa pension de survie afin d'exercer une activité professionnelle sans limitation de revenus.

Absence de droit à une pension du secteur public

Monsieur Janssens a sollicité une estimation de ses futurs droits à pension au Service Info-Pensions. Il en ressort clairement qu'il ne pourra pas prétendre à une pension du secteur public malgré qu'il ait travaillé plus de 10 ans en qualité d'agent nommé à titre définitif. Il a travaillé au Ministère des Finances de janvier 1966 à avril 1976. Par la suite, il a travaillé dans le secteur privé.

Il s'estime discriminé et accuse l'Etat de ne pas honorer l'engagement pris à l'époque selon lequel les traitements de la fonction publique, inférieurs à ceux du secteur privé, seraient compensés ultérieurement par une intéressante pension du secteur public.

Commentaires

La réglementation des pensions du secteur public dispose que la pension de retraite prend cours au plus tôt à l'âge de 60 ans pour les agents nommés à titre définitif qui comptent au moins cinq années de services admissibles et qui peuvent faire valoir des services postérieurs au 31 décembre 1976. L'article 46 de la loi du 15 mai 1984 dispose :

« Les personnes qui ont terminé leur carrière après le 31 décembre 1976 et qui peuvent faire valoir des services ou périodes admissibles postérieurs à cette date, peuvent être admises à la pension le premier jour du mois qui suit celui de leur 60e anniversaire, ou le premier jour du mois qui suit la date de la cessation de leurs fonctions si elle est postérieure, à la condition de compter au moins cinq années de services admissibles pour l'ouverture du droit à la pension, à l'exclusion des bonifications pour études et des autres périodes bonifiées à titre de services admis pour la détermination du traitement. »

Cette disposition est en fait déjà un assouplissement de la règle antérieure. Avant, il convenait de prouver 20 années dans un service public pour avoir droit à une pension du secteur public. Le législateur a toutefois assorti cet assouplissement de conditions et notamment celle de pouvoir faire valoir des services postérieurs au 31 décembre 1976.

La retenue pour frais de funérailles

Monsieur Bernard éprouve une certaine difficulté à comprendre la réglementation relative à l'indemnité pour frais de funérailles, prévue dans le régime des pensions du secteur public.

Selon sa volonté, son corps sera légué à la science lors de son décès. Dans cette hypothèse, il n'y aura donc pas de frais de funérailles. De ce fait, il constate qu'aucune indemnité pour frais de funérailles ne sera payée.

Il considère, dès lors, que dans son cas, le prélèvement de la cotisation légale de 0,5 % sur sa pension ne se justifie pas. Il demande une adaptation de la loi dans ce sens.

Commentaires

Le montant des retenues pour frais de funérailles est utilisé afin d'octroyer une indemnité pour couvrir les frais occasionnés par les funérailles, aux proches ayants droit du pensionné décédé. A défaut d'ayants droit, l'indemnité est payée à toute personne qui prouve avoir assumé le paiement des frais de funérailles. Dans ce cas, le montant de l'indemnité ne peut dépasser le montant réel des frais.

L'article 6 de la loi du 30 avril 1958³ dispose :

« § 1er. Lors du décès du titulaire d'une pension de retraite civile ou ecclésiastique, d'une pension militaire pour ancienneté de service ou d'une pension de retraite à charge de la Caisse des ouvriers de l'Etat, il est liquidé au profit de son conjoint non divorcé ni séparé de corps ou, à son défaut, de ses héritiers en ligne directe, en compensation de frais funéraires, une indemnité égale au montant brut de la dernière mensualité de pension liquidée avant le décès. Cette indemnité est à charge du Trésor public.

Dans tous les cas, le montant de l'indemnité est limité à 75 % du montant maximum de l'indemnité de funérailles accordée aux agents décédés en activité de service.

(...)

§ 2. A défaut des ayants droit visés au § 1er, l'indemnité peut être liquidée au profit de toute personne physique ou morale qui justifie avoir assumé les frais funéraires.

Dans ce cas, l'indemnité est équivalente aux frais réellement exposés sans qu'elle puisse cependant excéder la somme prévue par le présent article en faveur du conjoint ou des héritiers en ligne directe.

(...)

L'article 7 de la même loi dispose :

« Une retenue de 0,5 p.c. est effectuée au profit du Trésor sur le montant brut des pensions de retraite civiles et ecclésiastiques, des pensions militaires pour ancienneté de service et des pensions de retraite servies par la Caisse des ouvriers de l'Etat.

³ Loi du 30 avril 1958 modifiant les arrêtés royaux n°s 254 et 255 du 12 mars 1936 unifiant les régimes de pensions des veuves et des orphelins du personnel civil de l'Etat et des membres de l'armée et de la gendarmerie et instituant une indemnité de funérailles en faveur des ayant droit des pensionnés de l'Etat

Pour les pensions de retraite à charge du Fonds des pensions de la police intégrée, la retenue de 0,5 % est effectuée au profit de ce Fonds. »

Si Monsieur Bernard laisse une épouse ou des héritiers en ligne directe lors de son décès, une indemnité pour frais de funérailles sera octroyée indépendamment du fait que ses funérailles n'auraient entraîné aucun frais. Aucune indemnité ne sera payée à d'autres personnes que celles citées précédemment étant donné que dans son cas, il n'y aura aucun frais de funérailles.

Les conditions d'octroi et de calcul de la pension dans le régime des travailleurs indépendants

Réduction de la pension pour anticipation – Départ en pension après le 31 décembre 2002

Monsieur Daniels a une carrière mixte de 40 années dont 5 ans en qualité de travailleur salarié et 35 ans en qualité de travailleur indépendant. Pour des raisons de santé, il a remis son affaire en date du 6 mai 2005, à l'âge de 60 ans, et a demandé sa pension.

Il est étonné de voir sa pension réduite de 25 %. En effet, il a lu dans la presse que cette réduction pour anticipation a été supprimée depuis un an pour les travailleurs indépendants. Il ne voit pas pourquoi ceux-ci font toujours l'objet d'exception à la règle.

Commentaires

Dans la réglementation des travailleurs indépendants, comme dans celle des travailleurs salariés, il est prévu de pouvoir partir en pension anticipée, au plus tôt à 60 ans, sous réserve de satisfaire à une condition de carrière.

La réduction pour anticipation de la pension pour les travailleurs indépendants a en effet été supprimée par la loi-programme du 24 décembre 2002 pour les pensions qui prennent cours au plus tôt au 1er janvier 2003 et à la condition de prouver une carrière complète de 45 années.

L'article 38 de la loi-programme dispose :

« Dans l'article 3 de l'arrêté royal du 30 janvier 1997 relatif au régime de pension des travailleurs indépendants ... est inséré un § 3ter, rédigé comme suit :

« § 3ter. La réduction prévue au paragraphe 2 n'est pas applicable lorsque la pension prend cours pour la première fois au plus tôt le 1er janvier 2003 et que l'intéressé prouve une carrière professionnelle de 45 années civiles susceptibles d'ouvrir des droits à la pension en vertu d'un ou de plusieurs régimes légaux de pension belges ou étrangers, au sens du § 3. »

(...) »

Ceci signifie qu'à défaut de prouver une carrière complète, les anciennes dispositions restent d'application, c'est-à-dire une réduction de 5 % par année d'anticipation.

Nous ne pouvons que rappeler aux personnes qui pensent prendre leur pension de bien s'informer au préalable à propos de leurs droits futurs. Le Service Info-Pensions est sur ce plan un interlocuteur privilégié. Ce service a en effet été spécialement créé afin de pouvoir fournir aux pensionnés qui en font la demande une estimation aussi fiable que possible sur leurs futures pensions. A ce jour, une estimation peut, en principe, être sollicitée dès l'âge de 55 ans accomplis.

Pas d'attribution de la pension – Faible montant annuel de la pension – Recommandation générale élargie

Durant quelques mois, Monsieur Griaux a exercé une profession libérale. Pour le reste de sa carrière, il a été travailleur salarié.

Il bénéficie d'une pension de travailleur salarié. Il a également demandé sa pension pour son activité en qualité de travailleur indépendant.

L'INASTI ne lui octroie pas sa pension étant donné que le montant de celle-ci ne s'élève qu'à 76,01 euros par an.

Il estime que dans ces conditions, les cotisations payées à l'époque doivent lui être remboursées.

Commentaires

La réglementation des travailleurs indépendants dispose qu'une pension inférieure à un montant plancher annuel n'est pas octroyée.

L'arrêté royal du 30 janvier 1997 relatif au régime de pension des travailleurs indépendants en application des articles 15 et 27 de la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et assurant la viabilité des régimes légaux des pensions dispose dans son article 3, § 8 :

« La pension dont le montant est inférieur à (86,32) euros par an, n'est pas octroyée. Ce montant est lié à l'indice des prix à la consommation 103,14 (base 1996 = 100) (...) »

Du fait de l'indexation, ce montant s'élève actuellement à 97,21 euros.

Une disposition analogue prévaut dans le régime des travailleurs salariés. Aucun des deux régimes ne prévoit le remboursement des cotisations payées durant ces périodes d'activité.

Par ailleurs, par notre recommandation générale 2003/2, nous proposons en cas de carrière mixte de travailleur salarié et de travailleur indépendant d'octroyer malgré tout la pension inférieure au seuil, lorsque la somme des pensions de travailleur salarié et de travailleur indépendant dépasse ce seuil minimum.

Nous ne pouvons que réitérer notre recommandation générale 2003/2, et même examiner la possibilité de l'étendre. En effet, nous y envisageons le cas des carrières mixtes et recommandions que « l'octroi de la pension dans les deux régimes devrait avoir lieu lorsque le *total* des montants de pension dans ces deux mêmes régimes dépasse le seuil minimum ». ⁴

En mentionnant le terme « total » en italiques, notre intention était d'englober, autant que possible, tous les différents cas de figure susceptibles de se présenter. En effet, cette règle devrait selon nous pouvoir s'appliquer nonobstant le régime de pension et surtout, nonobstant les natures multiples des pensions.

Parmi ces différents cas qu'il conviendrait de lister, il y a le cas du cumul de la pension de conjoint divorcé d'un travailleur indépendant avec une pension de retraite de travailleur indépendant.

Compte tenu de ce qui précède, et indépendamment des arguments budgétaires, il conviendrait donc d'examiner les préalables nécessaires ou les obstacles à lever afin de mettre à exécution cette recommandation.

Conclusion

La seule manière de rencontrer des plaintes de la nature de celles qui viennent d'être évoquées, 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, 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 prévue aux fins d'introduire une pétition.

Il peut arriver qu'à l'occasion de ces 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 les mentionner dans leur Rapport.

En reprenant des exemples concrets de ces plaintes dans leur Rapport annuel, les Ombudsmans veillent également à donner un reflet aussi fidèle que possible de la nature de la problématique à laquelle ils sont confrontés. De la sorte, ils assument complètement leur mission de révélateur ou de signal.

⁴ Rapport annuel 2003 du Service de médiation Pensions, pp. 54 et 168

Les besoins d'informations

En moyenne, neuf appels téléphoniques sur dix, et presque un dossier sur quatre, concernent des demandes d'informations, qui portent tant sur les pensions légales que sur d'autres matières.

Il en va de même pour un quart des dossiers ouverts.

Objet des demandes d'information

◆ Conditions d'octroi et de calcul de la pension	58 %
◆ Modalités de paiement et décomposition du montant de la pension	26 %
◆ Estimation de la pension	9 %
◆ Autres réglementations (prépension, pension complémentaire, pensions étrangères, ...)	7 %

Quelques exemples

L'aperçu suivant reprenant les questions, telles qu'elles nous sont posées, parmi les plus récurrentes, illustre la nature de ce besoin d'information ainsi que le manque de connaissance des canaux d'information dans le secteur des pensions.

Conditions d'octroi et de calcul

- ◆ A partir de quel âge, une femme peut-elle demander et obtenir sa pension ?
- ◆ Je suis pensionné du secteur public pour cause d'invalidité physique. Puis-je demander ma pension à 60 ans dans le secteur privé ?
- ◆ Combien d'années dois-je avoir travaillé pour obtenir ma pension anticipée ?
- ◆ Le service de pensions peut-il refuser ma demande de pension anticipée ?
- ◆ Mon usine ferme en Belgique. Quelles en seront les incidences sur le calcul de ma pension future ?
- ◆ Ai-je droit à une pension pour la période durant laquelle j'exerçais une activité d'indépendant à titre complémentaire ?
- ◆ Ai-je droit à une pension pour les cours du soir que j'ai donnés pendant plusieurs années ?
- ◆ Ai-je droit à une pension complète pour des prestations à 4/5èmes dans le secteur public ?
- ◆ Quels sont mes droits à une pension pour mon activité en qualité d'échevin ?
- ◆ Pouvez-vous m'aider à retrouver des preuves de ma carrière ?
- ◆ Ai-je droit à une pension minimum ou à la garantie de revenus aux personnes âgées ?
- ◆ Ai-je droit à une pension au taux de ménage ?
- ◆ Que se passe-t-il pour ma pension si je me remarie ?
- ◆ Ai-je droit à une pension de survie de mon mari qui était travailleur indépendant/fonctionnaire ?
- ◆ Pourquoi n'ai-je pas droit à une pension de survie de mon compagnon qui était le père de mes enfants et avec qui j'ai vécu ?

- ◆ Ai-je droit à un pécule de vacances ?
- ◆ Quels sont mes droits à pension en cas de séparation ou de divorce ?
- ◆ Combien puis-je encore gagner en tant que pensionné ?
- ◆ Où et comment puis-je demander ma pension à l'étranger ?
- ◆ Comment puis-je augmenter le montant de ma petite pension ?
- ◆ Où dois-je m'adresser pour demander ma pension aux Pays-Bas ?

Modalités de paiement et ventilation du montant de la pension

- ◆ Puis-je demander d'augmenter le montant du précompte professionnel sur ma pension ?
- ◆ Ma pension peut-elle être réduite suite à une révision de la cotisation de solidarité ?
- ◆ Pourquoi retient-on encore une cotisation AMI sur ma pension ?
- ◆ Pourquoi ma rente de vieillesse ne m'est-elle pas payée ?
- ◆ Pensez-vous que ma pension a été calculée correctement ?
- ◆ J e souhaite que ma pension me soit payée plus tôt. Pouvez-vous m'aider ?
- ◆ Quand le pécule de vacances est-il payé ?
- ◆ Pourquoi le montant de ma pension pour une carrière complète de travailleur indépendant est-il si bas ?
- ◆ Mon conjoint aura-t-il droit à une indemnité pour frais de funérailles ?
- ◆ Pouvez-vous m'expliquer comment les services de pension ont calculé ma pension ? Je ne comprends pas de quoi ce montant est composé ?
- ◆ Pouvez-vous me calculer le montant net de ma pension ?

Estimation de la pension

- ◆ Puis-je obtenir une estimation de ma pension future ? A quel service dois-je m'adresser ?
- ◆ A combien s'élèvera ma pension ?
- ◆ A combien s'élèvera la pension de survie de mon épouse lors de mon décès ?

Autres réglementations

- ◆ A combien s'élève la pension en France ?
- ◆ Comment la pension est-elle calculée en Allemagne ?
- ◆ Pouvez-vous m'aider à compléter un document destiné à la caisse de pension allemande ?
- ◆ A combien s'élève la prépension ?
- ◆ Pourquoi y a-t-il des retenues sociales sur ma pension complémentaire alors que je dois de toute façon encore payer la cotisation de solidarité ?
- ◆ A quoi correspond cette rente fictive calculée sur ma pension extralégale ?

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 au(x) service(s) le(s) plus approprié(s).

Aux personnes qui sollicitent des informations par téléphone, nous renseignons les numéros de téléphone, les adresses, et de plus en plus souvent, l'adresse e-mail et le site Internet des services les plus compétents pour leur fournir une réponse adéquate. En cas de besoin, le Service de médiation aide l'intéressé à (re)formuler 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 lui est suggéré de 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 sont transmises au service compétent. Les questions portant sur d'autres matières sont transférées aux administrations compétentes.

Dès lors qu'apparaît le moindre risque d'atteinte à la sphère de la vie privée de l'intéressé, sa « privacy », son accord est sollicité avant de procéder au transfert de sa lettre.

Les services de pensions avec lesquels le Service de médiation a conclu un Protocole d'accord 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.

Les institutions de sécurité sociale doivent dans les matières qui les concernent conseiller tout assuré social qui le demande sur l'exercice de ses droits ou l'accomplissement de ses devoirs et obligations.

Nous avons consciemment 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 de plusieurs 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 pensions par téléphone ou que nous ayons transmis leurs demandes écrites d'informations.

Conclusion

Le Service de médiation pour les Pensions continue de recevoir quantité de demandes d'informations, un phénomène qui est également constaté par nos collègues ombudsmans. Toutefois, il semble qu'une nouvelle tendance se dessine lentement, encore que faiblement.

En effet, certaines personnes qui nous contactent sont apparemment bien conscientes du fait qu'un Service de médiation n'est pas un service d'information et demandent spontanément le transfert de leur question.

D'autres ont cherché le service de pension compétent dans l'annuaire et ne l'ont pas trouvé. D'autres encore ont obtenu notre numéro de téléphone par un service social.

Tout cela tend à montrer que les services d'information des administrations ne sont pas encore suffisamment connus par une grande partie du public. Nous persévérons donc dans notre choix de mentionner dans les annexes du présent Rapport annuel un ensemble d'adresses utiles et d'informations relatives aux permanences tenues par les services de pensions.