

Plaintes à caractère général et demandes d'informations

Durant ce deuxième exercice, le nombre de plaintes pour lesquelles le Collège a dû décliner sa compétence reste important. De celles-ci, deux catégories principales se dégagent, comme lors de son premier exercice.

Il s'agit, d'une part, de plaintes à caractère général qui portent sur la politique, au sens large, menée en matière de pension et aux choix de nature politique qui les accompagnent. D'autre part, il s'agit de pures demandes d'information.

Ces demandes d'informations et ces plaintes ne sont pas traitées. En vertu de son obligation de renvoi, le Collège les transmet systématiquement à l'organisme ou au service le plus approprié.

Plaintes à caractère général

Ce type de plaintes ne porte pas sur le fonctionnement ou la décision prise par un service de pension dans un dossier précis. Les plaignants contestent certains aspects de la législation en matière de pension et demandent au Collège d'intervenir pour modifier la législation incriminée. Le plus souvent, leur motivation sous-jacente réside dans l'insatisfaction relative au montant de leur pension.

Contenu des plaintes

- | | |
|---|------|
| ◆ Les conditions d'octroi et de calcul de la pension dans le régime des travailleurs indépendants (carrière, pension anticipée, date de la prise de cours, la pension minimum, ...) | 31 % |
| ◆ Les conditions d'octroi et de calcul de la pension dans le régime des travailleurs salariés et des fonctionnaires (âge de la pension pour les femmes, carrière complète, la fraction de carrière, le travail à temps partiel, le cumul avec une autre pension, ...) | 28 % |
| ◆ Les retenues sur la pension (cotisation de solidarité) | 20 % |
| ◆ Les activités professionnelles (limites de l'activité professionnelle autorisée, retenues de cotisations sociales qui n'ouvrent pas droit à pension, ...) | 14 % |
| ◆ Autres (information tardive en matière de droit à pension, comparaison entre les pensions légales et les régimes d'assistance ...) | 7 % |

Quelques exemples

Les plaintes décrites ci-après sont des exemples-types de plaintes portant sur la politique en matière de pension. Pour faciliter la compréhension de la problématique concernée, le sujet est à chaque fois complété d'un cas individuel.

Les conditions d'octroi et de calcul de la pension dans le régime des travailleurs indépendants

Réduction de la pension pour anticipation

Un plaignant exprime son mécontentement du fait qu'il doit poursuivre son activité jusqu'à l'âge de 65 ans s'il veut échapper à la réduction pour anticipation de sa pension de travailleur indépendant. Il demande d'annuler la réduction pour anticipation, comme cela a déjà été le cas dans le régime des travailleurs salariés.

Commentaires

Tant dans le régime des travailleurs indépendants que dans celui des travailleurs salariés prévaut la règle que l'on peut partir au plus tôt en pension à partir de l'âge de 60 ans, moyennant respect d'une condition de durée de carrière. Dans cette hypothèse, la pension dans le régime des travailleurs indépendants est réduite de 5 % par année d'anticipation. Cette réduction est supprimée dans le régime des travailleurs salariés depuis le 1^{er} janvier 1991¹.

Dans son rapport annuel 1999, le Collège a déjà abordé cette différence dans ces deux régimes de pension. Le Collège ne va pas jusqu'à considérer la situation actuelle de ces personnes comme une situation présentant les caractéristiques d'une discrimination. D'une part, en effet, les intéressés devaient, au moment de leur départ en pension, être au courant des conséquences de l'anticipation, en particulier le fait que cette situation perdurerait toute leur vie.

D'autre part, les régimes de pensions des travailleurs salariés et celui des travailleurs indépendants, sont autonomes l'un par rapport à l'autre et répondent à deux modes de financement différents.

Ceci n'empêche pas le Collège de rencontrer le sentiment d'injustice éprouvé par les pensionnés dont la pension a été diminuée pour anticipation.

Importance du montant de la pension minimum

Le plaignant a une carrière complète d'indépendant. Il se plaint du fait que le montant de pension minimum au taux de ménage est trop bas pour vivre décemment.

Il épingle également le fait que le montant minimum est le même pour un gros industriel ou un petit indépendant qui ne dispose pas d'assez de ressources pour s'offrir une couverture complémentaire pour ses vieux jours ou entrer dans un régime d'épargne-pension.

Il demande que le montant de la pension minimum pour indépendants soit adapté, au moins, au montant de la pension minimum pour salariés.

¹ Loi du 20 juillet 1990 instaurant un âge flexible de la retraite pour les travailleurs salariés et adaptant les pensions des travailleurs salariés à l'évolution du bien-être général

Commentaires

Actuellement, le montant de la pension minimum pour une carrière complète dans le régime des travailleurs indépendants s'élève à 30.376 BEF par mois au taux de ménage, et à 22.781 BEF par mois au taux d'isolé. Dans le régime de pension des travailleurs salariés, les montants s'élèvent respectivement à 38.107 BEF et à 30.496 BEF par mois.

Pas de droit personnel à pension pour le conjoint aidant

La plaignante ne peut admettre le fait qu'elle ait travaillé dur, durant toute une vie, et qu'elle ne puisse percevoir une pension que pour une carrière réduite à moins de la moitié.

Lorsqu'elle était jeune fille, elle a aidé aux travaux de la ferme de ses parents. Plus tard elle est devenue conjoint aidant de son mari indépendant. Au décès de ce dernier, elle a poursuivi l'activité en son nom propre.

Elle exige une juste compensation pour les efforts de toute une vie, étant donné qu'elle a toujours payé correctement les impôts exigés.

Commentaires

A l'heure actuelle, le conjoint aidant d'un indépendant n'est pas assujéti au statut social des indépendants.

Etant donné qu'aucune cotisation sociale n'est payée, aucun droit personnel à pension n'est constitué.

Le conjoint aidant ne peut faire appel qu'aux droits de pension dérivés : pension au taux de ménage octroyée à l'indépendant, pension de survie et pension de conjoint divorcé.

Ces droits dérivés sont également attribués au conjoint qui n'a exercé aucune activité professionnelle.

Pas de droit à pension pour une activité d'indépendant à titre complémentaire

Le plaignant réclame à propos du fait que les indépendants qui exercent une activité à titre complémentaire sont obligés de payer des cotisations sociales mais qu'ils ne pourront prétendre à pension.

Commentaires

Le plaignant relève d'une catégorie spéciale de cotisants, celle des indépendants à titre accessoire.

Une activité d'indépendant est exercée à titre complémentaire lorsqu'elle est exercée simultanément à une activité professionnelle qui ouvre des droits dans un régime de pension instauré par ou en vertu de la loi, d'un règlement provincial ou par la Société nationale des chemins de fer belges.

En fonction des revenus de cette activité à titre accessoire, l'indépendant doit payer des cotisations complètes ou réduites dans le cadre du statut social des indépendants.

Les cotisations réduites n'ouvrent aucun droit à pension.

Lorsque des cotisations complètes doivent être payées qui ouvrent bien un droit à une pension de travailleur indépendant, les intéressés peuvent encore être confrontés au principe de l'unité de carrière. Ce principe prévoit que personne ne peut recevoir une pension pour une carrière de plus de 45 années d'activité, pour les hommes, et pour plus de 42 années, pour les femmes lorsque la pension prend cours durant la période 2000-2002.

Lorsque la carrière dans différents régimes est complète, les différentes fractions de carrière sont additionnées et ensuite limitées à l'unité.

Ce principe de l'unité de carrière est appliqué de la même manière à tous les pensionnés.

Les conditions d'octroi et de calcul de la pension dans le régime des travailleurs salariés

Arrêt volontaire de l'activité professionnelle pour élever des enfants – Pas de constitution de droit à pension

Le plaignant exprime son insatisfaction quant au fait que son épouse n'a pas droit à une pension personnelle pour les années durant lesquelles elle s'est consacrée à l'éducation de leurs enfants.

Après le mariage, elle a arrêté ses activités professionnelles pour élever les enfants. Dès que ceux-ci ont atteint l'âge de l'adolescence, elle reprend une activité à temps partiel. Si elle s'était inscrite au chômage à l'époque, elle aurait non seulement bénéficié de revenus de remplacement durant ces années, ainsi que l'assimilation de cette période, à une période d'activité professionnelle. Elle se serait ainsi constitué un droit à pension.

Le plaignant est convaincu du fait que son épouse est doublement sanctionnée d'avoir renoncé au bénéfice des allocations de chômage et que la législation en matière de pension doit être adaptée sur ce point.

Pas de droit à une pension du secteur public pour un agent contractuel

Le plaignant ne se satisfait pas du montant de pension qui lui est octroyé, d'un peu plus de 35.000 BEF. A une année près, sa carrière est complète en tant que travailleur contractuel de service public.

Il est d'avis qu'une pension de fonctionnaire doit lui être octroyée étant donné qu'il a été payé de la même manière et a exécuté les mêmes tâches que les fonctionnaires statutaires.

Commentaires

Les travailleurs qui concluent un contrat de travail avec l'autorité, savent qu'ils relèvent du régime de la sécurité sociale des travailleurs salariés, notamment en ce qui concerne leurs droits à pension.

Cumul d'une pension de survie avec une pension de retraite de salarié – Prétendue discrimination à l'égard des hommes

Le plaignant pense qu'il y a une discrimination à l'égard des hommes en matière de pension de survie, en particulier du fait de la fixation d'un plafond maximum de cumul d'une pension de retraite avec une pension de survie.

Les deux époux bénéficiaient chacun d'une pension de retraite au taux d'isolé. A la suite du décès de son épouse, l'époux ne peut prétendre à aucune pension de survie étant donné que sa pension personnelle est trop élevée.

Le plaignant est convaincu que, s'il s'était agi d'une femme, la pension de survie aurait bien été payée. Il tente de le prouver à l'aide d'une comparaison chiffrée de deux situations familiales différentes où le mari décède avant son épouse.

Commentaires

Le conjoint survivant peut toujours prétendre à une pension de survie qui correspond à la pension de retraite au taux isolé de son conjoint décédé. Le cumul avec une pension de retraite n'est autorisé qu'à concurrence de 110 % du montant de la pension de survie pour une carrière complète. Etant donné que le plafond de cumul est calculé sur la base de la carrière du conjoint décédé, le plafond est différent pour chacun.

Du fait que le plaignant bénéficie d'une pension de retraite dont le montant est déjà supérieur au plafond de cumul, la pension de survie ne peut lui être payée.

Dans les faits, on constate que, durant leur carrière, les hommes ont généralement bénéficié de salaires supérieurs à ceux des femmes.

Il est dès lors utile de souligner que la législation est identique pour chacun et indépendante du sexe du survivant.

Aucun droit à pension de survie après des années de vie commune

La plaignante sollicite l'aide du Médiateur pour provoquer la modification de la législation en matière de pension de survie en raison, selon elle, d'une injustice criante.

Elle se marie après 14 années de vie commune. Son époux décède dix mois après le mariage.

Le droit à une pension de survie lui est refusé parce qu'elle ne remplit pas une des conditions de base, en l'occurrence que le mariage ait été conclu au moins un an avant le décès.

Elle demande que la période de cohabitation officielle soit assimilée au mariage. Elle argumente en faisant référence à la législation en matière de chômage dans laquelle cette règle est appliquée pour déterminer le montant des allocations en tant qu'isolé ou que cohabitant.

Commentaires

Dans la réglementation actuelle en matière de pension de survie, seuls les partenaires mariés peuvent prétendre, à certaines conditions, au droit à une pension de survie.

Les conditions d'octroi et de calcul de la pension dans le régime des fonctionnaires**Montant minimum garanti différent pour les retraités isolés et les retraités avec charge de famille – Parent isolé**

La plaignante est convaincue d'être la victime d'une discrimination dans le régime de pension applicable aux fonctionnaires.

Pensionnée pour cause d'inaptitude physique, l'intéressée est isolée avec deux enfants à charge, et se verra octroyer le montant minimum garanti de pension, au taux d'isolée.

Le montant de la pension minimum pour un isolé est inférieur à celui prévu pour un retraité avec charge de famille. Elle demande avec insistance que cette différence entre isolés et mariés soit supprimée.

Commentaires

En principe, la pension des fonctionnaires est un droit personnel. La notion de pension au taux ménage et au taux d'isolé, comme dans le régime des travailleurs salariés et celui des travailleurs indépendants, n'existe pas.

Il n'y a que pour le montant minimum garanti de pension qu'une différence est faite entre isolés et mariés. Cette différence repose sur l'état civil et ne prend pas en compte le fait qu'il y ait ou non des enfants.

Prétendue discrimination entre membres du personnel enseignant et membres du personnel de centres PMS

Le plaignant exprime sa déception du fait que la pension du personnel des centres PMS est calculée sur la base du tantième 1/60 au lieu d'être calculée sur la base du tantième du personnel de l'enseignement (1/55). Il demande application de ce tantième préférentiel pour le personnel des centres PMS, parce que, selon lui, le statut des centres PMS est équivalent à celui de l'enseignement.

Les activités professionnelles**Limites aux revenus d'une activité professionnelle pour les pensionnés**

L'intéressé se plaint du fait que le cumul d'une activité professionnelle avec une pension ne soit autorisé qu'à concurrence d'un plafond déterminé.

A plusieurs reprises, il a déjà postulé auprès d'employeurs qui se désistent dès qu'ils apprennent que le montant autorisé des salaires est limité. En effet, s'ils sont éventuellement prêts à payer des salaires plus élevés sur la base de l'expérience de l'intéressé, ils n'ont aucun avantage à devoir engager une doublure, qui impliqueraient une double formation, puisque le temps de travail du pensionné serait inévitablement limité à un temps partiel, pour ne pas dépasser les limites autorisées.

Le plaignant aimerait toutefois pouvoir compléter le montant de sa petite pension qui s'élève à 26.500 BEF.

Il demande donc une modification urgente de cette réglementation, selon lui, injuste et dépassée.

Commentaires

Une pension de retraite est payée dans son entièreté tant que les revenus du travail restent limités à 293.515 BEF bruts par an pour une activité en tant que travailleur salarié, et à 234.811 BEF net imposable, lorsqu'il s'agit d'une activité de travailleur indépendant.

Lorsque ces limites sont dépassées de moins de 15 %, la pension de retraite est diminuée à concurrence du même pourcentage que celui du dépassement.

Dans le cas où la limite est dépassée de 15 % ou plus, la pension de retraite n'est pas payable.

Les retenues sur pension

La cotisation de solidarité

Le plaignant émet une objection de principe contre la cotisation de solidarité sur les plus grosses pensions. Il est d'avis que la requête en annulation introduite au Conseil d'Etat contre cette réglementation ne fait que traîner.

Il sollicite l'intervention du Collège auprès du gouvernement pour abroger cette loi, injuste selon lui.

Commentaires

Le 22 février 1995, une requête en annulation a été introduite auprès du Conseil d'Etat contre l'arrêté royal du 28 octobre 1994¹ par nombre de pensionnés.

A ce jour, aucun arrêt sur le fond n'a été rendu.

Conclusion

La seule manière de rencontrer des plaintes de la nature de celle qui viennent d'être évoquées, consiste à apporter une modification à la réglementation ou à la législation. Ceci implique des choix politiques.

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.

¹ Article 68 de la loi du 30 mars 1994 portant des dispositions sociales (qui instaure la cotisation de solidarité); Arrêté royal du 28 octobre 1994 portant exécution de l'article 68 de la loi du 30 mars 1994

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 le contenu de ces plaintes dans leur rapport annuel, les Médiateurs tentent également de 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.

Les besoins d'information

En moyenne, neuf appels téléphoniques sur dix, et presque un dossier sur quatre, concernent des demandes d'information, qui portent tant sur les pensions légales que sur d'autres matières.

Objet des demandes d'informations

- | | |
|---|------|
| ◆ Conditions d'octroi et de calcul de la pension | 50 % |
| ◆ Modalités de paiement et décomposition du montant de la pension | 17 % |
| ◆ Estimation de la pension | 12 % |
| ◆ Autres réglementations (prépension, pensions de réparation, pension complémentaire, allocations aux personnes handicapés, pensions étrangères, ...) | 21 % |

Quelques exemples

L'aperçu suivant reprenant les questions les plus récurrentes illustre la nature du besoin d'information ou le manque de connaissance des canaux d'information dans le secteur des pensions.

Conditions d'octroi et de calcul

- ◆ Où dois-je demander ma pension ?
- ◆ A partir de quel âge puis-je demander ma pension ?
- ◆ Comment dois-je introduire ma demande de pension lorsque je réside à l'étranger ?
- ◆ Combien d'années faut-il travailler pour avoir droit à la pension ?
- ◆ Dois-je effectuer des paiements complémentaires pour obtenir la prise en compte de mes années d'études dans le calcul de ma pension ? Où dois-je m'adresser pour cela ?
- ◆ Quelles prestations dans le secteur public donnent droit à une pension ?
- ◆ Quelle est la durée d'instruction d'un droit à pension ?
- ◆ A quelles conditions puis-je obtenir le revenu garanti pour les personnes âgées ?
- ◆ A quelles conditions la pension est-elle octroyée au taux de ménage ?
- ◆ Quelles conditions doivent être remplies pour bénéficier d'une pension de survie ?
- ◆ Quand un pensionné a-t-il droit à une rente de vieillesse ?
- ◆ A quelles conditions puis-je bénéficier d'une pension de conjoint divorcé ou de conjoint séparé ?
- ◆ Puis-je cumuler plusieurs pensions de survie ?
- ◆ Comment dois-je demander la révision du calcul de ma pension ?

- ◆ A quelle réduction ai-je droit en tant que pensionné dans les autres secteurs de la sécurité sociale, en matière de taxation et d'impôt ?
- ◆ Combien puis-je encore gagner en tant que pensionné ?

Modalités de paiement et composition du montant de la pension

- ◆ Pourquoi retient-on un précompte sur ma pension ?
- ◆ Pourquoi retient-on des cotisations pour le secteur maladie et invalidité ?
- ◆ Pourquoi y a-t-il retenue d'une cotisation de solidarité ? Comment se calcule-t-elle ?
- ◆ Pourquoi retient-on une indemnité pour les frais de funérailles ?
- ◆ Comment puis-je arrêter la saisie opérée sur ma pension ?

Estimation de la pension

- ◆ A quel montant aurai-je droit lorsque je partirai en pension, dans 10 ans ?
- ◆ A combien s'élèvera la pension de mon conjoint si je décède ?
- ◆ A combien s'élèvera ma pension pour cause d'inaptitude physique ?

Autres réglementations

- ◆ A combien s'élève l'une ou l'autre pension étrangère ?
- ◆ Où puis-je introduire une demande d'allocation pour une personne handicapée ?
- ◆ Pourquoi des cotisations sociales sont-elles retenues sur une pension complémentaire ?
- ◆ A combien s'élève la prépension ?
- ◆ Dois-je encore payer une pension alimentaire maintenant que je suis pensionné ?

Traitement par le Collège

Il ne relève pas des compétences du Collège des Médiateurs de dispenser de l'information ou de donner des conseils juridiques. Dans le cadre de sa mission générale de médiation, il renvoie ces questions au(x) service(s) le(s) plus approprié(s).

Aux personnes qui sollicitent des informations par téléphone, sont renseignés les numéros de téléphone et adresses 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, le Collège lui suggère de se faire représenter par une personne de confiance qui pourra intervenir pour se procurer la bonne information et la lui fournir.

Sur ce plan, le Collège agit 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 par le Collège au service compétent. Lorsqu'il s'agit d'une demande d'estimation, le courrier est transmis au Service Info-Pensions. 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 ouvrables, 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.

Les Médiateurs ont consciemment fait le choix de transmettre les demandes d'information plutôt que de les renvoyer à l'intéressé, et cela afin d'assumer au mieux leur mission. En effet, le Collège est d'avis que l'intéressé qui cherche à faire valoir ses droits doit être aidé de la manière la plus efficace, même lorsqu'il n'est pas compétent.

Conclusion et recommandation

Chaque fois que la presse évoque le Service de médiation, ce dernier enregistre un afflux de demandes d'informations, tant par téléphone que par écrit. Ceci confirme que le public ne sait toujours pas où adresser ses questions et ses demandes de conseil.

C'est la raison pour laquelle le Service de médiation pour les Pensions reprend à nouveau dans les annexes de ce rapport un ensemble d'adresses utiles et d'informations relatives aux permanences des services de pensions.

En outre, le Collège décide de réitérer la suggestion qu'il avait faite dans son rapport précédent : la mise sur pied d'un point central d'information pour les pensions.

Il y a un besoin manifeste d'un tel service d'information qui soit bien connu et reconnaissable par toutes les couches de la société.

Il pourrait éventuellement s'intégrer dans un point central d'information pour toute la sécurité sociale, mais devrait, en tout cas, être en mesure de pouvoir dispenser une réponse concrète et détaillée à propos de tous les régimes de pensions. Ceci implique que même les questions portant sur des cas de plus en plus fréquents de carrières mixtes et donc sur leur influence réciproque devraient pouvoir être traitées.

Actuellement, les citoyens doivent souvent s'adresser à deux ou trois services de pensions qui, fournissent une réponse chacun pour leur domaine de compétences. Le pensionné doit lui-même mettre cette partition en musique. Il s'ensuit fort logiquement que l'information dont dispose l'intéressé est incomplète et fragmentaire, parfois même contradictoire.

Les expériences du Collège montrent que les services de pensions eux-mêmes doivent encore fournir plus d'efforts afin d'assumer leur mission d'information et de faire connaître leurs canaux d'informations auprès du grand public.

Le numéro vert gratuit qui avait été mis à disposition auprès de l'Office national des Pensions durant les mois de juillet à septembre 2000 à l'occasion d'une modification spécifique de la réglementation, l'augmentation des pensions minimum des travailleurs salariés et indépendants depuis le 1^{er} juillet, en était une amorce.

Les services de pensions devraient cependant consentir des efforts d'information supplémentaires.

Le Collège recommande donc aussi de mettre en place un fonctionnaire d'information dans chaque service de pensions, comme c'est déjà le cas dans les ministères¹, et d'y donner la publicité nécessaire. Naturellement, un tel fonctionnaire d'information devrait disposer d'un réseau étendu qui le mette en permanence en contact avec ses homologues des autres services de pensions.

¹ L'Administration des Pensions du Ministère des Finances dispose déjà d'un fonctionnaire d'information de chaque rôle linguistique.

CONCLUSION

Fort de l'expérience de deux exercices d'activité et de 2.195 dossiers, le Collège aboutit aux conclusions suivantes.

Plus encore que l'année passée, le Collège a été confronté à nombre de pures demandes d'information, tant écrites que téléphoniques. Certaines lacunes se font clairement ressentir sur le plan des canaux d'informations auxquels recourent les services de pensions. Une des recommandations générales de ce rapport est consacrée à ce problème.

Le Collège est par ailleurs amené à confirmer les commentaires déjà effectués au terme de son premier exercice.

En général, les services de pensions appliquent correctement la législation. Ils ont régulièrement réagi de manière ponctuelle et positive à des suggestions ou autres propositions d'améliorations qui leur ont été adressées. Comme durant l'exercice précédent, dans les cas où une erreur matérielle a été commise ou lorsque la législation n'a pas été correctement appliquée, le Collège n'a rencontré aucune difficulté notable pour en obtenir le redressement.

Cette année, deux sujets méritent une attention particulière. Ils concernent des dossiers, d'une part, de l'AP et, d'autre part, de l'INASTI. Ils ont en commun de porter sur des situations dans lesquelles les administrations concernées ont procédé à une interprétation de la loi, qui, dès le moment où cette interprétation s'est traduite en actes et en nouvelles procédures, a ouvert la brèche à des situations engendrant une forme de discrimination entre pensionnés. L'intervention du Collège dans ces dossiers était en première instance destinée à régler le problème concret des plaignants. Au terme d'une longue médiation, chacun d'entre eux a obtenu satisfaction.

Concrètement, l'AP a revu sa décision pour les deux pensionnés concernés. Il s'agissait de deux receveurs des anciennes Commissions d'Assistance Publiques (CAP) qui avaient été mis en position d'attente lors de la fusion des communes. Suite à notre intervention, leur pension a été calculée selon la méthode normale de calcul, et la péréquation qui leur était précédemment refusée, leur est dorénavant appliquée. Le lecteur trouvera tous les détails de ces cas dans le chapitre consacré à l'Administration des Pensions.

Dans l'autre cas, l'INASTI a finalement changé son fusil d'épaule. Dorénavant, il applique littéralement la loi en ce qui concerne la détermination de l'âge de la pension pour les femmes et son incidence sur le calcul de la réduction pour anticipation. L'Institut a remplacé son instruction technique et a pris toutes les mesures nécessaires pour revoir tous les dossiers de même nature.

L'application de la Charte de l'assuré social continue, quant à elle, de générer des problèmes. Bien que le Collège ait décidé de ne pas reprendre in extenso l'analyse des nombreux cas dans lesquels les règles contenues dans la Charte ne sont pas systématiquement appliquées par les services de pensions, il n'a de cesse d'interroger les services de pensions. Ses interrogations portent sur l'application stricte et systématique des règles fixées dans la Charte. Elles portent sur le respect des délais fixés par la Charte, les intérêts dus lorsque ces délais ne sont pas respectés, la qualité et la lisibilité de la réponse à une demande d'informations.

L'esprit de la Charte ne semble toujours pas avoir suffisamment pénétré la pratique journalière des services de pensions.

Au cours de ce deuxième exercice, il n'a pas été nécessaire d'adresser de recommandation officielle aux services de pensions.