

Nos propositions et suggestions de 1999 à 2005 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 2005, pp. 127-133, nous avons rassemblé les différentes propositions et/ou suggestions émises entre 1999 et 2004 auxquelles il a été souscrit. Nous les reprenons et les complétons là où c'est nécessaire.

Vous trouverez également ci-après les propositions et suggestions de 2005 auxquelles il a été donné suite.

Les propositions et suggestions de l'exercice 2006 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 (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 (RA 2004, p. 75)

ONP attribution 11 Suivi automatique des dossiers – Projet de « workflow » en cours de réalisation à l'ONP (RA 2005, pp. 49-50)

Une solution structurelle est annoncée, via un système de suivi automatique des phases successives de l'instruction des dossiers.

Ce système doit s'insérer dans le projet global de « workflow », qui concernera à terme tous les services de production de l'ONP et dont l'objectif final consistera à intégrer tous les programmes informatiques existants dans un seul flux de données virtuelles, ce qui entraînera à terme la quasi-disparition du dossier physique (ou « dossier papier »).

Actuellement, le projet de « workflow » a été implanté principalement dans les services de paiements (Certificats de Vie) ainsi qu'au Centre de Contact.

Tout prochainement, il va être étendu à la Gestion des Événements (changements d'adresse, décès, changements d'état-civil, séjours à l'étranger, etc.) et au CRID (service chargé notamment de la gestion de la signalétique et de la phase de création des dossiers).

Encore dans le courant de l'année 2007, l'extension sera poursuivie dans les services d'attribution (Bureaux régionaux).

L'intégration des Services de calcul dans le « workflow » est prévue dans une phase ultérieure, non encore fixée dans l'agenda.

L'ONP poursuit ses efforts d'informatisation et d'automatisation de ses principales tâches. Chaque nouvelle phase accomplie accroît la fiabilité des procédures dans leur ensemble et induit parallèlement une diminution des risques de ratés, tels que l'égarement ou le scannage « par erreur » d'un dossier non encore finalisé.

Le Service de médiation Pensions suivra de près l'évolution de cette « révolution » bureautique.

ONP Attribution 12 Octroi d'office de la pension – Mesures de contrôle lors de l'envoi automatique des aperçus de carrière par CIMIRE (RA 2005, pp. 43-45)

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

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 Centre de Traitement Informatique (CTI) 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 précédent 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 doit être largement suffisant pour des dossiers sans particularité. Dans les cas complexes, l'ONP peut toujours décider d'octroyer des avances.

Une enquête approfondie sur les procédures suivies a été menée par le service d'Audit interne de l'Office.

Courant mars 2006, l'ONP a répondu en confirmant que les mesures automatisées de contrôle, mises en place par les services informatiques, permettaient de détecter tous les relevés de carrière transmis par CIMIRE en vue d'un examen d'office des droits à pension par les services d'attribution de l'Office.

Depuis lors, le Service de médiation n'a plus reçu de plainte de ce type. Il faut en conclure que si problème il y eut à un moment précis (lors de la mise en route du système ?), celui-ci a été entre-temps résolu.

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 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 – Remboursement dans les six mois (RA 2003, pp. 94-97)

ONP paiement 14 Réforme fiscale en faveur des pensionnés mariés – Etablissement des fiches fiscales en cas de bénéfice d'une pension au taux de ménage (RA 2005, pp. 71-73)

La réforme fiscale prévoyait qu'à partir de l'exercice d'imposition 2005 – revenus de l'année 2004 – la réduction d'impôt pour les revenus de remplacement serait dorénavant calculée par contribuable et non plus par couple comme précédemment (décumul des pensions).

L'ONP était tenu pour les couples qui bénéficiaient d'une pension au taux 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 respectivement.

L'ONP a mis en place une procédure qui, pour des raisons pratiques, excluait les carrières anciennes. Ce modus operandi était adopté parce que les données utiles n'étaient pas enregistrées dans le compte individuel des bénéficiaires potentiels. En procédant de la sorte, l'ONP ajoutait une condition non prévue dans la loi.

L'ONP s'est finalement rangé à notre argumentation.

L'Office s'était également engagé à remédier à ces mêmes problèmes pour l'exercice d'imposition 2006 – revenus de l'année 2005 – et à traiter tous les pensionnés sur le même pied.

Durant cette année 2006, le Service de Médiation pour les Pensions n'a plus réceptionné de nouvelle plainte à propos de la délivrance des fiches fiscales aux pensionnés mariés bénéficiant d'une pension au taux de ménage. Il convenait également de veiller à une pratique adéquate sur ce plan à propos des situations analogues dans le régime des travailleurs indépendants.

L'INASTI et l'ONP se sont mis d'accord sur la procédure suivante.

Du fait que les carrières de travailleurs indépendants n'étaient pas connues de l'ONP, et que, l'INASTI n'était pas en mesure de fournir l'information, il a été convenu que pour tous les nouveaux cas (paiement de la pension à partir de 2005), qui se présenteraient, l'ONP appliquera un pourcentage basé sur la carrière de travailleur indépendant du conjoint non titulaire de la pension au taux de ménage. Ce pourcentage transmis par l'INASTI sera additionné par l'ONP au pourcentage éventuel salarié avec un maximum de 20 %.¹

Pour les cas déjà en paiement avant le 1er janvier 2005, l'INASTI ne rectifiera que sur demande.

Si une solution globale a finalement été trouvée, il reste regrettable d'une part qu'elle ne vaille que pour le futur et que, d'autre part, la prise en compte des cas potentiels dans le régime des travailleurs indépendants n'ait pas eu lieu conformément aux principes de bonne administration et de gestion consciencieuse.

A décharge, il faut convenir qu'il n'est pas toujours aisé pour les services de pensions de réagir dans les meilleurs délais aux nouveautés prévues par la loi.

Le Service des Pensions du Secteur public (SdPSP)

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)

¹ Note de service de l'ONP n° 2006/11 du 10 avril 2006

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'inaptitude physique (RA 2001, pp. 91-93)

SdPSP 6 Le SdPSP 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 heures 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 (RA 2004, pp. 115-118)

Le Service Info-Pensions (jusqu'en juillet 2006)

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 2 Adaptation des mentions relatives à une rente d'accident du travail sur l'avis de paiement (RA 2002, p. 149)

SCDF 3 Accessibilité téléphonique du SCDF (RA 2003, pp. 130-131)

Dès 2003, le SCDF était conscient du problème d'accessibilité téléphonique et nous informait être à la recherche d'une infrastructure plus performante. Pour des raisons budgétaires, une solution immédiate s'avérait impossible.

Bien que lors des années suivantes, peu de plaintes nous parvenaient à ce propos, l'accessibilité de ce service restait limitée en particulier lors d'afflux d'appels.

Afin de ne pas hypothéquer le bon fonctionnement du service, le SCDF a opté, durant une période limitée et en attendant une solution structurelle au problème, pour une limitation (au matin) des plages d'accès téléphoniques.

Une nouvelle installation téléphonique a finalement eu lieu (couplée à la centrale du North Galaxy - SPF Finances). Ce nouveau système a entre-temps été mis à disposition de tous les membres du personnel du SCDF. Plus de 25 collaborateurs sont en permanence disponible pour accueillir les appels. Une enquête interne démontre un taux de réponse actuel supérieur à 90 %.

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 d'ordre général

Général 1 Mise en place d'un point central d'information (RA 1999, p. 142)

Le Ministre des Pensions, en concertation avec ses collègues en charge des autres aspects de la sécurité sociale, a annoncé récemment la mise en place de projets qui vont dans ce sens.

Dans la note de politique générale transmise le 23 novembre 2006 à la Chambre des Représentants², le Ministre a promis la création progressive d'une « plate-forme d'information commune » aux trois régimes de pension principaux.

Ce projet est à mettre en rapport avec l'initiative prise par l'ONP et le SdPSP de créer, avec la Banque-Carrefour de la sécurité sociale, l'ONSS et le SPF Sécurité sociale, l'asbl SIGeDIS (Sociale individuele gegevens – Données individuelles sociales), qui reprendra les tâches actuelles de CIMIRE en ce qui concerne le régime des travailleurs salariés et assurera aussi à terme la gestion des données de carrière du secteur public.

Comme l'INASTI a également marqué son intérêt pour le projet SIGeDIS, il se pourrait, dit le Ministre, que certaines actions communes en matière de communication puissent être confiées à cet organisme, ce qui permettrait à SIGeDIS de se développer pour devenir la plate-forme commune de communication évoquée ci-dessus.

² Doc.Parl., Chambre des représentants, session ordinaire, 2006-2007, 2706/026, Note de politique générale du Ministre de l'Environnement et des Pensions, Partie Pensions, pp.4-5