



Analyse des dossiers

Les chiffres de 2012

Analyse des dossiers

Plaintes à caractère général et demandes d'informations

Cette partie du Rapport annuel comporte trois chapitres.

Les chiffres de 2012 permettent une vue globale des plaintes qui ont été introduites au cours de l'année calendrier écoulée.

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

Dans le deuxième chapitre, portant sur l'analyse des dossiers, sont mentionnés les résultats par administration en ce qui concerne le caractère fondé ou non des plaintes. Les dossiers les plus intéressants sont analysés par service. Dans ce chapitre, sont mentionnées, le cas échéant, à la suite des cas évoqués, les suggestions et recommandations qu'ils ont suscitées.

Nous clôturons ce chapitre par un thème transversal. En effet, nous sommes de plus en plus confrontés à des plaintes qui ne sont pas spécifiques à un seul régime de pensions, mais qui touchent au contraire à plusieurs institutions et/ou régimes de pensions, voire à tous les autres.

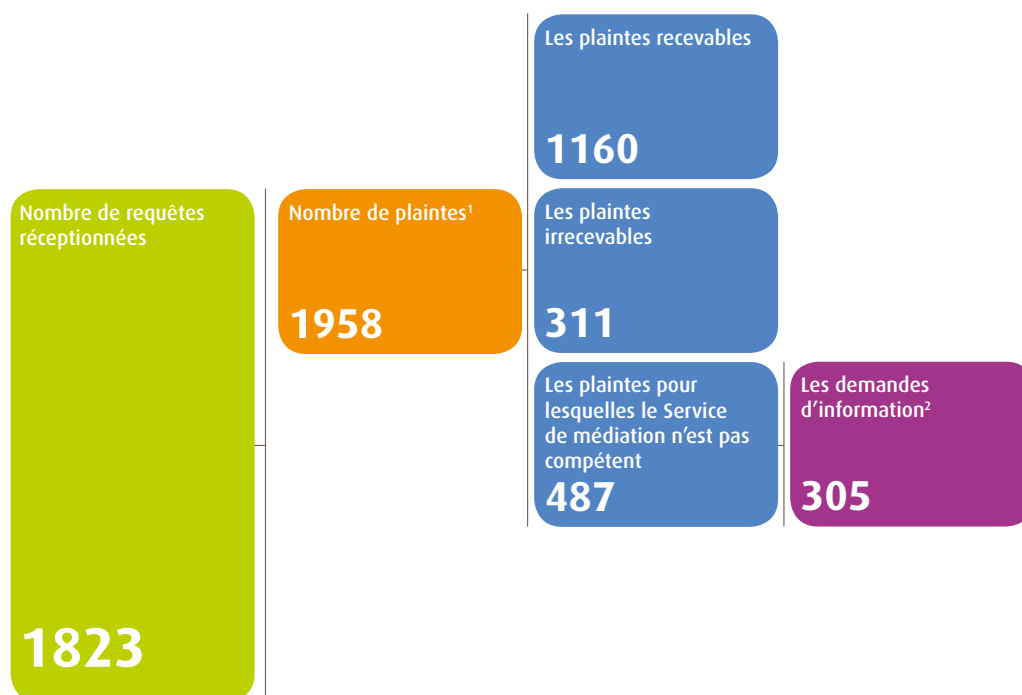
Le troisième chapitre donne un aperçu de la manière de procéder en cas de questions et de plaintes que les médiateurs n'ont pas traitées, entre autres parce qu'elles tombaient en dehors de leur compétence.

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

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

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

Les requêtes



Les plaintes

L'objet des plaintes recevables

Le top trois des plaintes en 2012

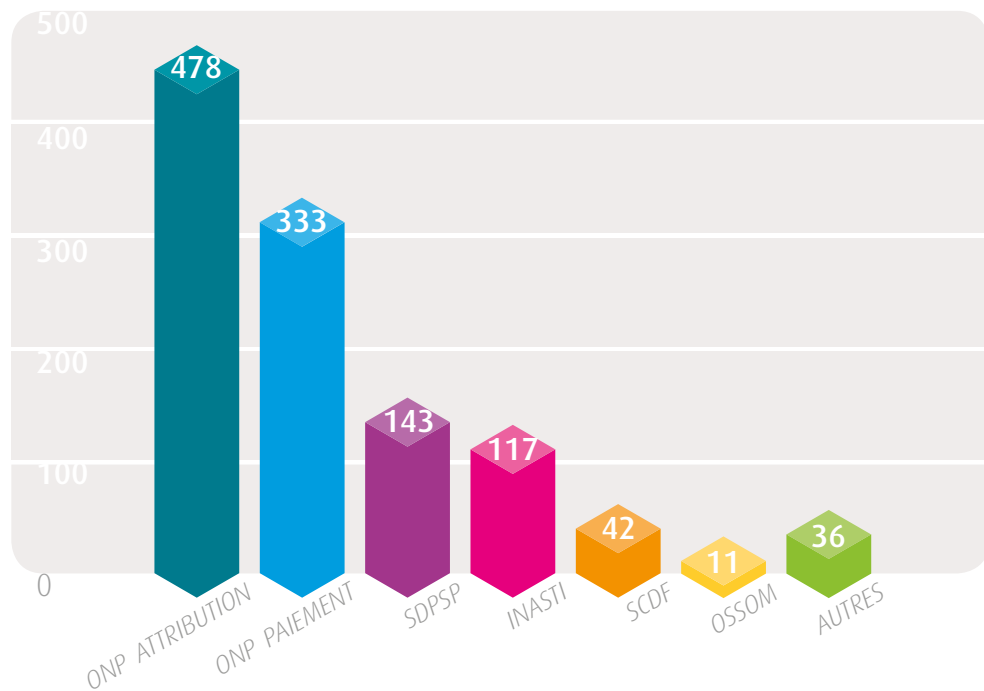
1. L'interruption du paiement de la pension
2. L'exactitude de la décision de pension : les périodes de la carrière reprises dans le calcul de la pension, le calcul du minimum de pension, le calcul de la pension la plus avantageuse, pension au taux de ménage ou pension au taux d'isolé
3. La durée de traitement des dossiers de pension et la fixation du droit à la garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA)

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

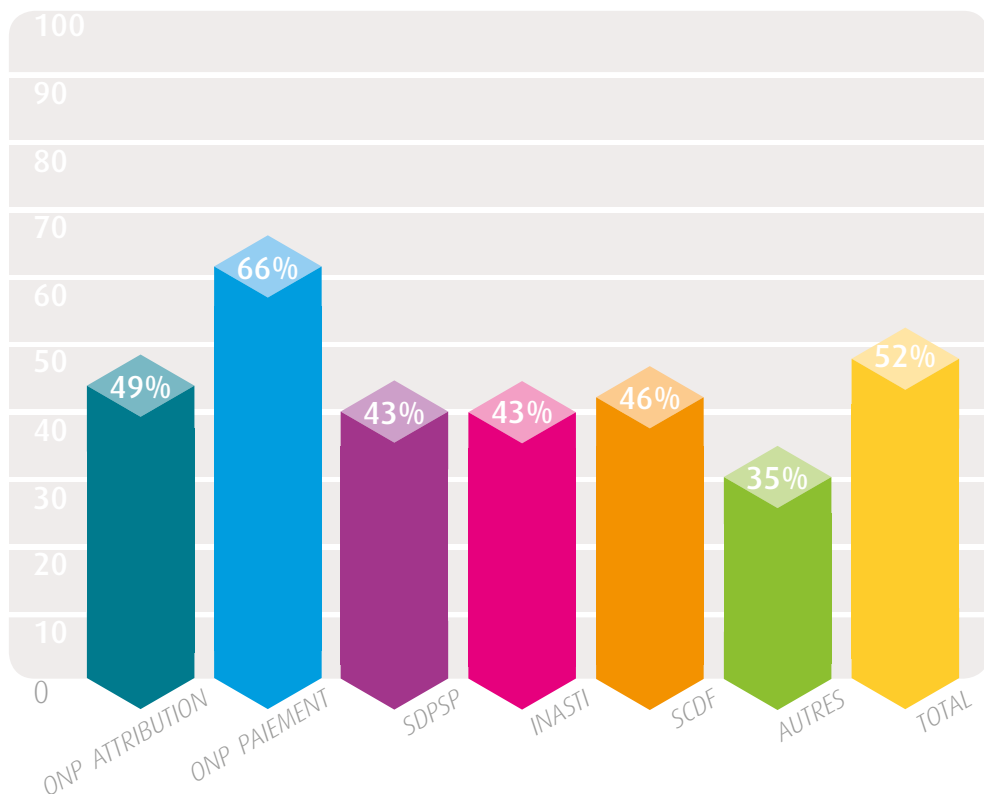
2 Les demandes d'information ne constituent pas des plaintes.

Les Services de pensions concernés

Chiffres absolus³



Le fondement des plaintes recevables par Service de pensions



³ Il convient de comparer ces chiffres au volume des dossiers de pensions, traités annuellement par les services de pensions (nombre de nouveaux dossiers et nombre de paiements)

L'ONP : nouveaux dossiers 276.872 ; paiements (salariés et indépendants) : 1.952.939

L'INASTI: nouveaux dossiers 84.299

Le SdPSP: nouveaux dossiers 40.072

Le SCDF: paiements 468.953

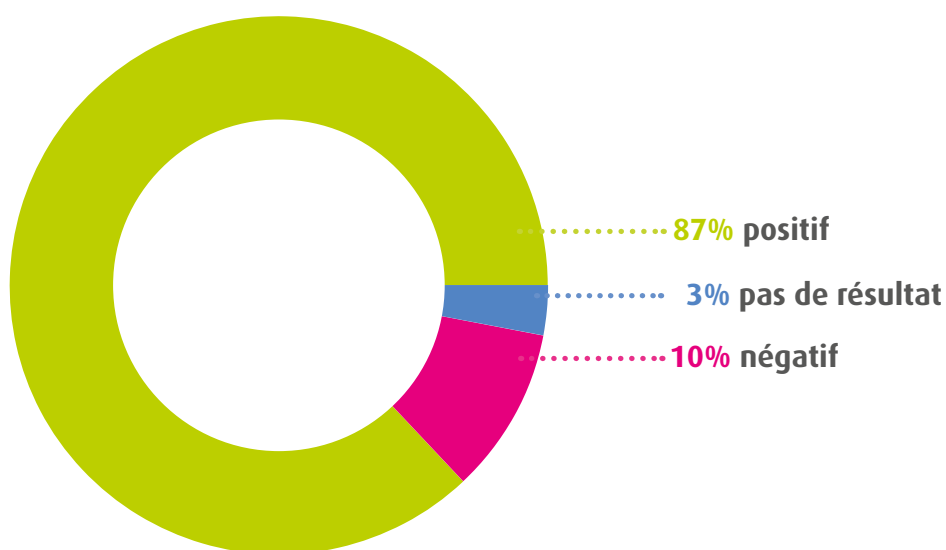
L'OSSOM: nouveaux dossiers 2.100

**Les raisons du caractère fondé des plaintes :
les normes de bonne conduite administrative⁴**

Le top trois des normes de bonne conduite administrative non respectées par service de pensions

| | |
|--------------------------|---|
| ONP - attribution | <ol style="list-style-type: none"> 1. Le délai raisonnable 2. La gestion consciencieuse 3. L'information passive |
| ONP - paiement | <ol style="list-style-type: none"> 1. Le délai raisonnable 2. La gestion consciencieuse 3. L'information passive |
| INASTI | <ol style="list-style-type: none"> 1. Le délai raisonnable 2. La gestion consciencieuse 3. L'application conforme des règles de droits |
| SdPSP | <ol style="list-style-type: none"> 1. Le délai raisonnable 2. La gestion consciencieuse 3. L'application conforme des règles de droits |
| SCDF | <ol style="list-style-type: none"> 1. La gestion consciencieuse 2. L'information passive 3. Le délai raisonnable |
| OSSOM | <ol style="list-style-type: none"> 1. La gestion consciencieuse 2. Caractère raisonnable et proportionnalité 3. Le délai raisonnable |
| AUTRES | <ol style="list-style-type: none"> 1. La gestion consciencieuse 2. Le délai raisonnable 3. L'application conforme des règles de droits |

Résultat de la médiation pour les plaintes fondées



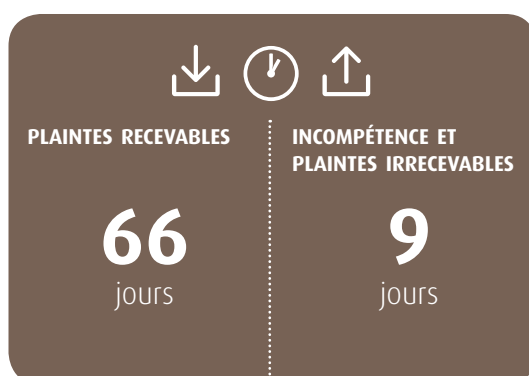
⁴ Voir Annexe 3 – Les critères d'évaluation du Service de médiation pour les Pensions

Quelques données concernant la répartition des requêtes

| LE RÔLE LINGUISTIQUE DES PLAIGNANTS | LE SEXE DES PLAIGNANTS | DOMICILE OU RÉSIDENCE DES PLAIGNANTS | MODE D'INTRODUCTION DES REQUÊTES |
|-------------------------------------|------------------------|--------------------------------------|----------------------------------|
| Néerlandophone 61% | Femmes 43 % | Belgique 80 % | Par écrit ⁶ : 96 % |
| Francophone 35 % | Hommes 57 % | A l'étranger 20 % | Oralement ⁷ : 4 % |
| Germanophone 2 % | | | |
| Autres langues ⁵ 2 % | | | |

Le traitement des plaintes

La durée de traitement des requêtes



Requêtes en instruction au 31 décembre 2012

| 1 NOMBRES DE MOIS DE TRAITEMENT | REQUÊTE INTRODUIT EN | NOMBRE |
|---------------------------------|----------------------|------------|
| Moins d'un mois | décembre | 31 |
| Entre 1 et 2 mois | novembre | 32 |
| Entre 2 et 3 mois | octobre | 19 |
| Entre 3 et 4 mois | septembre | 18 |
| Entre 4 et 5 mois | août | 5 |
| Entre 5 et 6 mois | juillet | 5 |
| Entre 6 et 7 mois | juin | 7 |
| Entre 7 et 8 mois | mai | 7 |
| Entre 8 et 9 mois | avril | 6 |
| Entre 9 et 10 mois | mars | 7 |
| Entre 10 et 11 mois | février | 6 |
| Entre 11 et 12 mois | janvier | 6 |
| Plus de 12 mois | avant janvier 2012 | 8 |
| TOTAL | | 157 |

⁵ Autres langues : anglais, espagnol, italien, polonais, ...

⁶ Par la poste, par courriel ou via le formulaire sur notre site web

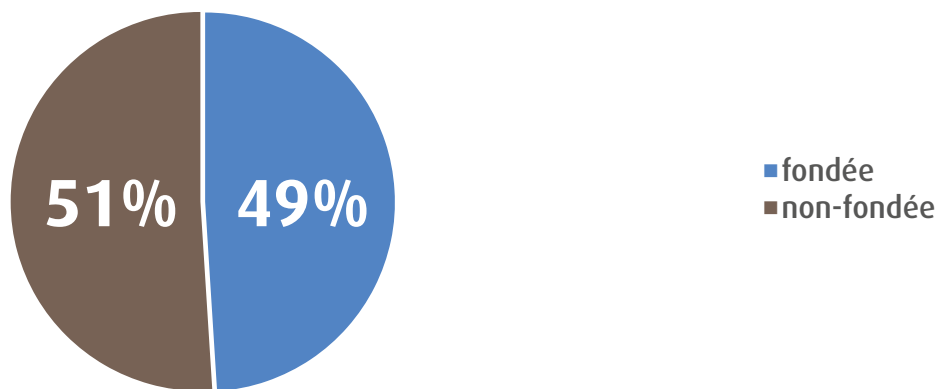
⁷ Au bureau du Service de médiation ou à une permanence

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

L'Office remplit deux missions clés dans le secteur des pensions. Il attribue la pension aux anciens travailleurs salariés et paie les pensions aux retraités salariés et indépendants.

La première section est consacrée aux services d'attribution.

Résultat final des dossiers clôturés



Dossiers marquants

Première prise de cours effective de la pension de retraite postposée en raison d'une activité professionnelle non autorisée – Obligation pour le pensionné d'introduire une nouvelle demande pour enclencher ultérieurement le réexamen de ses droits – Effets négatifs possibles – Texte des notifications de l'ONP en voie d'amélioration

Dossiers 20561 – 22490

Les faits

Cas n° 1 :

L'ONP et l'INASTI examinent d'office les droits à la pension de Monsieur Barrois à l'âge légal (1^{er} août 2011). Des décisions d'octroi de la pension de retraite sont prises par ces deux organismes en février et mars 2011.

En mai 2011, Monsieur Barrois renvoie aux services de pensions une déclaration modèle 74 (déclaration concernant l'activité professionnelle du pensionné). Il y indique qu'il compte poursuivre son activité professionnelle au-delà de l'âge de 65 ans et que ses revenus dépasseront les limites autorisées.

Les réactions de l'ONP et de l'INASTI divergent. Ce dernier envoie à l'intéressé une notification par laquelle sa pension est déclarée « non payable » au 1^{er} août 2011. L'Office, de son côté, notifie une décision d'interruption d'examen de ses droits, motivée par le fait qu'il a « renoncé » à ses droits à la pension. L'ONP ajoute que pour provoquer un réexamen de ses droits à l'avenir, Monsieur Barrois devra introduire une nouvelle demande de pension.

L'intéressé s'interroge sur le texte de la décision de l'ONP : alors qu'il pense avoir simplement demandé la suspension du « paiement » de ses pensions (ce que l'INASTI a correctement interprété), l'ONP lui écrit qu'il a renoncé au « droit ».

Il en déduit que son dossier devra être recommencé de zéro sur la base d'une nouvelle demande de sa part, ce qui ne l'arrange pas. En effet, il craint que par ce procédé, son droit à la pension puisse être remis en cause ultérieurement. De plus, la procédure de réactivation du dossier acceptée par l'INASTI (par l'envoi d'un nouveau formulaire modèle 74) lui semble plus simple et plus rapide.

Monsieur Barrois demande au Médiateur s'il peut convaincre l'ONP de se ranger à la façon de faire de l'INASTI.

Cas n° 2 :

Monsieur Piraux est né en 1945. Il atteint l'âge de 65 ans en novembre 2010. L'ONP ouvre un examen d'office de ses droits à la pension de retraite de travailleur salarié en octobre 2009.

Au début 2010, l'intéressé informe l'ONP qu'il continue à travailler comme travailleur salarié à temps plein dans le secteur privé.

Le 30 mars 2010, l'ONP informe Monsieur Piraux qu'il prend note de sa *renonciation* à l'examen d'office des droits à la pension à l'âge légal de la retraite. Le document envoyé à l'intéressé précise que pour provoquer un nouvel examen dans le futur, une demande expresse sera nécessaire.

En décembre 2011, l'intéressé tombe malade. Son traitement est encore payé pendant le mois de janvier 2012 par son employeur.

A partir de février 2012, il s'attend à percevoir des indemnités de maladie de sa mutuelle. Mais celle-ci, après avoir examiné son cas (ce qui prend un certain temps), l'avertit finalement qu'elle ne peut l'indemniser vu son âge (plus de 65 ans).

Dès qu'il l'apprend, Monsieur Piraux introduit une demande officielle de pension via la commune. Cette démarche est effectuée le 29 mai 2012.

Dans un premier temps, l'ONP lui notifie l'octroi de la pension à partir du 1^{er} juin 2012 (soit le 1^{er} jour du mois suivant celui de la demande). La décision est envoyée à l'intéressé le 19 juin 2012. La pension de retraite de travailleur indépendant est également accordée par l'INASTI à partir de juin 2012.

Monsieur Piraux n'est pas d'accord avec la date de prise de cours de sa prestation,

car il n'a eu aucun revenu, ni traitement, ni indemnités, ni pension, entre février et mai 2012.

Les services de pensions ne donnant pas suite à ses griefs, il demande l'intervention du Médiateur en juillet 2012.

Commentaires

Dans le cadre du dossier de Monsieur Barrois, nous avons interrogé l'ONP sur la pratique consistant à motiver la décision de rejet pour cause d'activité professionnelle non autorisée par l'invocation d'une « renonciation » (dans le cas présent : implicite) à l'examen des droits à la pension.

Dans sa réponse, l'ONP a admis que la question de la motivation d'une telle décision de rejet s'est posée à lui depuis longtemps et a toujours été source de difficultés.

Sur un plan général, la motivation d'une décision, quelle qu'elle soit, se doit d'être la plus correcte possible et ne pas instiller de doute dans l'esprit du demandeur quant à la portée exacte à lui donner, surtout lorsqu'il s'agit de lui signifier la clôture de son dossier.

Il faut néanmoins tenir compte de la réglementation, notamment l'article 3 bis de l'arrêté royal 50 du 24 octobre 1967, qui stipule que les pensions prennent cours effectivement et pour la première fois lorsque l'avantage est payé.

Cette date de prise de cours détermine quelle est la législation applicable au calcul de la pension. Cela peut jouer en faveur comme en défaveur du pensionné. Si la législation en vigueur lors de la future date de prise de cours est plus avantageuse, le pensionné trouvera un intérêt rétrospectif dans le fait d'avoir renoncé à l'examen de ses droits¹. Mais la situation inverse peut également se présenter.

L'ONP considère qu'en clôturant le dossier de pension par une décision définitive de rejet et en obligeant ainsi le pensionné à passer ultérieurement par l'introduction d'une nouvelle demande, il clarifie grandement le point de la législation applicable (même si cette clarification vaut surtout pour le service de pension lui-même et pas tellement pour le pensionné).

L'ONP reconnaît pourtant que dans la plupart des cas, le pensionné, lorsqu'il poursuit une activité professionnelle, ne veut pas à proprement parler « renoncer » à sa pension, mais qu'il souhaite simplement en postposer la date de paiement.

Cette difficulté est illustrée par l'analyse des pièces du dossier de pension de Monsieur Piraux.

Cette analyse montre que l'ONP se base sur un document où il est simplement mentionné que Monsieur Piraux poursuit une activité professionnelle. Sur ce document, non signé, il n'est pas précisé que l'intéressé renonce à l'examen de ses droits.

¹ Il faut tenir également compte du fait qu'en poursuivant son activité, même après 65 ans, et cela tant que la pension n'est pas mise en paiement, le travailleur se crée des droits complémentaires à la pension, le cas échéant moyennant application du principe de l'unité de carrière. Cela aura en théorie un effet positif sur le montant ultérieur de pension.

Selon l’Ombudsman, un tel document ne doit pas être considéré comme une renonciation à l’examen du droit à la pension. Il s’agit seulement d’une déclaration entraînant le non-paiement de la pension, en raison d’une activité non autorisée.

L’Ombudsman estime également qu’une nouvelle demande (via la commune, sur place à l’ONP, via l’application MyPension ou via www.demandepension.be) n’est pas nécessaire. Le renvoi d’un formulaire modèle 74, soit la déclaration d’exercice ou de non exercice d’une activité, mentionnant la date de cessation, devrait rendre possible un paiement avec effet rétroactif. Car cette manière de faire est également admise par l’INASTI.

Conclusion 1

Le Collège des médiateurs invite l’ONP à rectifier la décision prise à l’égard de Monsieur Piraux et à octroyer la pension au 1^{er} février 2012, soit le 1^{er} jour du mois suivant la cessation effective de l’activité. Le service de pensions suit la proposition et adresse une nouvelle décision au pensionné le 28 août 2012.

L’ONP envoie une copie de la notification à l’INASTI, pour que ce dernier aligne sa propre décision. C’est chose faite en date du 25 octobre 2012.

Le plaignant obtient ainsi plus de 3.750 euros d’arriérés, couvrant une période de quatre mois.

La médiation débouche sur un résultat positif. La date de prise de cours est modifiée et le préjudice initialement subi par le plaignant (quatre mois sans revenus) est ainsi annulé.

Conclusion 2

La discussion avec l’ONP à l’occasion de l’examen du dossier de Monsieur Barrois amène le service de pension à prendre des dispositions qui modifient la pratique existante.

Prochainement, le texte des notifications envoyées aux pensionnés dans ces cas d’espèce sera modifié. Il profitera pour ce faire de l’occasion offerte par une mise à jour des programmes de l’attribution des pensions.

En attendant cette modification, un simple formulaire modèle 74 sera accepté pour réexaminer tout autre dossier clôturé pour la même raison.

Conclusion 3

Faire renoncer un futur pensionné à l’examen de ses droits, pour le motif qu’il poursuit son activité professionnelle au-delà de 65 ans, est un acte à portée assez radicale, pouvant être la source de problèmes.

La renonciation au droit, c’est comme si le dossier de pension n’avait jamais été ouvert. Plus tard, il faut donc (presque) tout recommencer à zéro.

La décision du pensionné entraîne avec elle la clôture de l’examen du dossier.

Dans la pratique habituelle, l'ONP interrompt immédiatement l'instruction du dossier et notifie une décision de rejet. Cette décision ne mentionne aucun montant de pension. Elle prend acte du fait que le pensionné a décidé de postposer la prise d'effet de sa prestation. Mais comment exprimer dans ce cas d'espèce une motivation correcte et non ambiguë ?

De l'avis de l'Ombudsman, il vaut mieux que le service de pension termine l'examen du dossier et notifie le montant de pension, tout en le déclarant non payable en raison d'une activité dépassant les limites autorisées (sauf les cas où le travailleur qui poursuit son activité n'a pas encore atteint l'âge de 65 ans). Notre argument est que la réactivation du dossier serait possible par l'envoi d'un formulaire modèle 74² et qu'il serait également faisable, sur la base de ce modèle 74 de rendre la pension payable avec effet rétroactif – et pour autant que les autres conditions de paiement remplies³. De cette façon, l'éventualité d'une perte de droits par suite de l'introduction d'une demande tardive serait écarté. Cette procédure est également acceptée par l'INASTI.

Dans le cas de Monsieur Piraux, cette manière de faire a été avalisée. Cette procédure n'empêche pas non plus l'application de l'article 3 bis de l'AR du 24 octobre 1967 qui dispose qu'une pension prend cours effectivement et pour la première fois lorsque l'avantage est payé.

Le Médiateur continuera de suivre ce problème.

Conclusion 4

La législation relative aux indemnités de maladie-invalidité prévoit qu'aucune indemnité de maladie-invalidité ne peut être accordée dès qu'une personne a atteint 65 ans. Cela veut dire que celui qui poursuit son activité professionnelle au-delà de 65 ans sans prendre sa pension (donc avec des revenus supérieurs aux limites autorisées) n'a plus aucun revenu en cas de maladie (au-delà de l'éventuel salaire mensuel garanti).

Il est dès lors conseillé de déjà introduire une demande de pension dès le premier mois de maladie afin d'éviter de se retrouver sans revenus. Une pension ne peut en effet prendre cours que le mois suivant la demande.

Néanmoins, des problèmes continuent à se poser pour celui qui, après sa maladie, souhaite reprendre le travail.

Prenons l'exemple d'un travailleur âgé de plus de 65 ans qui tombe malade en janvier. Son employeur lui paie encore le salaire mensuel garanti en février. A partir de mars, l'employé n'a plus de revenu, car il n'a pas droit aux indemnités de maladie. Il reçoit sa pension pour le mois de mars. En avril, il est guéri et voudrait

² L'ONP tient néanmoins à faire remarquer qu'à son estime, il n'est pas plus compliqué, sur un plan administratif, d'introduire une nouvelle demande de pension que de renvoyer un formulaire modèle 74 complété et signé. Ce serait même selon l'Office plus simple et plus rapide, en tout cas pour ceux qui possèdent un ordinateur et une connexion internet. En effet, la demande de pension peut être faite de chez soi en quelques clics, via l'application MyPension ou www.demandepension.be.

³ Il n'est en effet pas toujours évident, pour un pensionné qui souhaite exercer une activité autorisée en qualité de travailleur indépendant, d'estimer si ses revenus dépasseront les limites. Demander sa pension, réceptionner une décision d'attribution et, après que le fisc se soit prononcé définitivement, introduire un modèle 74 afin de mettre la pension en paiement avec effet rétroactif, devrait dès lors également être possible.

à nouveau travailler. Comme il a perçu une pension dans le courant de l'année (pendant le mois de mars), il ne peut plus se constituer des droits à pension pour toute l'année (arrêté royal n° 50, article 7, 8^{ème} alinéa).

En des temps où l'on veut inciter la population à rester plus longtemps active, il serait bon de réfléchir à cet exemple. Vu le fait qu'il s'agit ici d'une législation en matière d'indemnités de maladie-invalidité, cela sort du champ de compétences du Collège.

Pension de retraite de conjoint divorcé dans le régime des travailleurs salariés – Octroi d'office non garanti dans tous les cas – Recommandation générale : modifier les textes légaux pour permettre que la prise de cours de cette prestation puisse être toujours fixée au premier jour du mois suivant la transcription du divorce dans les registres de l'état civil – Harmonisation à prévoir avec le régime des travailleurs indépendants

Dossiers 19470 – 21876

Les faits

A l'occasion de l'examen de deux plaintes portant sur la pension de retraite de conjoint divorcé de travailleur salarié, le Collège a remarqué que dans un cas, cette prestation avait été accordée d'office par l'ONP, mais pas dans l'autre. Nous avons tenté de savoir pourquoi cette différence de traitement existait et de quelle manière il était possible de mettre fin à cette même inégalité entre pensionnés.

Cas n° 1 :

Au 1^{er} décembre 2010, Madame Renoir, 65 ans, obtient une pension de retraite de travailleur salarié. La pension est calculée sur la base du taux de ménage pour la carrière de l'épouse. Etant donné que Madame Renoir est séparée de fait de son second mari, la pension est partagée entre les deux conjoints. L'intéressée et son second époux en reçoivent chacun la moitié.

En juillet 2011, les époux divorcent. Les services de paiement de l'ONP arrêtent le paiement du taux de ménage et liquident à Madame Renoir, à partir d'août 2011, une pension au taux d'isolé. Cette prestation, accordée dans le cadre d'un examen « provisionnel », ne comprend que ses droits personnels de pension.

Madame Renoir a déjà été mariée auparavant. Son premier mari travaillait en qualité de travailleur salarié. Durant ce mariage, l'intéressée avait temporairement arrêté ses activités pour élever ses enfants. Madame Renoir possède donc, croit-elle, des droits potentiels à une pension de retraite de conjoint divorcé dans le régime salarié. Elle s'attend à ce que l'ONP examine d'office ses droits de conjoint divorcé.

Mais après quelques mois d'attente, rien ne se passe. Madame Renoir s'informe : l'ONP lui explique alors qu'un examen d'office n'est pas prévu dans son cas⁴ et qu'elle doit donc introduire une demande expresse. Elle s'exécute en janvier 2012.

⁴ L'explication donnée est la suivante : la loi relative à la pension de conjoint divorcé ne prévoit un examen d'office que pour le « bénéficiaire » de la part de conjoint séparé, et pas pour celui qui ouvre le droit à cette part, l'attributaire.

L'ONP notifie sa décision le 16 février 2012. D'une part, elle confirme le droit à la pension personnelle au taux d'isolé (1.251,54 euros/mois) et d'autre part, elle accorde la pension de conjoint divorcé (68,97 euros/mois). Les deux pensions prennent cours à la même date, soit au 1^{er} août 2011.

La pension de conjoint divorcé semble donc bien avoir fait l'objet d'un octroi d'office (date de prise de cours fixée au mois suivant le divorce et non au mois suivant la demande). Madame Renoir est satisfaite, mais s'interroge : pourquoi l'a-t-on obligée à introduire une demande si celle-ci n'était manifestement pas nécessaire ?

Cas n° 2 :

Monsieur Verbist a obtenu sa pension de retraite personnelle de travailleur salarié à l'âge de 65 ans, soit au 1^{er} août 2009. A l'époque, l'intéressé était séparé de fait de son épouse. Celle-ci exerçait une activité professionnelle. La pension de retraite du mari a donc été octroyée au taux d'isolé.

L'ONP avait été mis au courant de la situation de séparation de fait en janvier 2009. En mars 2009, cet organisme a écrit que cela n'avait pas d'influence sur la pension versée à Monsieur Verbist. En effet, il ne pouvait pas prétendre à une part de pension comme conjoint séparé (sa femme n'était pas encore pensionnée) et de son côté, l'épouse ne demandait pas une part de la pension du mari, vu le fait qu'elle poursuivait une activité rémunérée.

Le divorce des époux a été prononcé le 22 décembre 2009 et l'acte a été transcrit dans les registres de la population le 8 février 2010.

Dès ce moment, Monsieur Verbist pouvait demander une révision de ses droits en vue d'y adjoindre éventuellement une pension de retraite de conjoint divorcé. Mais il ne le savait pas et l'ONP ne l'en a pas informé.

Il faut noter qu'à aucun moment, Monsieur Verbist ne s'est adressé directement à l'Office pour être éclairé sur ses droits. C'est apparemment par le canal de son ex-femme (qui, elle, avait contacté l'ONP) qu'il a appris, fin 2011, qu'il devait introduire une demande spécifique pour faire examiner son droit à la pension de conjoint divorcé.

Cette démarche a été effectuée à la commune le 25 janvier 2012. Par décision notifiée le 21 mars 2012, l'ONP a accordé à l'intéressé une pension de retraite de conjoint divorcé prenant effet au 1^{er} jour du mois suivant celui de la demande, soit au 1^{er} février 2012.

Monsieur Verbist a reçu à partir de ce mois un supplément de pension de 115 euros par mois. Mais en même temps, il a été très déçu d'avoir « perdu » deux ans de pension de conjoint divorcé, qu'il aurait pu déjà obtenir (au plus tôt) au 1^{er} mars 2010.

Dépité de cette situation, il s'est alors tourné vers le médiateur avec deux questions : 1) pourquoi l'ONP n'a-t-il pas examiné d'office ses droits à la pension de re-

traite de conjoint divorcé et 2) si un tel examen était impossible, pourquoi le service de pension ne l'a-t-il pas averti qu'une demande expresse devait être introduite ?

Commentaires

Deux situations présentant des points communs, mais deux traitements différents. Comment l'expliquer ?

Le législateur a voulu que les situations dans lesquelles le service de pensions est tenu d'examiner d'office certains droits à la pension soient explicitement mentionnées dans la réglementation ; dans d'autres textes, il a également inscrit les obligations du service de pensions en matière d'information active et passive.

Ces deux aspects sont examinés ici.

1) L'examen d'office des droits à la pension de retraite de conjoint divorcé

Dans la législation actuellement en vigueur⁵, le droit à la pension de retraite de conjoint divorcé de travailleur salarié est examiné d'office dans les cas suivants :

1. si le conjoint divorcé bénéficie déjà, au moment de la transcription du divorce, d'une partie de la pension de retraite de l'autre conjoint, en tant que conjoint séparé de corps ou séparé de fait ET si le conjoint divorcé a atteint l'âge de la pension le 1^{er} jour du mois suivant celui de la transcription du divorce ;
2. s'il apparaît, lors de l'examen d'office du droit à la pension de retraite personnelle, que l'ex-conjoint a exercé une activité professionnelle de travailleur salarié.

La réglementation précise ensuite (article 76, alinéa 3) que les conjoints divorcés non remariés d'un travailleur salarié « peuvent à partir de la date à laquelle la décision judiciaire prononçant le divorce est portée à leur connaissance, introduire une demande selon les modalités prévues (aux sections 2 et 3 du chapitre II de cet arrêté). Pour autant que l'examen d'office n'est pas possible, cette demande produit ses effets le premier jour du mois qui suit celui dans lequel la demande a été introduite et au plus tôt le premier jour du mois suivant la transcription du divorce dans les registres de l'état civil. »

La question se pose de savoir s'il y a ou pas examen d'office lorsque la transcription du divorce intervient alors que l'intéressé(e) est déjà bénéficiaire d'une pension de retraite personnelle. Comme on l'a vu dans le cas de Madame Renoir, une incertitude a semblé régner à ce sujet dans les services de l'ONP.

Nous avons donc estimé nécessaire d'éclaircir ce point avec l'ONP. Cet organisme nous a confirmé que l'examen d'office devait bien avoir lieu.

L'ONP nous a écrit en février 2013 « qu'un réexamen des droits à la pension de retraite (entraînait) automatiquement et d'office l'examen des droits à la pension de conjoint divorcé, puisque la pension de retraite sur base de la carrière personnelle

⁵ Article 76 de l'Arrêté royal du 21 décembre 1967 portant règlement général de la pension de retraite et de survie des travailleurs salariés

et la pension de retraite sur base de la carrière de l'ex-conjoint durant la période de mariage sont une seule et unique pension de retraite en faveur du bénéficiaire ».

Dans le dossier de Madame Renoir, l'ONP a oublié de notifier ses droits à la pension de retraite personnelle à partir du divorce (la décision provisoire n'a pas été suivie d'une décision définitive) et dans la foulée, il a également omis l'examen d'office de la pension de retraite de conjoint divorcé. Cette double erreur a été heureusement réparée.

Le cas de Monsieur Verbist est différent. Pendant qu'il était séparé de sa femme, il a continué à percevoir la pension au taux d'isolé, car son épouse travaillait et n'avait donc pas fait valoir ses droits à une part de la pension de son mari.

Au moment où les époux ont divorcé, les droits de Monsieur Verbist n'avaient pas à être revus. Il suffisait de prendre note du changement d'état civil.

Or, qui dit pas de révision des droits personnels, dit pas d'examen non plus des droits de conjoint divorcé.

Monsieur Verbist, et partant tous les autres pensionnés dans le même cas, devait donc pour bien faire jouir de réflexes affûtés.

Il « pouvait » introduire une demande de pension de retraite de conjoint divorcé dès qu'il avait eu connaissance de la décision judiciaire prononçant le divorce, c'est-à-dire à partir du 22 décembre 2009. S'il avait fait cette demande à ce moment, l'ONP aurait alors pu prendre une décision d'octroi prenant effet au 1^{er} jour du mois suivant la transcription⁶ du divorce dans les registres de l'état civil, soit au 1^{er} mars 2010.

Mais en réalité, peu de pensionnés sont parfaitement au courant des « possibilités » que leur offre la législation. Ils n'en savent au mieux que des bribes, glanées au hasard ici et là. Dans le meilleur des cas, ils « savent » qu'ils ont droit à quelque chose, mais ils en interprètent mal les conséquences. Dans ce cas-ci, Monsieur Verbist pensait – à tort – qu'il devait attendre la mise à la pension de son ex-femme (prévue à 65 ans, en novembre 2014) pour obtenir un supplément en tant que conjoint divorcé.

2) Les obligations des services de pensions en matière d'information active et passive

Les obligations des services de pensions en matière d'information découlent de la loi du 11 avril 1995 visant à instituer la Charte de l'assuré social. Son chapitre 2 (articles 3 à 7) est consacré aux devoirs des institutions de sécurité sociale.

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

⁶ La transcription consiste en l'acte par lequel le jugement définitif du divorce devient opposable aux tiers. C'est le greffe du tribunal qui transmet le jugement définitif à l'officier de l'état civil, afin qu'il puisse être transcrit dans le registre de la population. A partir de ce moment, le divorce devient un fait consultable et utilisable par les services de pensions, qui ont accès à ces données via la BCSS.

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, sans préjudice des dispositions de l'article 7. »

L'article 4 dispose que « 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. »

Ainsi, quand l'assuré social demande à une institution de sécurité sociale des renseignements sur ses droits et obligations, il doit être informé et conseillé.

L'obligation à laquelle est tenu le service de pensions relève donc surtout de l'information *passive* (réponse à une demande écrite). Le rôle que ce service doit tenir dans le cadre de l'information *active* est moins délimité. La loi parle seulement 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 ». Cela présuppose cependant que le pensionné ait demandé au préalable des informations.

Si un assuré social divorce et demande quel sera l'impact de cet événement sur ses droits à la pension, il recevra une réponse du service de pension qui contiendra les informations utiles voire un conseil sur l'exercice de ses droits. Mais s'il se contente de signaler son divorce sans rien demander de plus, il y a de fortes chances pour que ces informations ou ce conseil ne lui soient pas dispensés d'initiative.

Dans l'état actuel de la législation, il n'y a pas de disposition qui obligerait le service de pension à aller plus loin que ce que prescrit la Charte⁷. Il existe bien une jurisprudence qui interprète plus largement la Charte⁸.

Dès lors, le Collège des médiateurs est d'avis que les droits de l'assuré social en matière de pension de conjoint divorcé seront mieux garantis par une extension du champ d'application de l'examen d'office que par une optimisation de l'obligation d'informer en renforçant par voie légale le volet « information active ».

Nous terminerons ces commentaires par une incursion dans le régime des travailleurs indépendants, pour vérifier ce qui est légalement prévu en matière d'examen d'office des droits à la pension de conjoint divorcé dans ce secteur. En effet, si une extension du champ d'application de l'examen d'office dans le régime salarié est recommandée, il convient de veiller également à ce que les droits des travailleurs indépendants soient alignés sur ceux des travailleurs salariés.

L'article 92, § 4 de l'arrêté royal du 22 décembre 1967 portant règlement général relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs indépendants prévoit que « les droits à la pension de conjoint divorcé sont examinés d'office si l'intéressé

⁷ Néanmoins, la question peut être posée de savoir si, dans le cadre de la simplification administrative, cette recherche spontanée de droits éventuels sur la base des informations disponibles dans le réseau de la sécurité sociale, ne constituerait pas purement et simplement une obligation dans le chef des services de pensions ?

⁸ La Charte prévoit que l'institution de sécurité sociale doit fournir à l'assuré social qui le demande par écrit toutes les informations utiles sur ses droits et ses obligations. La Cour du Travail de Bruxelles en déduit ce qui suit : « L'institution de sécurité sociale qui reçoit un avis de changement d'adresse doit, lorsque ce changement est susceptible d'entraîner des conséquences sur les droits et obligations de l'assuré social handicapé, traiter cet avis comme une demande de renseignements » (C.T. Bruxelles AR 45.205, 30 avril 2007).

bénéficiait au moment de la transcription du divorce, en tant que conjoint séparé de corps ou séparé de fait, d'une partie de la pension de retraite de son conjoint et s'il a atteint l'âge prévu au § 1^{er} [65 ans] au premier jour du mois suivant celui de la transcription du divorce. »

Plus loin dans le même texte, les articles 133 sexies et 133 octies prévoient que « l'examen d'office des droits à la pension de retraite (...) entraîne l'examen d'office (...) des droits à la pension de conjoint divorcé (...) lorsqu'une activité professionnelle relevant du régime de pension des travailleurs indépendants dans le chef (...) de l'ex-conjoint (...) est constatée lors de l'instruction des droits à la pension de retraite ou d'un recours.

La décision de l'Institut national prend cours : (...)

2° lorsqu'il s'agit d'une pension de conjoint divorcé, le premier jour du mois qui suit celui au cours duquel le divorce a été transcrit (...) ».

Quant à l'article 133 octies, il stipule que l'examen d'office des droits à la pension de retraite de travailleur salarié entraîne, notamment, l'examen d'office des droits à la pension de conjoint divorcé lorsqu'une activité professionnelle en tant que travailleur indépendant dans le chef de l'ex-conjoint est constatée lors de l'instruction de ces droits par l'ONP. Ici également, la décision de l'INASTI prend cours le premier jour du mois qui suit celui au cours duquel le divorce a été transcrit.

Ainsi donc, l'examen a lieu également d'office s'il y a une instruction des droits à la pension de travailleur indépendant (sur demande ou d'office) ou, dans le cadre de l'application de la polyvalence des demandes de pensions, si un examen a lieu dans le régime de pension des travailleurs salariés.

Toutefois, si l'on transposait le cas de Monsieur Verbist dans le régime des travailleurs indépendants, on constaterait également que l'INASTI ne serait pas tenu d'examiner d'office les droits à la pension de conjoint divorcé de travailleur indépendant, si un autre examen n'était pas ouvert, soit dans son propre régime soit dans celui des travailleurs salariés.

Conclusion 1

Madame Renoir a été remplie de tous ses droits par l'ONP, que ce soit ses droits personnels ou ses droits de conjoint divorcé. Concernant ceux-ci, ils ont été octroyés à la date appropriée, soit au 1^{er} jour du mois suivant la transcription du jugement de divorce dans les registres de la population.

Mais cela n'a pas été tout seul. Elle a été forcée d'introduire une demande pour que l'ONP se rende compte qu'il avait oublié de procéder d'office à l'instruction des droits.

La perfection n'est pas de ce monde. Comme l'Office l'a souligné lui-même dans un courrier qu'il nous a adressé à l'occasion de cette plainte, il est toujours possible qu'un gestionnaire de dossier ne soit pas suffisamment attentif à l'historique de l'état civil et ne voie donc pas que la pension de conjoint divorcé doit être examinée.

Dans l'autre dossier, il n'y a pas eu d'erreur. L'ONP n'était pas légalement tenu de procéder d'office à l'examen des droits de Monsieur Verbist à la pension de retraite de conjoint divorcé en 2010, car son divorce est intervenu alors qu'il bénéficiait déjà de sa pension au taux d'isolé depuis 2009. Il n'y avait pas de raison de revoir ses droits personnels. Et donc, dans un tel cas, une demande était requise pour faire ouvrir un examen spécifique des droits de conjoint divorcé.

L'ONP n'était pas non plus tenu d'initiative le pensionné sur ses droits à la pension de conjoint divorcé. La Charte de l'assuré social ne prévoit principalement en effet, en matière d'information individualisée, que l'obligation d'information passive. L'information active individualisée s'inscrit dans un champ plus limité et n'est encore que peu développée (à l'exception notable de l'envoi automatique des estimations de pension).

La pension de retraite de conjoint divorcé de Monsieur Verbist lui a été accordée au 1^{er} février 2012, suite à sa demande du 25 janvier 2012, qui faisait elle-même suite à des demandes d'informations adressées à l'ONP dans le dernier trimestre de 2011.

La décision de l'ONP est juridiquement correcte et ne peut pas être réformée.

Le Collège reste cependant avec le sentiment que dans le meilleur des mondes, les choses auraient pu se dérouler autrement. Pour certains, comme Monsieur Verbist, il est trop tard, on ne peut plus rien faire. Mais pour les autres, les pensionnés qui viendraient à divorcer dans le futur, un mieux est possible et même hautement souhaitable.

Conclusion 2

Pour pallier la perte potentielle de certains droits, par méconnaissance ou par mauvaise interprétation de la loi, il n'y a que deux solutions : soit étendre les situations dans lesquelles l'examen d'office est possible, soit informer les ayants droit potentiels sur tous les droits qui leur sont ouverts par la réglementation.

Le Collège est d'avis que l'extension des situations dans lesquelles il y a examen d'office est la réponse la mieux adaptée à ce problème. Elle seule garantit au maximum que les pensionnés seront remplis de tous leurs droits.

Dans cette optique, la recommandation générale suivante est adressée aux autorités compétentes.

Recommandation générale

Dans la législation de pension des travailleurs salariés, le droit à la pension de retraite de conjoint divorcé est examiné d'office dans les cas suivants :

si le conjoint divorcé bénéficie déjà, au moment de la transcription du divorce, d'une partie de la pension de retraite de l'autre conjoint, en tant que conjoint séparé de corps ou séparé de fait ET si le conjoint divorcé a atteint l'âge de la pension le 1^{er} jour du mois suivant celui de la transcription du divorce ;

s'il apparaît, lors de l'examen d'office du droit à la pension de retraite personnelle, que l'ex-conjoint a exercé une activité professionnelle de travailleur salarié.

En revanche, les pensionnés sont astreints à l'introduction d'une demande spécifique lorsque la transcription du divorce intervient postérieurement à l'examen de leurs droits à la pension de retraite personnelle et qu'à ce moment, il n'y a pas de raison pour procéder à un nouvel examen des droits personnels de pension dans le régime des travailleurs salariés.

Le maintien de cette restriction entraîne fréquemment la perte momentanée voire définitive des droits de certains retraités à la pension de conjoint divorcé⁹.

Pour corriger cette situation, et veiller à ce que la date de prise de cours de la pension de conjoint divorcé soit dans le maximum des cas fixée au premier jour du mois suivant la transcription du divorce dans les registres de l'état civil, le Collège des médiateurs recommande aux autorités compétentes :

de modifier l'article 76 l'arrêté royal du 21 décembre 1967 (règlement général de pension des travailleurs salariés) de manière à inclure dans les droits soumis à l'examen d'office ceux des bénéficiaires d'une pension de retraite du régime salarié dont le divorce est transcrit dans les registres de la population après la fixation définitive de leurs droits à la pension personnelle.

Par ailleurs, en vue de garantir l'égalité de traitement entre travailleurs salariés et travailleurs indépendants, le Collège recommande également :

de modifier les dispositions similaires du règlement général du régime de pension des travailleurs indépendants (soit l'article 92 de l'arrêté royal du 22 décembre 1967) de manière à ce que l'examen d'office du droit à la pension de conjoint divorcé dans le régime des travailleurs indépendants soit rendu possible dans les mêmes situations que dans le régime des travailleurs salariés¹⁰.

⁹ Notons en passant que des pensionnés peuvent très bien passer directement de l'état de « marié » à celui de « divorcé » sans passer nécessairement par la case « conjoint séparé de fait ».

¹⁰ Et donc ne plus effectuer l'examen d'office uniquement lorsque l'intéressé perçoit une partie de la pension de l'autre conjoint.

Activité de comptable spécial dans le secteur public poursuivie après la prise de cours des pensions de retraite – Divergences d’interprétation sur la nature de l’activité : mandat administratif (selon l’ONP) ou fonction administrative (selon le SdPSP) ? – L’ONP se range finalement à l’avis du SdPSP – Primauté de l’expertise et des moyens d’investigation de chaque service de pension dans son domaine de compétence – Plus de concertation entre administrations pour mieux contrôler l’activité des pensionnés

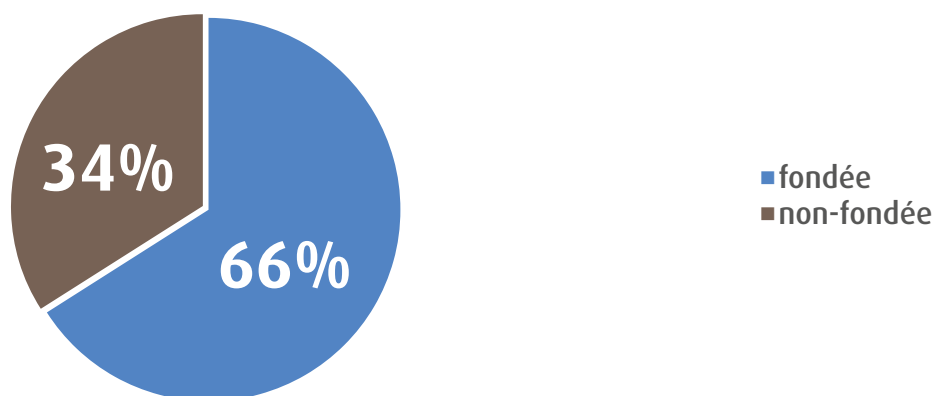
Dossier 20208

Voir la section consacrée au Service des Pensions du Secteur Public

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

Introduction générale

Le lecteur pourrait s'étonner du nombre relativement élevé de dossiers discutés dans cette section et en tirer la conclusion exagérée que les services de paiements de l'ONP connaissent plus de problèmes que d'autres services.

Ce n'est nullement le cas. Il est important d'avoir à l'esprit plusieurs éléments qui expliquent cette abondance de commentaires portant sur les paiements des pensions des travailleurs salariés et des travailleurs indépendants.

Tout d'abord, l'ONP est le plus gros service de pensions en termes de nombre de dossiers à gérer : au 1^{er} janvier 2012, les fichiers de l'Office renseignaient 1.922.163 bénéficiaires de prestations. Parmi ceux-ci, 1.738.234 pensionnés dans le régime des travailleurs salariés, 501.378 pensionnés dans le régime des travailleurs indépendants et 96.249 bénéficiaires de la Garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA). Ce sont donc des chiffres très importants. La dépense mensuelle correspondante atteint presque 1 milliard 900 millions d'euros.

Dans l'ensemble, les paiements dont l'ONP a la charge sont gérés avec professionnalisme et ponctualité.

Mais pour beaucoup, la pension ou la GRAPA constitue leur seul revenu. Donc pour eux, le sujet «paiement de la pension » est très sensible. Le moindre retard ou la moindre interruption du paiement, voire la moindre variation du montant de pen-

sion, sont immédiatement remarqués et provoquent une réaction quasi instantanée : « où reste ma pension ? », « je n'ai rien perçu ce mois-ci, que se passe-t-il ? », etc.

Les intéressés contactent en général très vite le Centre de contact de l'ONP (surtout le numéro gratuit 1765) pour avoir des nouvelles. Si celles-ci ne sont pas rassurantes ou restent floues, ils se tournent alors, tout aussi vite, vers le Collège des médiateurs. Cela souligne l'importance de la réception ponctuelle de la pension et les gros soucis qui surgissent lors d'un paiement tardif de la pension.

Le Service de médiation Pensions exerce, entre autres, une fonction-signal. Un Rapport annuel honnête se doit de refléter les plaintes telles qu'elles se présentent. En 2012, le Collège a recensé 333 plaintes relatives à un problème de paiement en liaison avec l'ONP. Cela représente 29 % du total des plaintes (et 89 % des réclamations portant sur un problème de paiement). 66 % des plaintes à propos des services de paiement de l'ONP sont fondées.

Si l'intensité de la crise économique actuelle n'y est pas étrangère, ce nombre important est à mettre en rapport notamment avec des problèmes informatiques.

Les pensionnés sont inquiets de leur avenir, comme toutes les couches de la population. Comme tout un chacun, ils ont peur de ne plus pouvoir, un jour, « nouer les deux bouts »¹¹. Il ne faut pas oublier non plus que plus de 180.000 pensionnés touchent leur pension à l'étranger et que l'éloignement peut à lui seul faire grandir la crainte de se retrouver dans le besoin.

Par ailleurs, l'année 2012 a été celle de la mise en production de « Theseos Paiements », l'un des plus ambitieux projets que l'ONP ait jamais entrepris (ONP, Rapport annuel 2011, p. 6). La mise en route de nouvelles applications entraîne toujours problèmes et insatisfactions (tests, essais, maladies de jeunesse...).

Cependant, l'ONP a démontré qu'il développait son offre de service dans un esprit de professionnalisme, comme il se doit pour un service public au XXIème siècle.

Qu'il soit bien clair que, malgré ses différents commentaires, l'Ombudsman ne cherche pas à stigmatiser les services de paiement de l'ONP. Au contraire, même si nous recevons chaque année un certain nombre de plaintes relatives au paiement de la pension, il reste que la grande masse des pensionnés continue de bénéficier de la part de l'ONP d'un excellent service, en ce compris sur le plan des paiements.

¹¹ Par exemple, au 1^{er} janvier 2012, environ 500.000 pensionnés salariés (2/3 de femmes, 1/3 d'hommes) perçoivent en moyenne entre 1.000 et 1.250 euros par mois ; environ 200.000 pensionnés indépendants perçoivent entre 875 et 1.125 euros par mois ; les pensionnés percevant la GRAPA bénéficient d'un revenu mensuel encore moindre (le montant maximum payable à une personne isolée étant de 991,86 euros, chiffre au 1^{er} décembre 2012). Source : ONP, Statistique annuelle des bénéficiaires de prestations, année 2012.

Interruption des paiements 1 – GRAPA – Suppression momentanée rendue nécessaire suite à un séjour non autorisé à l'étranger ou en raison d'un réexamen des ressources – A partir de 2013, via l'amélioration de l'outillage informatique, l'ONP pourra suspendre une GRAPA sans interrompre le paiement des autres avantages formant la mensualité

Dossiers 21496 – 21546 – 21694

Les faits

Deux couples bénéficient de la pension de retraite au taux de ménage. Ils perçoivent également une GRAPA, mais de moindre importance par rapport à la pension (50 euros par mois dans un cas, 140 euros par mois dans l'autre).

Ces personnes effectuent dans le courant de l'année 2011 des séjours à l'étranger dépassant 29 jours calendrier. De ce fait, en application de la réglementation, leur GRAPA doit être suspendue pour tous les mois pendant lesquels ils n'ont pas été présents de manière ininterrompue en Belgique.

Un autre pensionné bénéficie d'une GRAPA de 470 euros par mois (sur un total de 1.129 euros par mois).

L'ONP apprend qu'il a vendu récemment des immeubles lui appartenant. Un réexamen des ressources doit s'ensuivre. En attendant la décision définitive et pour ne pas faire croître un indu, une suspension du paiement de la GRAPA s'impose.

Toutefois, dans les trois cas, l'ONP suspend non seulement le paiement de la GRAPA mais également ceux des autres avantages formant l'intégralité de la mensualité.

De plus, l'interruption s'éternise : la reprise des paiements se fait attendre entre 3 et 4 mois. Les pensionnés concernés se retrouvent dans d'importantes difficultés financières.

Angoissés, à bout de ressources, et peu rassurés lorsqu'ils appellent la Tour du Midi pour avoir des nouvelles (réponse récurrente : « on s'occupe de votre dossier... »), les intéressés soumettent leurs cas aux Ombudsmans.

Le Service de médiation Pensions contacte l'ONP au sujet de ces 3 dossiers. La reprise des paiements intervient peu après notre intervention auprès de l'Office. Les pensionnés concernés sont soulagés, mais les conséquences de l'interruption mettront du temps à s'effacer.

Commentaires

Le Collège demande à l'ONP de modifier ses procédures afin de ne pas interrompre à tort le paiement d'avantages qui ne doivent pas l'être.

Le service de pensions admet que sa plate-forme informatique actuelle ne permet pas l'enchaînement des paiements des autres prestations lorsqu'il y a

lieu de suspendre une GRAPA. Toutefois, une solution structurelle est en vue.

A partir de début 2013, un nouveau programme de paiement (Theseos V2) sera mis en application. Celui-ci pourra procéder à des suspensions de paiement avantage par avantage. Donc, si une GRAPA doit être supprimée, les autres prestations non concernées continueront d'être payées sans interruption.

En attendant la mise en route de ce nouveau programme, l'ONP a veillé, pour le reste de l'année 2012, à éviter autant que possible la suspension du paiement d'un montant global de pension, lorsque la prestation GRAPA à supprimer est d'un montant peu élevé.

Conclusion

Il s'agit d'une amélioration technique sensible et attendue depuis longtemps. Les Ombudsmans s'en réjouissent et espèrent qu'avec ce nouveau programme, les pensionnés ne subiront plus à l'avenir d'interruptions intempestives de leurs avantages.

Interruption des paiements 2 – Suspension de la pension suite au renvoi (supposé) tardif du certificat de vie annuel – Délai excessif de reprise du paiement après réception du document

Dossiers 21834 – 21865

Les faits

Monsieur Rollin vit en Espagne et est bénéficiaire d'une pension de retraite de l'ONP. Il reçoit chaque année un certificat de vie à compléter. Il doit renvoyer ce document à l'ONP dans les 30 jours.

L'ONP lui adresse un certificat de vie au début novembre 2011. L'intéressé omet de le retourner pour la fin novembre. L'ONP se voit obligé de suspendre le paiement de sa pension à fin janvier 2012.

Monsieur Rollin adresse le document aux services de l'ONP le 23 février 2012. Il pense ainsi voir sa situation se régulariser en mars 2012. Mais à la mi-avril, aucun paiement ne lui est encore parvenu. Il introduit une plainte chez le Médiateur.

A peu près au même moment, une autre plainte similaire nous arrive de Thaïlande. Madame Chamchai est bénéficiaire d'une pension de survie. Le certificat de vie a été envoyé de Belgique le 29 septembre 2011. Il est arrivé à son adresse le 25 octobre suivant.

L'ONP n'ayant pas réceptionné le certificat de vie début novembre 2011, il envoie un rappel à Madame Chamchai. Il est à remarquer que depuis septembre 2012, l'ONP n'adresse plus de rappel du certificat de vie.

Pourtant, dès réception du premier certificat de vie, fin octobre 2011, Madame Chamchai a complété le document, l'a fait valider par l'autorité locale et l'a retourné

à l'ONP par envoi recommandé. De plus, l'intéressée a pris la précaution d'envoyer une copie du certificat par fax.

Malgré tout, l'ONP a interrompu les paiements de la prestation à fin janvier 2012. Au début d'avril 2012, Madame Chamchai n'a toujours pas reçu sa pension.

Commentaires

Dans le premier cas, la suspension de la pension est due à une négligence du pensionné concerné. Par contre, dans le second cas, le défaut de paiement de la pension se situe du côté de l'ONP.

Le certificat de vie de Madame Chamchai est arrivé à bon port (le service « certificats de vie » de l'ONP), mais avec beaucoup de retard : il a été enregistré seulement à la fin du mois de janvier 2012.

Ce retard dans l'expédition par poste n'est pas le seul problème. Suite à une erreur humaine, il n'a pas été classé au bon endroit et n'a donc pas été validé par le service « certificats de vie » de la Direction des paiements.

L'interruption du paiement est donc ici clairement injustifiée et une régularisation urgente est requise.

En dépit d'un contact de Madame Chamchai avec l'ONP en février 2012 et d'une visite sur place de Monsieur Rollin, l'ONP n'a fait le nécessaire pour les deux dossiers concernés qu'après une conciliation avec notre service. Les arriérés de pension ont été liquidés vers la mi-mai 2012.

Conclusion

Les deux pensionnés ont eu à subir une interruption de paiement de 3 mois, ce qui est déjà beaucoup en soi. Pour l'un de ceux-ci, l'interruption résulte d'une erreur de l'ONP.

De plus, le Collège estime que le laps de temps écoulé entre la réception du document (ou la validation de celui-ci) et la reprise effective des paiements a été trop longue (environ 2 mois).

Avec les moyens humains et techniques actuellement disponibles, l'ONP devrait pouvoir garantir une régularisation dans un délai maximum d'un mois.

Interruption des paiements 3 – Prestations suspendues en raison du paiement supposé d'allocations de chômage auxquelles il a été pourtant renoncé – Dossier codifié par erreur en versement annuel au lieu de mensuel

Dossiers 21402 – 22091

Les faits

Fin janvier 2012, Madame Nielsen vient chez le Médiateur avec le problème suivant.

Veuve depuis un an, elle a régulièrement perçu en 2011 une pension de survie. Toutefois, l'ONP, sans avertissement écrit, a brutalement cessé ses paiements au début décembre 2011.

Cette interruption serait liée au fait que Madame Nielsen est bénéficiaire, en sus de sa pension, d'allocations de chômage. Toutefois, l'intéressée a renoncé à ces allocations depuis le 1^{er} décembre 2011. Dès lors, elle ne comprend pas ce qui empêche le service de pensions de reprendre le paiement de sa pension. Deux mois sans revenus déjà, cela devient compliqué pour elle.

Début mai 2012, une autre pensionnée, Madame Botte, contacte le Service de médiation Pensions, car depuis le mois de février 2012, elle ne perçoit plus sa pension de retraite anticipée. En fait, celle-ci lui a été payée seulement le premier mois (janvier 2012). Lorsqu'elle a téléphoné à l'ONP, on lui a expliqué qu'un « mauvais code » avait été introduit, mais que son cas serait prochainement réglé. Malgré ces promesses, elle ne voyait rien venir après 3 mois d'attente.

Commentaires

Le dossier de Madame Nielsen est fort compliqué. Pour comprendre ses problèmes actuels, il faut remonter à 1985.

Cette année-là, son mari a atteint l'âge de 65 ans et a été admis à la pension. Il a obtenu le taux de ménage car à l'époque sa femme ne travaillait pas.

Toutefois, elle a repris une activité en 1989, sans en avertir l'ONP. Entre 1989 et 1997, ses revenus professionnels ont dépassé les limites autorisées. A partir de 1998, elle est tombée au chômage et elle a perçu des allocations. Ainsi, la pension de retraite du mari avait été payée sur une base trop élevée (taux ménage au lieu de taux isolé) depuis 1989.

Au moment où l'époux de Madame Nielsen est décédé (novembre 2010), l'ONP ignorait toujours que l'épouse bénéficiait de revenus de remplacement. Le service de pension lui a donc accordé la pension de survie complète.

Ce n'est qu'en novembre 2011 que l'ONP a appris que l'intéressée touchait des allocations de chômage. Il a alors pris une mesure conservatoire en suspendant les paiements de la pension au 1^{er} décembre 2012. Cependant, cette décision n'a pas été communiquée à la pensionnée.

Madame Nielsen a dû aller elle-même à la pêche aux renseignements. Ce qu'elle a pu apprendre, c'est que son activité antérieure et le bénéfice de revenus de remplacement n'avaient pas été déclarés à l'ONP et qu'en conséquence, tout son dossier devait être réexaminé. Il en allait de même du dossier de son mari.

Pour débloquer les choses, Madame Nielsen a alors décidé de renoncer immédiatement à ses allocations de chômage¹². Mais malgré cette décision, confirmée le 21

12 La pension de survie, limitée au montant de la GRAPA, peut être cumulée avec un revenu de remplacement pendant 12 mois. Après écoulement de ce délai, la pension de survie peut être payée seulement si l'intéressé renonce au revenu de remplacement.

décembre 2011, l'ONP ne se décidait pas à reprendre les paiements de la pension de survie.

Le dossier de Madame Botte a souffert d'une erreur d'encodage. Au 1^{er} janvier 2012, elle avait droit, par mois, à 19,89 euros de pension de retraite de travailleur salarié, à 509,83 euros de pension de retraite de travailleur indépendant et à 57,41 euros de bonus de pension de travailleur indépendant.

Le hasard a fait que c'est la décision de l'ONP qui a été exécutée la première. Or, comme le montant à payer n'atteignait pas le montant minimum payable par mensualités (36,82 euros), le dossier a été codifié en paiement « annuel ». Seul le paiement de janvier a été effectué, le reste devant être versé à terme échu, en décembre.

Lors de la révision du dossier, quelques jours plus tard, afin d'inclure les prestations relevant du régime de l'INASTI, on a oublié de modifier le code « paiement annuel » pour le remettre en « paiement mensuel ».

Malgré le fait que cette erreur a été signalée dès le mois suivant (février 2012) et en dépit de la simplicité de la correction à faire (changer un simple code n'est pas un travail d'Hercule), rien n'a été réglé ni en mars, ni en avril.

C'est seulement en date du 16 mai que les arriérés dus pour les mois de février, mars, avril et mai 2012 ont été calculés.

Madame Botte a perçu, fin mai 2012, un montant global de 2.680 euros. Depuis le mois de juin 2012, elle reçoit régulièrement sa pension de retraite. Le 24 mai 2012, l'ONP lui a adressé un courrier d'excuses.

Conclusion 1

Le 17 février 2012, l'ONP a notifié à Madame Nielsen ses nouveaux droits avec effet au 1^{er} décembre 2010 ; l'INASTI en a fait de même quelques temps plus tard.

Du 1^{er} décembre 2010 au 30 novembre 2011, elle a pu cumuler pension de survie et allocations de chômage. Toutefois, en application de la réglementation, la pension a été limitée au montant de la GRAPA.

A partir du 1^{er} décembre 2011, et compte tenu de sa renonciation aux allocations, elle a retrouvé sa pension de survie complète, non limitée.

Enfin, au 1^{er} décembre 2012, à 65 ans, elle a été admise à la pension de retraite de travailleur salarié. Vu l'application des règles de cumul entre pension de retraite et de survie, sa pension de survie de travailleur indépendant a été diminuée à concurrence du plafond fixé.

En ce qui concerne la période antérieure au 1^{er} décembre 2010, pendant laquelle son époux décédé a perçu indûment, pendant de nombreuses années, une pension de ménage en lieu et place d'une pension d'isolé, les services de pensions (ONP et

INASTI) ont notifié une dette à sa veuve. Le montant de celle-ci, bien que limitée par l'application de la prescription triennale, s'élevait à 6.529,43 euros, auxquels s'ajoutait encore un indu personnel (3.017 euros) parce que la pension de survie avait été payée sans limitation à la GRAPA pendant 12 mois.

Depuis décembre 2012, Madame Nielsen rembourse ce qu'elle doit par des retenues de 50 euros par mois.

Conclusion 2

Dans les deux cas illustrés, des pensionnées sont restées sans pensions pendant plusieurs mois. Dans un dossier, il s'agissait d'une pure erreur, mais le temps mis à la rectifier n'est pas acceptable.

Dans l'autre, l'ONP avait au départ une bonne raison d'interrompre le paiement (cumul non autorisé entre pension et revenu de remplacement). Mais quand l'intéressée eût fait ce qu'il fallait de son côté (renoncer au bénéfice des allocations de chômage), le service de pension a anormalement traîné pour régler sa situation.

Retards de paiement – Décisions provisionnelles suite au décès d'un conjoint marié – Délais excessifs de mise en ordre des dossiers

Dossiers 21142 – 21206 – 21353 – 21404 – 21542 – 21805 et autres

Les faits

Toutes les plaintes évoquées dans ce commentaire ont le même point de départ. Un couple de pensionnés bénéficie d'une pension de ménage ou de deux pensions au taux d'isolé. L'un des deux décède. L'ONP en est immédiatement avisé (tous les dossiers concernent des personnes domiciliées en Belgique).

Le traitement des dossiers ne comporte pas de difficulté majeure. Les carrières sont déjà connues et les prestations déjà payées depuis plusieurs années. Il faut juste réduire la pension de ménage au taux d'isolé et calculer une pension de survie.

Mais les choses traînent et les conjoints survivants attendent la mise en ordre de leur situation pendant plusieurs mois. Dans certains cas, on constate une interruption des paiements pendant deux mois.

Voyons cela au travers de 3 exemples.

Cas n° 1 : Monsieur Beaumont (70 ans) perçoit une pension au taux de ménage. Son épouse décède fin novembre 2011. La pension doit être réduite au taux d'isolé à partir de décembre 2011.

Mais Monsieur Beaumont ne voit aucun versement sur son compte, ni en décembre 2011, ni en janvier 2012. Il saisit l'Ombudsman fin janvier 2012.

Cas n° 2 : Madame Vanhove (65 ans) perd son mari le 10 octobre 2011. Le couple percevait depuis 2004 une pension de ménage. L'ONP doit accorder une pension de survie à partir du 1^{er} novembre 2011.

Toutefois, à la mi-février 2012, la situation n'est pas encore réglée. Madame Vanhove n'a rien perçu en novembre 2011. En décembre 2011, l'ONP lui a versé des « avances forfaitaires » sur sa pension de survie (1.200 euros bruts par mois). En janvier et février 2012, les paiements ont été à nouveau interrompus.

L'intéressée a été obligée de solliciter des avances récupérables auprès du CPAS de sa commune. Elle a obtenu pendant 3 mois la somme de 770 euros.

Madame Vanhove se demande quand son dossier sera définitivement réglé : elle demande l'aide du service de médiation.

Cas n° 3 : Monsieur et Madame Kosters (tous deux âgés de 70 ans) bénéficient de pensions modestes : le mari reçoit environ 800 euros par mois et la femme un peu plus de 350 euros par mois.

Monsieur Kosters décède en février 2012. Sa pension se composait d'une prestation du régime salarié et d'une prestation du régime indépendant. L'ONP est chargé de calculer les pensions de survie dans les deux régimes.

Le mois de mars se passe, mais Madame Kosters n'a pas de nouvelles de son dossier. Elle prend contact avec l'ONP au début avril. Le Centre de contact l'informe qu'il y a du retard dans le traitement de son dossier. Le temps d'attente se situera entre 3 et 4 mois.

La veuve est paniquée : en attendant la régularisation, comment va-t-elle faire pour vivre avec seulement 350 euros par mois ? Elle soumet une plainte au Médiateur.

Commentaires

L'adaptation du montant d'une pension de retraite au taux de ménage suite au décès du conjoint est une tâche peu complexe pour l'ONP. Par contre, pour des raisons évidentes, l'octroi de cette pension est une mission urgente. L'objectif est de ne pas laisser le conjoint survivant sans revenu. Idéalement, il doit percevoir son nouveau montant (au taux isolé) dès le mois qui suit celui du décès.

Dans une situation normale, ce genre de dossier est réglé en maximum deux mois. Il n'en résulte pour ainsi dire pas ou presque pas d'interruption de paiement.

De son côté, le Collège des médiateurs évalue la qualité du traitement en appliquant le critère du « délai raisonnable », c'est-à-dire le délai normalement nécessaire pour traiter un dossier dans son ensemble, compte tenu de ses spécificités.

Le délai raisonnable s'apprécie au regard de la situation concrète envisagée : il sera fonction du caractère urgent de la demande, de sa complexité, du temps nécessaire à se procurer les informations nécessaires ainsi que des éventuelles consé-

quences négatives pour les pensionnés d'un traitement ou d'une réponse tardifs. Dans les cas évoqués, le délai maximum prévu par les dispositions de la Charte de l'assuré social pour notifier une décision (4 mois) n'est pas le délai adapté, au moins pour deux raisons.

D'une part, en cas de décès d'un pensionné, la priorité est et reste d'éviter autant que possible une interruption des paiements et d'autre part, le propre contrat d'administration de l'ONP prévoit explicitement un délai de traitement plus court (21 jours ouvrables soit environ un mois calendrier).

Conclusion 1

Monsieur Beaumont touche les arriérés de sa pension (couvrant une période de trois mois) vers la mi-février 2012. A partir de mars 2012, il perçoit sa pension de retraite au taux d'isolé (1.293,32 euros nets). Il est resté pendant deux mois sans revenus.

Madame Vanhove est informée du montant qui lui est alloué à titre de pension de survie à la mi-janvier 2012. La régularisation de sa situation intervient seulement au début du mois de mars. Elle perçoit alors un solde d'arriérés couvrant les mois de janvier, février et mars 2012. Sa mensualité de pension de survie (1.166,17 euros) lui est versée à partir d'avril 2012.

Mais son dossier n'est pas encore tout à fait terminé : l'ONP doit également lui réoctroyer sa pension de retraite personnelle, qui avait été suspendue au profit de la pension de ménage.

L'instruction prend encore quelques mois : les arriérés de la pension de retraite lui sont payés en août 2012. Madame Vanhove perçoit ses droits définitifs à partir de septembre 2012. Il aura fallu quasi un an pour mettre en ordre son dossier de pension.

L'ONP adresse à Madame Kosters la décision d'attribution de ses pensions de survie le 7 mai 2012. Les arriérés échus depuis mars 2012 (2.404,97 euros) lui sont versés le 29 mai 2012.

Conclusion 2

En principe, l'ONP garantit un délai maximum de deux mois pour convertir une pension de retraite en pension de survie ou pour réduire une pension de retraite ménage au taux d'isolé.

Entre la mi-2011 et la mi-2012, il a fallu constater que dans de nombreux cas, ce délai est monté à plus de 3 mois.

L'ONP a reconnu les difficultés qu'il a rencontrées au cours de cette période pour tenir les délais auxquels il s'était engagé. Le service de pension a toutefois invoqué des raisons circonstancielles : d'une part, il a eu à traiter nettement plus de dossiers qu'au cours des périodes précédentes et d'autre part, il a implémenté de nouveaux programmes informatiques, dont la mise en application a engendré quelques ratés.

Cette problématique a déjà été largement commentée dans le Rapport annuel 2011 (pp. 73-77). Le Collège est obligé d'y revenir dans le présent rapport, car le nombre de plaintes y relatif est resté élevé, malgré les efforts de l'ONP, et parce que le retour à la normale, espéré aux environs du mois de février 2012, a tardé quelque peu à se concrétiser.

Nous devons toutefois préciser que depuis la mi-2012, le nombre de plaintes portant sur les retards de paiement a fortement diminué.

Au reste, l'ONP a réfléchi à la manière de payer plus rapidement les pensions de survie. Cette analyse a débouché sur un avant-projet de loi. L'attribution de la pension de survie peut être automatisée à l'extrême. La procédure qui sera désormais suivie par l'ONP pour la conversion d'une pension de retraite en pension de survie comprendra moins d'étapes. Ainsi, l'ONP sera mieux armé pour effectuer l'adaptation de la pension dans le délai de 21 jours ouvrables.

Retard de paiement – Chute injustifiée des revenus de pension lors du passage des 65 ans – Une partie de la pension de survie non payée pendant 9 mois – Excuses et paiement d'intérêts

Dossier 21575

Les faits

Madame Franck perçoit une pension de survie de travailleur salarié depuis décembre 1976. Des Pays-Bas, elle touche également une pension de survie ANW¹³. Au total elle a un revenu mensuel d'environ 900 euros. Elle arrive à l'âge de 65 ans en juin 2011.

A la date du 1^{er} juillet 2011, elle perd son allocation de survivant à charge des Pays-Bas. En effet, à 65 ans, cette allocation est supprimée et éventuellement remplacée par une pension de vieillesse AOW. Mais ce n'est pas possible dans le cas de Madame Franck, car elle n'a jamais résidé ni travaillé aux Pays-Bas. La décision de l'organisme néerlandais (SVB) est déjà notifiée à la veuve le 9 juin 2010 (un an à l'avance) une copie est envoyée à l'ONP le 8 juillet 2010.

La situation de pension de Madame Franck doit donc être revue par l'ONP : comme elle ne percevra plus rien des Pays-Bas à partir de juillet 2011, sa pension de survie doit être recalculée. D'autre part, elle peut prétendre à une petite pension de retraite de travailleur salarié à la même date, pour une occupation personnelle en Belgique pendant quelques années.

Un premier examen est effectué début 2010 : le 5 mai 2010, l'ONP lui notifie deux décisions provisoires en matière de pension de retraite et de pension de survie.

L'instruction se poursuit et les décisions définitives lui sont adressées le 17 décembre 2010. Malheureusement, elles sont incorrectes. Le montant de la pension

13 Algemene Nabestaandenwet (loi générale sur les survivants)

de survie est limité à tort à partir de juillet, compte tenu de la perception d'une supposée pension de vieillesse AOW, qui n'existe pas.

A partir de juillet 2011, le revenu mensuel de Madame Franck tombe à environ 650 euros.

L'ONP se rend compte que le dossier doit être rectifié et il fait le nécessaire pour confirmer l'octroi de la pension de retraite et revoir à la hausse le montant de la pension de survie. La décision rectificative est notifiée le 12 septembre 2011.

Mais inexplicablement, l'exécution de cette décision tarde. Madame Franck prend contact à plusieurs reprises avec l'ONP. La réponse est toujours la même : « votre dossier est en calcul, encore un peu de patience... ».

Au mois de février 2012, la patience de l'intéressée est épuisée : elle demande l'aide du Médiateur.

Commentaires

Dans le courant de l'année 2010, l'ONP a entamé l'examen d'office des droits de Madame Franck à la pension de retraite à 65 ans.

En outre, depuis juillet 2010, le service de pensions a été mis au courant par la SVB du fait que l'intéressée ne toucherait plus de pension de survie ANW au 1^{er} juillet 2011.

Malgré cela, la décision correcte n'a pu être prise qu'au mois de septembre, et de plus, son exécution a nécessité plusieurs mois de délai supplémentaire.

L'ONP, malgré nos demandes, n'a pas pu fournir d'explication valable à ce retard conséquent et surtout dommageable pour la pensionnée concernée. En effet, celle-ci, alors qu'elle pouvait bénéficier depuis juillet 2011 d'un montant mensuel de 1.080,18 euros brut, a dû vivre avec à peine 650 euros pendant huit mois.

Conclusion

Les arriérés de pension dus à Madame Franck depuis juillet 2011 ont été versés dans la première quinzaine du mois de mars 2012. Ils s'élevaient à 4.626,13 euros. A ce montant s'est encore ajouté un remboursement de cotisation « soins de santé » de 406,41 euros, car sa pension ne dépassait pas le plancher¹⁴.

A partir d'avril 2012, la pensionnée a perçu 1.124,25 euros nets par mois.

Sur les arriérés échus, l'ONP a payé à Madame Franck près de 100 euros d'intérêts. En outre, en juin 2012, il présente à celle-ci des excuses.

¹⁴ Au 1^{er} février 2012, le plancher s'élevait à 1.386,11 euros.

Délai de prescription des paiements indus de pension – Indispensable coordination entre ONP et INASTI pour le choix du délai à appliquer – Application du principe d'équité en présence de deux choix divergents

Dossier 20350

Les faits

Monsieur Praet est pensionné depuis avril 2009 et bénéficie d'une pension de ménage calculée sur la base d'une carrière mixte (salarié et indépendant). Son épouse obtient au 1^{er} mai 2010 une pension de retraite du secteur public. L'ONP continue néanmoins à liquider la pension de ménage.

La situation de pension de Monsieur Praet est seulement réglée un an plus tard, en juin 2011. Courant septembre 2011, l'ONP informe l'intéressé qu'il devra lui rembourser la somme de 2.170,74 euros.

Le pensionné est remonté contre cette décision de récupération. En effet, il affirme que l'ONP était déjà au courant dès 2010 de l'octroi à sa femme d'une pension à charge du SdPSP. Ce n'est pas sa faute si le service de pensions a tardé à prendre les mesures financières qui s'imposaient. Monsieur Praet demande l'intervention du Médiateur.

Commentaires

L'enquête menée dans ce dossier par le Service de médiation corrobore les affirmations du pensionné.

D'une part, il est exact qu'en février 2010, l'épouse de Monsieur Praet a signalé à l'ONP qu'elle avait eu une carrière dans le secteur public. L'ONP aurait donc dû à ce moment interroger le SdPSP. Cela n'a pas été fait.

D'autre part, l'Office a été avisé en août 2010, via les flux de données en provenance du Cadastre des pensions, que le conjoint avait été admis au bénéfice d'une pension de retraite du secteur public. Une seconde fois, il n'a pas utilisé à bon escient cette information¹⁵.

L'ONP n'a pas pris, en 2010, la mesure conservatoire qui s'imposait (réduction de la pension au taux d'isolé) et de plus, il n'a pas averti l'INASTI de l'octroi d'une pension dans le secteur public en faveur du conjoint.

On peut donc tenir l'ONP pour partiellement responsable du creusement de la dette réclamée à l'intéressé. Une réaction plus rapide aurait permis de limiter au minimum les paiements indus.

L'ONP a pris sa décision de réduction seulement en juin 2011, après avoir reçu, un mois plus tôt, la copie de la décision du SdPSP en faveur de l'épouse.

¹⁵ Pour rappel, les institutions de sécurité sociale (dont font partie les services de pensions) sont tenues de demander à la BCSS (et d'utiliser) les informations disponibles dans le réseau de la sécurité sociale (article 11 de la loi du 15 janvier 1990 relative à l'institution et à l'organisation d'une Banque-carrefour de la sécurité sociale). Un cas similaire a fait l'objet d'un commentaire circonstancié dans notre Rapport annuel 2011, pp. 135-137.

L'Office, se rendant compte qu'il a mal géré le dossier de Monsieur Praet, prend une décision de réduction au taux isolé de la pension de salarié, mais en limitant la récupération de l'indu aux 6 derniers mois.

Dans la pratique, la décision étant exécutée en septembre 2011, on ne peut récupérer que les sommes perçues en trop depuis le mois de mars 2011. Les sommes liquidées avant cette échéance sont prescrites.

Malheureusement, l'INASTI a un tout autre point de vue. Lui n'a pas commis d'erreur dans ce dossier. Le service de pensions des indépendants a été averti de la situation par l'ONP le 23 juin 2011. Il a pris une décision de réduction de la pension au taux d'isolé le 30 juin 2011.

Concernant le délai de prescription, l'INASTI a fait application de l'article 36, § 2, 2^{ème} alinéa de l'arrêté royal n° 72 du 10 novembre 1967, qui stipule :

« Le délai de prescription visé à l'alinéa précédent est porté à 3 ans lorsque les sommes indues ont été obtenues : (...)

2° par suite de l'abstention du débiteur ou de son conjoint de produire une déclaration prescrite par une disposition légale ou réglementaire, ou résultant d'un engagement souscrit antérieurement. »

L'INASTI constate qu'un engagement (modèle 74) a été signé par le couple de pensionnés le 23 juin 2008. Le modèle 74 contient l'engagement suivant : « je m'engage à signaler immédiatement tout changement de ma situation professionnelle et/ou de famille et le bénéfice de prestations sociales dont je pourrais bénéficier à l'avenir ».

Les intéressés n'ont pas déclaré le bénéfice de la pension de retraite octroyée au conjoint dans le secteur public à partir de mai 2010. Dès lors, pour l'INASTI, le délai de 3 ans doit s'appliquer à ce dossier.

Nous demandons toutefois à l'INASTI de réexaminer la situation de Monsieur Praet à la lumière des informations contenues dans le dossier de l'ONP.

Dans sa réponse, l'Institut admet que l'ONP a mal géré le dossier à l'égard du pensionné et qu'en outre, il n'a pas rempli son obligation d'information vis-à-vis du service de pensions des travailleurs indépendants. La conséquence de ces défauts a été la poursuite du paiement du taux de ménage pendant plus d'une année.

L'ONP a fait le choix du délai de 6 mois. On en arrive dès lors à une situation peu claire et difficilement compréhensible par le pensionné.

Finalement, pour éviter que la récupération des paiements indus soit opérée différemment selon le régime concerné et compte tenu du principe de l'équité, l'INASTI accepte de se ranger à la décision de l'ONP : il appliquera également le délai de prescription de 6 mois.

Suite à cette décision, le délai de prescription à appliquer à l'indu de pension est uniformément fixé à 6 mois.

Ce dossier met en lumière qu'une coordination entre l'ONP et l'INASTI s'avère indispensable pour fixer le délai de prescription, lorsque l'indu couvre à la fois le régime des travailleurs salariés et le régime des travailleurs indépendants.

Mais cette coordination ne se limite pas au choix du délai à appliquer (6 mois ou 3 ans). Idéalement, la concertation devrait également concerner ce que l'on appelle « l'acte interruptif de la prescription », dont la date permet de déterminer le moment à partir duquel le délai doit se calculer (peu importe qu'il soit semestriel ou triennal).

L'ONP et l'INASTI utilisent actuellement des formulaires sur lesquels doivent en principe figurer la date de départ pour l'application du délai de récupération. Le formulaire que l'INASTI transmet à l'ONP est appelé « formulaire XIII ».

Sur ce document, l'INASTI l'admet, la date de départ de l'acte interruptif de la prescription ne figure pas toujours. Cela peut poser un problème, même si dans la plupart des cas, l'ONP dispose de suffisamment d'informations dans ses bases de données pour traiter les indus sans devoir attendre des renseignements complémentaires de la part de l'INASTI.

Conclusion 1

Fin juillet 2012, l'INASTI communique un avis à l'ONP par lequel le délai de prescription des paiements indus est ramené à 6 mois.

La dette de l'intéressé s'en trouve nettement diminuée : elle tombe de 2.170,74 à 917,05 euros.

Compte tenu des retenues déjà opérées sur la pension depuis décembre 2011, Monsieur Praet est remboursé, au début 2013, d'un montant de 939,59 euros.

Conclusion 2

Une discussion aura lieu entre l'ONP et l'INASTI au sujet de la procédure du formulaire XIII, afin de rendre celle-ci plus simple et plus fiable.

Nous reviendrons éventuellement sur les résultats de cette discussion dans un prochain commentaire.

Pensions accordées au taux de ménage – Depuis mai 2012, l'ONP paie exclusivement au titulaire de la pension

Dossiers 22214 – 22264 – 22270

Les faits

Lors du paiement des pensions de mai 2012, l'ONP a modifié sa façon de payer les pensions des couples mariés. Dorénavant, les pensions de ménage sont payées au

seul nom du titulaire de la pension. Cela veut dire que pour un paiement effectué par virement bancaire, il n'est plus exigé que le compte à vue soit ouvert aux deux noms des conjoints. Dans le cas d'un paiement par assignation, le nom du partenaire non titulaire de la pension disparaît : une seule signature suffit désormais pour encaisser les fonds.

Ce changement ne passe pas inaperçu chez les pensionnés, au premier chef chez ceux qui sont payés par assignation postale (ils sont encore 75.000). Au milieu de l'année 2012, le Service de médiation Pensions a reçu plusieurs plaintes, introduites pour la plupart par les conjoints des pensionnés titulaires du droit.

Madame Petit, par exemple, trouvait que le nouveau mode de paiement n'était pas « correct », car elle estimait avoir un droit égal sur le montant versé. Madame Samain n'était pas contente non plus : son mari rechignait, en effet, à lui donner une partie de la pension pour son entretien. Enfin, Madame Bock faisait part de son inquiétude : que se passerait-il si son époux devait être hospitalisé ?

Commentaires

Jusqu'en 2011, la Belgique maintenait encore certains freins réglementaires au paiement des pensions par virement bancaire, notamment quand les bénéficiaires résidaient à l'étranger (à l'intérieur de l'E.E.E. ou en dehors de celui-ci). Un avis motivé¹⁶ de la Commission européenne a toutefois obligé notre pays à mettre en place des dispositions garantissant l'égalité de traitement des bénéficiaires de prestations de vieillesse et levant à leur égard toute forme de clause de résidence.

Ces dispositions ont été mises à exécution par l'arrêté royal du 13 août 2011 relatif au paiement des prestations liquidées par l'Office national des Pensions. Cet arrêté est entré en vigueur le 24 août 2011, jour de sa publication au Moniteur belge.

Ce texte postule que le paiement des prestations s'effectue en principe « par virement sur un compte à vue personnel ». Le paiement par virement bancaire est donc la règle, le paiement par assignation, en mains du bénéficiaire, l'exception (au cas où l'ONP ne disposerait pas d'un « numéro d'identifiant unique correct de compte à vue »).

Quelles sont les implications pratiques de cette législation ? Pour les pensionnés payés par virement bancaire, celui-ci peut s'effectuer sur le « compte à vue personnel » du titulaire de la pension. Donc le paiement d'une pension au taux de ménage ne doit plus obligatoirement s'effectuer via un compte ouvert aux noms des deux conjoints.

Qu'en est-il alors du paiement de la pension de ménage au moyen d'une assignation postale ? La même « ratio legis » est étendue à ce mode de paiement : l'assignation est émise au seul nom du titulaire de la pension. L'encaissement du titre se fait dorénavant sans la signature du conjoint du titulaire de la pension.

Le nouveau système est globalement cohérent et entraîne en pratique moins de problèmes que la procédure antérieure.

¹⁶ Commission européenne, avis motivé n° 2008/4328 du 6 avril 2011

Les difficultés qui pourraient surgir entre les conjoints mariés au sujet du partage de la pension sont repoussées dans la sphère de vie privée. Les litiges éventuels sont désormais à trancher par la justice de paix¹⁷.

Par ailleurs, les mécanismes de protection de la pension contre les risques de saisie sont plus facilement actionnés qu'avant.

Il est vrai que le conjoint non titulaire de la pension peut se sentir en quelque sorte « dépossédé » de sa part de pension. Ce sentiment peut se trouver renforcé par le fait que le paiement à deux noms est une pratique remontant à plus de 40 ans et qu'il est toujours difficile de changer ses habitudes, en particulier au sein d'un public âgé. On peut également se demander si l'ONP a suffisamment communiqué avec ses clients au moment du basculement vers la nouvelle pratique.

Le Service de médiation Pensions soulève cependant un problème plus épineux, celui de la base légale. En effet, l'article 66 de l'arrêté royal du 21 décembre 1967 (c'est-à-dire le règlement général de pension des travailleurs salariés) comporte toujours actuellement un alinéa (le quatrième) qui prévoit ce qui suit :

« Lorsque le paiement comprend des termes d'une prestation de ménage, et que le bénéficiaire a la même résidence principale que son conjoint, l'assignation est toutefois établie au nom des deux conjoints. »

Cet alinéa aurait dû être modifié, lors de la publication de l'arrêté royal du 13 août 2011. Il ne l'a pas été et nous avons eu confirmation qu'il s'agissait d'un oubli.

Conclusion

Selon les informations qui nous ont été données, une prochaine modification légale devrait offrir au paiement par assignation à un seul nom la base légale nécessaire.

Le Collège des médiateurs défend le principe que toute procédure mise en place par un service de pensions doit s'appuyer sur une base légale claire.

Il n'est jamais bon qu'une pratique soit en contradiction avec ce que prescrit la législation. Mais dans le cas présent, cette entorse (temporaire) à la lettre du texte légal est contrebalancée par le respect de l'esprit de la loi.

Nous espérons toutefois que la correction de la loi ne tardera pas, afin qu'esprit et lettre soient le plus vite possible réconciliés.

¹⁷ Dans l'hypothèse d'une absence du titulaire de la pension au moment de l'encaissement au domicile (par exemple, suite à une hospitalisation), le libellé de l'assignation à un seul nom ne rend pas la situation plus compliquée. Dans le cas de figure antérieur (libellé à deux noms), le facteur ne pouvait de toute façon pas (plus) libérer les fonds en faveur du conjoint resté seul au domicile. Dans les deux cas, un retour de l'assignation à l'expéditeur est la seule procédure possible. Le paiement par virement permet d'éviter tout problème de cette nature.

Plaintes liées à l'utilisation par l'ONP des nouvelles technologies de l'information

L'ONP est actuellement le service de pensions qui est le plus loin dans son informatisation (attribution et paiement). Dans ce contexte, l'ONP a développé l'application « MyPension ». Dans cette application sécurisée, le pensionné peut trouver de multiples informations relatives à son dossier de pension de travailleur salarié.

MyPension est innovant et constitue un grand progrès. Il ouvre de grandes possibilités sur le plan de l'information et du suivi des dossiers. Certains ont malgré tout éprouvé des problèmes dans ce contexte et ont saisi l'Ombudsman.

Données de carrière disponibles dans MyPension – Disparition de ces données après l'introduction de la demande de pension

Dossiers 20345 – 21348

Les faits

Monsieur De Rop est un utilisateur habituel de MyPension. Il a remarqué que depuis qu'il est pensionné, il ne peut plus accéder, dans cette application, à ses données détaillées de carrière. Est-ce normal ?

C'est gênant pour l'intéressé, car il est justement en litige avec l'ONP au sujet de certaines années non reprises dans sa notification de pension.

Commentaires

L'ONP nous fournit des éclaircissements sur les possibilités offertes par son application MyPension.

MyPension est le dossier de pension en ligne du citoyen qui a eu une carrière de travailleur salarié. Dans l'application, le citoyen peut consulter et communiquer des données relatives à sa (future) pension.

L'accès à MyPension est strictement personnel et est seulement possible après une procédure d'identification via un lecteur de carte d'identité électronique ou via un token délivré par l'autorité fédérale¹⁸.

Actuellement¹⁹, la page d'accueil de MyPension s'ouvre sur 5 rubriques différentes :

- Mes données ;
- Ma correspondance ;
- Mes paiements ;

¹⁸ Ce mode d'accès peut d'ailleurs être source de problèmes pour les personnes qui ne sont pas belges ou qui résident à l'étranger. Voir notre commentaire plus loin.

¹⁹ L'ONP travaille d'arrache-pied à de futurs développements de sa plate-forme. La prochaine étape visera à implémenter toute la phase d'attribution des droits dans MyPension, ce qui offrira au citoyen, entre autres, la possibilité de compléter en ligne, de manière interactive, tous les formulaires utilisés dans le cadre de l'instruction de son dossier. Dans une étape suivante, le moteur de simulation actuel (permettant déjà de faire des estimations simplifiées de la future pension) sera remplacé par un module de calcul online plus performant basé sur le programme de calcul utilisé par l'Office pour son propre usage. La qualité des estimations établies par ce nouveau module seront d'une qualité encore supérieure. A moyen terme, ces possibilités seront étendues au régime des indépendants et au régime du secteur public.

- Ma carrière ;
- Mon dossier.

Lorsque nous interrogeons l'ONP au mois d'avril 2012, le service de pensions admet que dans la version actuelle de MyPension, le bloc de données « Ma carrière » n'est visible qu'à l'égard des personnes pour lesquelles l'Office ne possède pas encore de dossier d'attribution ou de dossier de paiement.

Cette limitation d'accès trouve son origine dans l'analyse initiale de MyPension, qui avait divisé le public-cible de l'application en 2 grandes catégories :

Les personnes encore actives : elles sont surtout intéressées par les données détaillées de carrière ;

Les personnes qui ont déjà introduit une demande de pension ou qui perçoivent déjà une pension : celles-ci sont surtout intéressées par l'état d'avancement de leur dossier ou par l'information relatives à leurs paiements. Elles sont a priori moins intéressées par les données de carrière : celles-ci ne sont donc plus visibles²⁰.

Ce choix est lié, explique l'ONP, au souci de continuer à communiquer de manière cohérente, d'une part sur les droits constitués et d'autre part sur la pension attribuée.

Conclusion

Suite à notre intervention, l'ONP a promis d'examiner rapidement de quelle manière il pourrait être répondu à ce besoin. Il avait d'ailleurs déjà constaté lui-même, dans les réactions des citoyens adressées directement à l'administration, que certains d'entre eux désiraient encore consulter leurs données de carrière, même après l'introduction de la demande de pension.

Les modifications de l'application, rendant possible à tout citoyen d'accéder à ses données de carrière dans MyPension, quel que soit le stade d'avancement de son dossier de pension, ont été effectuées dès la fin du mois de juin 2012.

Difficultés d'accès à MyPension pour les (futurs) pensionnés résidant à l'étranger

Dossier 21290

Les faits

Plusieurs plaignants vivant à l'étranger, dont la plainte principale visait le traitement de leur dossier de pension par l'ONP, nous ont également signalé qu'il leur était difficile voire impossible d'utiliser l'application MyPension depuis leur lieu de résidence.

Ces difficultés étaient directement liées à la procédure d'accès à MyPension, réservées aux titulaires d'une carte d'identité belge (et munis d'un lecteur de cartes) ou

²⁰ Restent toutefois consultables dans l'onglet « Ma correspondance » les extraits annuels de carrière envoyés sous format papier.

disposant d'un token. Bien souvent, les personnes qui résident à l'étranger ne possèdent ni l'une ni l'autre. Cela les empêche d'accéder aux informations contenues dans MyPension.

Commentaires

L'ONP nous informe de ce que même si on réside à l'étranger, il est possible d'avoir accès à MyPension via la carte d'identité électronique ou le token citoyen.

Ce token ne peut être obtenu qu'en échange de 3 numéros connus du seul demandeur : son numéro de registre national, son numéro de carte SIS et son numéro de carte d'identité.

Si l'intéressé n'est pas en possession d'une carte d'identité belge ou d'une carte SIS (les deux si l'intéressé ne dispose pas d'un lecteur de carte à puce), il n'est actuellement pas possible, techniquement, de s'enregistrer sur le portail du Service Public Fédéral de l'information et de la communication (Fedict) pour accéder à MyPension.

Cependant, si l'intéressé passe en Belgique, Fedict lui offre le service « Bureau d'enregistrement » qui permet de s'enregistrer manuellement dans le système et de fournir un nom d'utilisateur, un mot de passe et un token.

Afin d'éviter qu'une autre personne agisse frauduleusement en se substituant à l'intéressé, Fedict demande de venir retirer, en personne, ce mot de passe et ce token. Après la vérification d'identité, Fedict remettra un identifiant et un mot de passe. Le token sera quant à lui envoyé automatiquement par la poste, de la même manière que dans la procédure en ligne.

Le bureau d'enregistrement de Fedict, situé rue Marie-Thérèse, 1/3 à 1000 Bruxelles, est accessible uniquement sur rendez-vous du lundi au vendredi, de 8h à 16h30. (Numéro de téléphone général : 02 212 96 00 Numéro de fax : 02 212 96 99 E-mail : info@fedict.belgium.be).

Conclusion

En ce qui concerne les personnes qui résident à l'étranger et qui perçoivent déjà une pension de l'ONP, le problème a été résolu : elles ont reçu en janvier 2013 un code d'accès personnel leur permettant de se connecter à MyPension.

Pour les assurés sociaux non encore pensionnés, l'ébauche de solution décrite ci-dessus a le mérite d'exister, même si elle est complexe et nécessite un déplacement jusqu'en Belgique.

L'Ombudsman espère que l'ONP trouvera pour cette catégorie de personnes une procédure d'identification plus simple et plus accessible, sans mettre en péril la sécurité des données personnelles.

Mises à jour des données de carrière dans MyPension – Délai entre la correction des données et leur mise à disposition dans l'application

Dossier 22083

Les faits

Dans le courant de l'année 2011, Monsieur Dewit a obtenu de l'ONP l'autorisation de régulariser des périodes d'études dans le régime des travailleurs salariés.

Au début 2012, Monsieur Dewit s'étonne, lors d'une consultation de MyPension, de ne pas voir apparaître les données corrigées dans l'onglet « Ma carrière ». Pire même : toutes les données de carrière ont été effacées !

L'intéressé demande des explications à l'ONP. Ce dernier conseille à Monsieur Dewit de consulter les données tous les trois mois, ce qui correspond à la fréquence actuellement appliquée aux mises à jour dans MyPension pour les données de carrière. Monsieur Dewit se reconnecte au début du mois de mai 2012. Mais rien n'a encore été enregistré.

Commentaires

L'ONP reconnaît que le système n'a pas encore trouvé sa configuration définitive. Il travaille sans arrêt à des améliorations.

L'Office est très soucieux de l'exactitude des données consultables dans MyPension. C'est pourquoi il préfère, lorsque des données de carrière sont soumises à correction, de rendre temporairement inactif l'onglet « Ma carrière » en attendant que les nouvelles données soient définitivement inscrites. Cela évite, selon l'ONP, de voir s'afficher des données qui ne sont plus d'actualité.

Le principe adopté est un effacement temporaire des données de « Ma carrière » suivi par la mise à disposition, lors de la mise à jour suivante, des données corrigées.

Actuellement, les mises à jour sont effectuées selon une périodicité trimestrielle.

Néanmoins, le travailleur qui se trouve dans ce cas n'est pas privé de toute information sur les données de sa carrière. L'ONP lui adresse, soit d'initiative soit sur demande, le relevé global de carrière corrigé sous forme papier. Si l'intéressé le sollicite, une estimation de pension, intégrant les nouvelles données, peut également lui être envoyée.

Conclusion

C'est finalement après la mise à jour de juillet 2012 que Monsieur Dewit peut consulter dans MyPension les nouvelles données de carrière qui font suite à la régularisation de ses périodes d'études. Au total, il a dû attendre 9 mois pour que ces données soient effectivement visibles²¹.

21 Monsieur Dewit remarque toutefois que les informations qui sont visibles dans MyPension reprennent bien les périodes d'études régularisées, mais pas les rémunérations (fictives) liées à ces périodes. L'ONP lui assure que cela n'aura pas d'incidence lors du futur calcul de sa prestation.

L'application MyPension est encore en plein développement et les services informatiques de l'ONP y travaillent en permanence afin de rendre cet outil plus performant. Une mise à jour plus rapide des données dans MyPension serait sûrement un progrès appréciable dans ce contexte.

L'ONP doit avoir à l'esprit que les citoyens qui ont pris l'habitude de consulter en ligne leur dossier de pension (et on peut gager que dans les années à venir, ils seront de plus en plus nombreux) deviennent exigeants quant à la qualité des informations qu'ils y trouvent. Ils sont perturbés lorsque certaines données disparaissent (même temporairement) ou deviennent inaccessibles. Nous ne doutons pas que l'ONP aura à cœur de corriger ces petits défauts de jeunesse.

Disparition momentanée des informations détaillées accompagnant les paiements mensuels des pensions – Mise à disposition de ces informations via « MyPension » – Marche arrière de l'ONP après de nombreuses réclamations des pensionnés – Fracture numérique – De nombreux retraités n'ont pas encore accès à l'internet

Dossiers 22550 – 22563 – 22599 – 22723 – 22725 – 22747 et autres

Les faits

Après les paiements mensuels d'août et de septembre 2012, le Service de médiation a soudain reçu une série de plaintes relative au même objet.

Les pensionnés se récriaient en chœur contre la volonté unilatérale de l'ONP de ne plus mentionner, dans l'espace « communication » des extraits de compte accompagnant ses versements, les détails qui y figuraient habituellement à côté du numéro de pension : retenues sociales (AMI, solidarité) et précompte professionnel. A la place de ces informations, l'Office renvoyait « pour plus de détails » à son site interactif « MyPension ».

Les plaignants soulignaient deux principaux griefs. Primo, ils n'avaient pas été avertis par écrit de ce changement, introduit « en douce » par le service de pensions. Secundo, la décision de l'ONP laissait présupposer que les bénéficiaires disposaient chez eux d'un matériel informatique et étaient connectés à internet, ce qui n'était pas leur cas.

Ils souhaitaient donc un retour à la pratique antérieure et faisaient appel à l'aide des médiateurs pour appuyer cette demande auprès de l'ONP.

Commentaires

La communication entre le citoyen et l'administration se fait sous différentes formes. Jusqu'il y a une dizaine d'années, l'information générale était dispensée via des dépliants et brochures diverses. Pour l'information individuelle, le citoyen pouvait aller sur place, téléphoner ou écrire. L'administration, quant à elle, privilégiait le contact écrit. Aujourd'hui, nous vivons dans un autre monde. Des informations de plus en plus détaillées (générales comme personnalisées) sont disponibles sur les sites internet de l'administration et le citoyen lui-même utilise de plus en plus le contact virtuel avec

celle-ci, que ce soit via les e-mails ou les formulaires en ligne. Les services offerts par l'autorité passent donc maintenant par une multiplicité de médias. On peut vraiment parler d'une gestion « multi-canaux ».

Depuis plusieurs années – et ce n'est pas le Collège des médiateurs qui lui en fera le reproche – l'ONP travaille avec persévérance à moderniser ses procédures et à adapter la communication avec les pensionnés aux avancées technologiques de notre époque.

Il est vrai que de plus en plus de pensionnés (surtout les plus « jeunes ») utilisent la messagerie électronique pour contacter le service de pensions. Ils sont, chaque année, plus nombreux à être branchés sur le web et à consulter en ligne les informations mises à disposition par l'Office sur son site général officiel ou sur le site spécialisé « MyPension »²².

L'ONP pousse évidemment ses clients à privilégier l'utilisation de ces canaux, d'autant que cela permet en même temps à l'administration de limiter ses dépenses (moins de frais d'envois postaux).

Le Collège suit l'administration dans ce « souhait », mais pense que l'ONP ne doit pas passer à la plate-forme digitale sans qu'une autre possibilité reste accessible. L'ONP doit tenir compte de l'ensemble de son public-cible.

La décision, prise au milieu de l'année 2012, de faire disparaître des mentions figurant habituellement sur les extraits de compte (détails des retenues opérées sur le montant brut de la pension) était manifestement prématuré.

Les réactions négatives suscitées par cette décision, tant à la médiation qu'auprès des services de l'ONP eux-mêmes, ont prouvé que le basculement de la population des seniors vers le « tout numérique » n'était pas encore une réalité.

Toutes ces critiques, le Collège les a bien entendu aussitôt répercutées auprès de la direction de l'ONP. Après analyse des arguments avancés par les pensionnés mécontents, le service de pensions a réagi avec bon sens en rétablissant la situation antérieure.

Depuis la 3^{ème} liquidation mensuelle d'octobre 2012, les mentions complètes ont fait leur réapparition sur la « communication » accompagnant les versements.

Une autre décision discutable a été, au mois de mai 2012, la suppression d'initiative des versions « papier » des décomptes établis lors d'un changement des données de paiement (indexation, versement du pécule de vacances, majoration hors index, ajustement des retenues...). Cette mesure visait les pensionnés de moins de 70 ans résidant en Belgique. Les plus de 70 ans continuaient, quant à eux, à recevoir les communications par écrit, sauf demande contraire de leur part.

Toutefois, dans ce cas, et c'est la grande différence, les pensionnés ont été avisés

²² De mai à septembre 2011, Test-Achats a organisé auprès de 1.550 citoyens environ une enquête sur les sites internet de l'autorité les plus appréciés par le public. Le site « MyPension » de l'ONP y a été classé « médaille d'argent » (Test-Achats, mai 2012)

qu'ils pouvaient demander le maintien de l'envoi des informations par courrier postal. Plus ou moins 60.000 pensionnés de moins de 70 ans ont souhaité continuer à recevoir leurs courriers sous format « papier ».

Pour informer l'ONP de son choix, le citoyen pouvait écrire ou téléphoner. En raison de sa facilité, beaucoup de pensionnés ont préféré le contact téléphonique. Mais un certain nombre a éprouvé des difficultés à joindre le Centre de contact de l'Office, vu l'afflux des appels. Ces problèmes d'accessibilité ont engendré des récriminations compréhensibles. En effet, si on demande à un grand nombre de pensionnés d'exprimer un choix, encore faut-il être prêt dans la foulée à absorber un possible déferlement de réponses.

Conclusion

Les progrès technologiques rapides de ces dernières années et l'utilisation généralisée d'interfaces informatiques de plus en plus conviviales permettent de raccrocher le public des aînés au monde d'aujourd'hui.

Beaucoup de seniors se convertissent avec enthousiasme à la « civilisation numérique », et il est normal que les services de pensions tentent de mettre à profit ces progrès pour améliorer les services offerts à leur clientèle, en les rendant plus sûrs, plus complets et plus rapides, voire plus économiques et écologiques.

Mais en même temps, il ne faut pas oublier l'existence de la « fracture numérique ». On entend par là la disparité d'accès et d'usage des technologies de l'information et de la communication (TIC), comme les téléphones portables, les ordinateurs, internet, le multimédia, etc.

La fracture numérique se manifeste à différents niveaux.

La fracture numérique du premier degré consiste en l'inégalité dans l'accès matériel aux TIC comme l'accès à un ordinateur, à internet, ...²³. La fracture numérique du deuxième degré recouvre l'inégalité dans l'usage de ces outils et dans l'usage des informations issues de ces outils.

Le public des pensionnés est particulièrement sensible à la fracture numérique. Nombre de pensionnés actuels, et pas seulement le « quatrième âge », n'ont pas été familiarisés à ces techniques nouvelles pendant leur vie active et la conversion au « dossier digital de pension » exige donc de leur part des efforts et du temps.

Il ne faut pas oublier que pour les pensionnés les plus démunis, le coût d'achat du matériel et les frais de la connexion internet peuvent encore constituer un obstacle.

²³ Cela pose la question de la genèse progressive d'un "droit fondamental d'accès à internet" en faveur du citoyen, quel que soit son âge et sa catégorie sociale. Les initiatives publiques en ce sens se sont multipliées ces dernières années, notamment via la création, un peu partout en Belgique, d'*Espaces Publics Numériques* (EPN). Un EPN est un espace d'apprentissage et de médiation des usages numériques, qui a vocation de favoriser la participation citoyenne du plus grand nombre à la « société de l'information ». L'espace propose des services diversifiés d'accès, de formation et d'accompagnement, adaptés aux besoins du public. Il va sans dire que ces services sont gratuits.

Un autre exemple des initiatives de l'autorité : l'annonce il y a quelques mois par la Banque-Carrefour de la sécurité sociale (BCSS) de la création prochaine d'une e-Box (ou boîte aux lettres électronique) pour chaque citoyen. L'accès à l'internet *au domicile* demeure néanmoins encore problématique.

Le Collège continue de saluer les efforts constants de l'ONP visant à développer des espaces d'interactivité avec les retraités dont il gère les prestations. Il est hors de doute que l'avenir exige davantage d'informatisation.

Il demande toutefois à l'Office de garantir, au moins encore durant une période transitoire définie et communiquée, le maintien de canaux alternatifs ou de prévoir des mesures d'accompagnement. En effet, le canal digital ne peut pas être proposé de manière exclusive, sous peine de voir les services offerts à certains retraités s'appauvrir sous le prétexte qu'ils ne sont pas, ou pas encore, « branchés ».

Envoi par l'ONP début 2012 de fiches fiscales 281.11 aux données erronées – Communication tardive des montants imposables corrects

Dossier 22090

Les faits

Madame Patrice bénéficie d'une pension de survie de travailleur salarié payée par l'ONP. Au 1^{er} janvier 2012, à 65 ans, elle obtient une petite pension de retraite du même régime, de l'ordre d'une trentaine d'euros.

Le nouveau décompte de sa pension lui est envoyé par l'Office le 14 décembre 2011. Le paiement de la mensualité de janvier 2012, qui devait normalement s'effectuer à la mi-janvier, est déjà effectué par virement à la fin décembre.

Madame Patrice n'a évidemment rien contre le fait que sa pension est versée trop tôt. Mais elle est moins satisfaite de ce qui va en résulter quelques mois plus tard.

Dans le courant du mois de mai 2012, l'intéressée reçoit de l'Administration des contributions une proposition d'imposition sur les revenus de 2011²⁴. Alors que chaque année, elle recevait un remboursement d'impôt, cette fois, c'est une somme de 449 euros que le fisc lui réclame. Elle ne comprend pas comment cela se fait, car sa pension de survie n'a pas augmenté en 2011, exception faite de l'indexation.

Madame Patrice regarde alors d'un peu plus près la fiche fiscale 281.11 des revenus de 2011, que l'ONP lui a envoyée en mars 2012. Et elle constate que le total perçu représente 13 mois de pension et non 12. En effet, la mensualité de janvier 2012, payée en décembre 2011, a été ajoutée au décompte.

Madame Patrice fait savoir par écrit son désaccord à l'ONP et lui réclame une fiche fiscale rectificative. Comme le service de pensions ne réagit pas rapidement à cette demande, elle s'inquiète des délais (il ne lui reste qu'un bon mois pour contester le calcul du fisc) et fait appel aux Médiateurs.

24 Madame Patrice fait partie de la catégorie de contribuables à laquelle, dans le cadre de la simplification administrative, le fisc envoie chaque printemps une "proposition de déclaration simplifiée", de sorte que le pensionné n'est pas tenu de rentrer une déclaration de revenus. S'il n'est pas d'accord avec la proposition, il peut retourner à l'administration un formulaire de réponse, à compléter pour le 30 juin au plus tard.

Commentaires

Le Collège demande des explications complémentaires à l'ONP.

L'Office indique que dans la perspective de la mise en production, à partir de janvier 2012, d'un nouveau programme de paiement, il a procédé à des tests dans le courant du mois de décembre 2011. De 800 à 900 dossiers ont été sélectionnés pour ces tests. Ces personnes ont donc toutes reçu leur pension de janvier avec un peu d'avance. Mais il était prévu de corriger automatiquement les données fiscales, de manière à ne pas reprendre les paiements afférents au premier mois de 2012 dans les revenus de 2011.

Pour une raison non élucidée, cette correction n'a pas été faite tout de suite et les fiches fiscales imprimées en mars 2012 ont ainsi contenu, pour les dossiers concernés, des chiffres relatifs à 2011 surévalués.

Pour ces pensionnés, le fisc a donc utilisé des fausses données et a calculé l'imposition sur des revenus trop élevés. La conséquence en a été l'envoi de propositions d'imposition inexactes.

Conclusion

L'ONP a pris les mesures utiles pour transmettre aux pensionnés et au SPF Finances les bons chiffres de revenus pour l'année 2011. Afin que les personnes concernées soient informées bien avant la date limite d'envoi de la déclaration (ou de la réponse à la proposition de déclaration simplifiée), l'envoi des fiches fiscales rectificatives a eu lieu fin mai-début juin 2012.

Il est à espérer que les pensionnés impliqués dans cette erreur d'aiguillage ont tous obtenu leur avertissement extrait de rôle correctement établi.

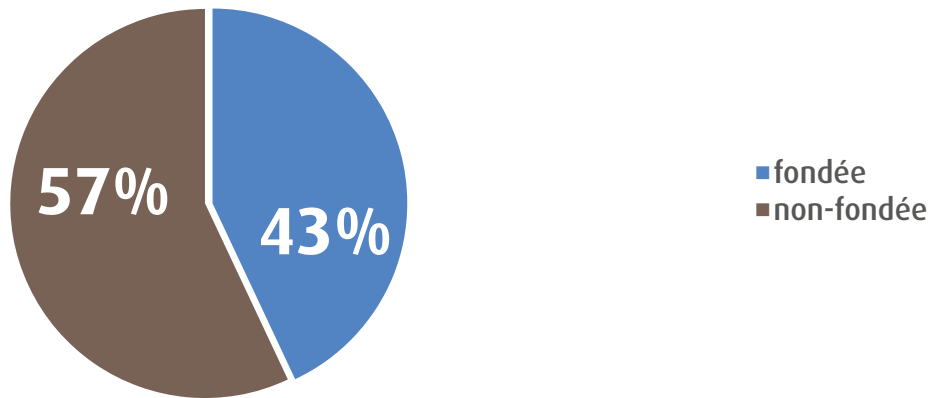
La rectification tardive des données fiscales a provoqué chez les retraités concernés, et peut-être aussi chez d'autres, des inquiétudes. Heureusement, ils étaient conscients du fait que leur calcul d'imposition pouvait ne pas être correct et ils ont alors entamé des démarches vis-à-vis du fisc afin d'aboutir à une solution.

Il est tout à fait normal, et c'est le signe d'une bonne gestion, que l'ONP mène des tests avant de mettre en production de nouveaux programmes informatiques. Néanmoins, l'ONP doit établir au préalable la liste de toutes les conséquences possibles que ces tests peuvent avoir sur les dossiers sélectionnés. Après la fin de la phase de tests, il doit contrôler si des anomalies ou de problèmes sont survenus et y remédier sur-le-champ.

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

Pension prématurée pour inaptitude physique – Examen d’office des droits prévu par la réglementation depuis le 1^{er} avril 2010 – Le fonctionnaire déclaré inapte ne doit plus introduire une demande de pension auprès du SdPSP – Pratique administrative adaptée en 2012

Dossier 21616

Les faits

Après un examen médical, pratiqué par les médecins de la Commission des pensions, Monsieur Brun, fonctionnaire dans l'administration fédérale, reçoit le 6 mai 2011 un recommandé stipulant qu'il est reconnu définitivement inapte à toute fonction.

Monsieur Brun fait appel de la décision de la Commission, mais celle-ci est confirmée le 10 octobre 2011. A partir de novembre 2011, l'administration au sein de laquelle l'agent était occupé ne lui verse plus de traitement.

Le dossier est transmis au SdPSP, qui envoie à l'intéressé une estimation de pension le 8 novembre 2011.

La pension de retraite sera donc accordée à Monsieur Brun avec effet rétroactif au 1^{er} juin 2011.

Mais celui-ci a encore deux problèmes : le SdPSP prétend l'obliger à signer une demande officielle de mise à la pension. Dans un courrier envoyé en mars 2012, le SdPSP lance un avertissement : si la demande n'est pas faite endéans l'année de mise à la pension (donc au plus tard pour fin mai 2012), cette pension ne

pourra être octroyée qu'à partir du mois suivant la date de la demande. Le second problème de Monsieur Brun concerne le paiement de sa prestation : à la fin du mois de février 2012, il ne l'a pas encore perçue et se demande combien de temps il devra encore attendre.

Commentaires

Dans son courrier daté du 2 mars 2012, le SdPSP a écrit à Monsieur Brun que la pension pour inaptitude physique n'est pas accordée d'office. Le futur pensionné est tenu d'introduire une demande. En plus, si cette demande n'est pas faite endéans l'année de la mise à la pension, celle-ci peut n'être seulement attribuée qu'à partir du mois suivant la date de la demande.

Le contenu de cette réponse nous étonne. En effet, il va à l'encontre des dispositions de l'arrêté royal du 20 janvier 2010 portant exécution de certaines dispositions de la loi du 11 avril 1995 visant à instituer la Charte de l'assuré social.

L'article 20 de cet arrêté remplace l'article 6 de la loi du 15 mai 1984 portant mesures d'harmonisation dans les régimes de pensions par la disposition suivante :

« La décision d'inaptitude physique transmise au Service des Pensions du Secteur public entraîne un examen d'office des droits à la pension de retraite si ce Service est l'organisme gestionnaire compétent. »

Le Rapport au roi placé en préambule de l'arrêté définit les examens d'office comme étant « *les situations dans lesquelles les droits d'un assuré social sont examinés de façon automatique sans qu'il doive introduire une demande à cet effet* ». Au même endroit est précisé, en outre, l'objectif visé par le législateur : éviter toute perte de droits pour l'assuré social.

Cette disposition, entrée en vigueur au 1^{er} avril 2010, veut donc dire qu'il suffit que la Commission des pensions transmette la décision d'inaptitude physique au SdPSP pour déclencher automatiquement l'examen des droits à la pension dans le secteur public.

Cette transmission se fait généralement après l'écoulement du délai de recours (un mois) ou après accord de l'intéressé sur la décision prise par la Commission.

S'il y a appel du fonctionnaire, le dossier n'est envoyé au SdPSP qu'après la décision prise en appel.

Après cet appel, le pensionné peut encore introduire une requête en annulation auprès du Conseil d'Etat. Dans un tel cas, le SdPSP traitera le dossier et accordera des avances sur pension.

Conclusion

Dans le cas de Monsieur Brun, c'est au 1^{er} juin 2011 que l'examen des droits doit se faire, même si l'intéressé n'introduit pas de demande de pension. Aucun droit à la pension ne peut donc être perdu par l'introduction tardive d'une demande.

Suite à notre intervention, le SdPSP a revu sa position. Il a confirmé que l'examen de la pension pour inaptitude physique a toujours lieu d'office ; une demande expresse n'est pas requise.

L'intéressé en a été informé par le SdPSP au mois de mai 2012.

A cette date, la pension n'est pas encore payée.

En effet, il manque dans son dossier les informations relatives aux conditions de paiement (formulaire de « déclaration de cumul » demandé une première fois en novembre 2011, une 2^{ème} fois en février 2012).

Dès que la déclaration sera renvoyée signée par le pensionné, les arriérés de pension seront immédiatement libérés.

Les fonctionnaires qui sont déclarés inaptes par la Commission médicale ne peuvent pas obtenir tout de suite leur pension de retraite : l'examen du dossier par le SdPSP ne débute qu'après la décision d'inaptitude et demande un délai minimum de quelques mois.

Généralement, pendant ce laps de temps, le fonctionnaire perçoit encore de son employeur un traitement (limité). Mais l'employeur n'y est pas obligé, il peut également stopper à un moment donné les paiements de la rémunération.

Ce problème ne regarde en rien le SdPSP. Quoi qu'il en soit, celui-ci veille toutefois toujours à accorder la prestation dans le délai le plus court possible, en vue d'éviter au pensionné de se retrouver sans revenus pendant un ou plusieurs mois.

Activité de comptable spécial dans le secteur public poursuivie après la prise de cours des pensions de retraite – Divergences d'interprétation sur la nature de l'activité : mandat administratif (selon l'ONP) ou fonction administrative (selon le SdPSP) ? – L'ONP se range finalement à l'avis du SdPSP – Primauté de l'expertise et des moyens d'investigation de chaque service de pension dans son domaine de compétence – Plus de concertation entre administrations pour mieux contrôler l'activité des pensionnés

Dossier 20208

Les faits

Le Service de médiation reçoit une plainte de Monsieur Poortvliet en juillet 2011. Celui-ci aura 60 ans en juillet 2012 et envisage de prendre ses pensions de retraite à partir de cet âge.

La grosse partie de sa carrière a été exercée dans le secteur public (comme receveur communal), mais il a presté également quelques années en qualité de salarié au début de celle-ci.

Depuis 2001, il exerce, à titre complémentaire, une activité de comptable spécial d'une zone de police. Pour ce travail, il perçoit un traitement brut d'environ 10.000 euros par an. Monsieur Poortvliet voudrait poursuivre cette activité après sa mise à la retraite comme receveur communal. Il interroge le SdPSP en juin 2011 pour savoir si le cumul avec sa pension sera autorisé.

La réponse du service de pension le déçoit : le cumul avec sa pension sera limité à 7.421,57 euros par an. Il serait donc obligé de renoncer à son activité de comptable spécial d'une zone de police pour percevoir sa pension.

Monsieur Poortvliet demande l'avis du Médiateur, d'autant qu'il semble que l'ONP ait une autre position : pour le service de pension du secteur salarié, son activité serait à considérer comme un « mandat » et serait cumulable sans limites avec la pension.

Commentaires

La 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 prévoit ce qui suit :

Article 4 § 5. Pour les années civiles antérieures à celle au cours de laquelle elle atteint l'âge de 65 ans et sans préjudice à l'application du § 4, alinéa 1er, la personne qui bénéficie soit d'une pension de retraite, soit d'une pension de survie cumulée avec une pension de retraite est, moyennant déclaration préalable, autorisée :

(...)

4° à exercer toute autre activité, mandat, charge ou office, pour autant que les revenus bruts qui en découlent, quelle que soit leur dénomination, ne dépassent pas 7.421,57 euros par année civile.

Article 11. Par dérogation (à l'article 4, § 5, alinéa 1er, 4°), le bénéficiaire d'une pension est autorisé :

(...)

2° à exercer jusqu'à son terme un *mandat* auprès d'un établissement public, d'une institution d'utilité publique, d'une association de communes ou un mandat d'administrateur ordinaire, dans une entreprise publique autonome, pour autant que ce mandat ait pris cours avant la date de prise de cours de la pension et au plus tard le dernier jour du mois du 65e anniversaire du mandataire. La présente dérogation prend fin au plus tard le dernier jour du mois au cours duquel le titulaire atteint l'âge de 67 ans (...).

A partir de cette disposition, Monsieur Poortvliet fait le raisonnement suivant. Sa fonction de comptable spécial d'une zone de police peut-elle être assimilée à un « mandat » tel que défini dans la loi ? Si la réponse est positive, cela voudrait dire qu'il peut continuer à exercer cet emploi, sans limitation de revenus, au plus tard jusqu'à ses 67 ans. Dans le cas inverse, le revenu de comptable spécial suivrait les règles normales de cumul avec la pension, c'est-à-dire qu'il devrait être limité à 7.421,57 euros par an.

Or, l'intéressé entend deux sons de cloches différents. L'ONP lui dit que sa fonction

est bien assimilable à un « mandat », le SdPSP lui écrit qu'il s'agit au contraire d'une « fonction administrative » et non pas d'un mandat. Qui croire ?

Le Service de médiation mène son enquête auprès des deux services de pensions.

Laissons tout d'abord la parole au SdPSP.

Dans la lettre qu'il a adressée en juin 2011 à Monsieur Poortvliet, il détaille les arguments qui lui font conclure que la fonction de comptable spécial d'une zone de police n'est pas assimilable à un mandat.

Le comptable spécial d'une zone de police est le conseiller et le gestionnaire financier de la zone de police. Sa fonction ne comprend pas ou peu de compétence de décision autonome sur le plan de la gestion financière.

Or, un mandat est défini par la loi comme toute activité de gestion, comme une activité d'administrateur ou de commissaire, ou encore toute activité qui est le prolongement normal d'un mandat politique.

Le mandat administratif implique le fait, selon le SdPSP, qu'on est choisi pour l'exécution du mandat. Il est octroyé pour une durée déterminée et est rémunéré sous la forme de jetons de présence ou de frais de représentation.

La fonction administrative, contrairement au mandat, est plus restreinte dans son objet (presque pas d'autonomie de gestion) et elle est rémunérée sous la forme d'un traitement mensuel, sur lequel sont retenues des cotisations de sécurité sociale et du précompte professionnel.

La fonction de Monsieur Poortvliet relève plutôt de cette dernière catégorie. D'ailleurs, ce point de vue est conforté par la jurisprudence des cours et tribunaux, et il a de tout temps été avalisé par la Cour des Comptes.

Et le point de vue de l'ONP, quel est-il ?

Dans un courrier qu'il nous a adressé en août 2011, l'ONP semble effectivement considérer que la fonction de comptable spécial d'une zone de police (regroupant plusieurs communes) doit être considérée comme un « mandat auprès d'une association de communes ». Vu sa nature, cette fonction, qui a débuté avant la date de prise de cours de la pension, pourrait donc être poursuivie, sans limitation de montant, jusqu'au dernier jour du mois du 67^{ème} anniversaire du pensionné.

L'ONP n'avance guère plus d'arguments pour soutenir sa position. Ce point de vue péremptoire, alors qu'il s'agit quand même d'une activité relevant du secteur public, qui se situe en soi hors des compétences de l'ONP, nous étonne. Et ceci d'autant plus qu'en 2010, lors d'un contact avec l'Office, Monsieur Poortvliet avait été avisé du fait que c'était au SdPSP à décider et que l'ONP se rangerait à son avis.

Conclusion 1

Dans un courrier adressé au Service de médiation en juin 2012, l'ONP reconnaît, après examen approfondi de la situation de l'intéressé, que sa fonction de comptable spécial d'une zone de police doit être assimilée, comme le pense le SdPSP, à une fonction administrative et non à un mandat.

Dès lors, les revenus de cette fonction, dès la date de prise de cours de la pension, doivent être limités à la somme annuelle de 7.421,57 euros, ou plutôt à un prorata de cette somme²⁵.

Le point de vue du SdPSP se trouve donc confirmé et les deux services de pensions se retrouvent sur la même longueur d'onde.

Ceci ne fait pas les affaires de Monsieur Poortvliet, mais au moins, il sait maintenant sur quel pied danser.

Conclusion 2

Le cas exposé ci-dessus réactive la discussion à propos du contrôle de l'activité professionnelle des pensionnés. Idéalement, qui doit contrôler quoi ?

A l'ONP et à l'INASTI, la compétence de contrôle dépend de la nature de l'activité : l'ONP contrôle les activités de travailleur salarié, l'INASTI celles de travailleur indépendant, quel que soit le régime dans lequel la pension est octroyée.

Le SdPSP, à l'inverse, continue d'estimer que la compétence de contrôle est déterminée par la nature de la pension, puisque c'est quand même au service qui liquide la pension qu'il incombe d'envoyer la décision.

Dans le cas que nous avons examiné, il est apparu nécessaire que l'ONP fasse appel à la compétence du SdPSP, afin de savoir quel type d'activité pouvait être considérée comme un mandat administratif. L'ONP a admis cette nécessité et s'est rangé au point de vue du SdPSP.

Dans plusieurs rapports annuels antérieurs, le Collège des médiateurs a déjà plaidé pour une meilleure collaboration entre services de pensions, lorsqu'une activité professionnelle est cumulée avec au moins deux pensions relevant de régimes différents.

En 2008 (pp. 128-132), nous avons déjà fait état de certains progrès dans le domaine de l'harmonisation des contrôles de l'activité professionnelle. Il s'agissait en l'occurrence, à côté de la convention déjà existante entre l'ONP et l'INASTI, de souligner les accords passés avec l'INASTI par le SdPSP et la SNCB.

Pour les pensionnés à charge de ces institutions et exerçant une activité de travailleur indépendant, le contrôle de l'activité, ou à tout le moins les questions de principe portant sur ce contrôle, sont confiés à l'INASTI, ce qui garantit une uniformité

²⁵ Par exemple, si l'intéressé prend sa pension au 1^{er} août 2012, la somme cumulée avec sa pension jusque fin 2012 sera égale à $7.421,57 \times 5/12 = 3.092,32$ euros.

d'interprétation et de pratique dans cette matière compliquée. Chaque service de pension notifie bien entendu sa propre décision.

Sans aller jusqu'à nous prononcer sur qui fait quoi, il nous paraît néanmoins souhaitable d'aller vers une répartition claire des compétences entre les trois grands services de pensions. Nous y voyons plusieurs avantages :

- Une interprétation uniforme : en cas de dossier de pension dépendant de plusieurs régimes, il n'y aurait qu'un seul service compétent pour le contrôle de l'activité autorisée, au lieu de 2 ou 3 actuellement ;
- Des échanges d'informations systématiques et structurés entre les services de pensions (ONP, INASTI et SdPSP), avec comme corollaire des formalités minimales pour le pensionné ;
- Un contrôle simplifié, chaque service travaillant à partir des sources dont il maîtrise parfaitement la gestion (par exemple, les déclarations DMFA pour l'ONP, les données fiscales pour l'INASTI...). Pour l'ONP, ce changement pourrait en outre lui permettre de supprimer à terme l'envoi des lettres de contrôle.

Pension de survie – Droit prescrit après 10 ans (suivant l'article 2262 bis du Code civil) – Position du SdPSP en contradiction avec la doctrine – Pas de prescription du droit à l'ONP et à l'INASTI – Discrimination à l'encontre des ayants-droit à une pension du secteur public ?

Dossiers 19579 – 20659 – 22317 – 22479

Les faits

Cas n° 1 et cas n° 2 :

L'épouse de Monsieur Paulus est décédée en septembre 1992. A l'époque, le veuf était en pleine force de l'âge (45 ans) et travaillait à temps plein dans le secteur privé. Il était alors hors de question pour lui d'envisager de percevoir la pension de survie du secteur public, car ses revenus de salarié étaient trop élevés.

Lorsqu'il est admis au bénéfice de la prépension, et en attendant la prise de cours de sa pension proprement dite, prévue pour mars 2012, Monsieur Paulus introduit en septembre 2011 une demande de pension de conjoint survivant. Mais un mois plus tard, le SdPSP lui signifie que l'application de la prescription, en vertu du Code civil, interdit de lui octroyer cette prestation.

De son côté, Monsieur Lequime travaillait depuis de nombreuses années comme travailleur indépendant, lorsque sa femme, qui était enseignante, est décédée en juillet 1996. Il avait alors 49 ans et voulait continuer son activité à titre principal sans limiter ses revenus. Il n'a donc pas demandé la pension de survie du secteur public du chef des services prestés par sa défunte épouse. A partir de 2004, l'intéressé a cumulé avec son activité de travailleur indépendant une activité à mi-temps comme travailleur salarié.

En mars 2012, Monsieur Lequime a atteint l'âge de 65 ans ; il a alors décidé de

terminer l'année et de demander la pension de retraite de travailleur salarié et de travailleur indépendant à partir du 1^{er} janvier 2013.

Comme son épouse décédée avait également exercé des activités pendant quelques années dans les secteurs salarié et indépendant, ses droits à la pension de survie ont été examinés d'office par l'ONP et l'INASTI. Monsieur Lequime a reçu une notification en bonne et due forme des deux services de pensions.

Simultanément, il a demandé au SdPSP d'examiner ses droits à la pension de survie dans le secteur public. Mais sa demande, introduite en avril 2012, a été rejetée par une décision notifiée le 1^{er} juin 2012. Raison invoquée : cette demande était trop tardive.

L'intéressé ne comprend pas pourquoi ses droits à la pension de survie sont instruits par deux services de pensions et pas par le troisième.

Cas n° 3 et cas n° 4 :

Madame Bernier a été l'épouse d'un militaire, qui a été pensionné par le SdPSP en 1982. Elle a divorcé en juin 1985 et un mois plus tard, son ex-mari est décédé.

L'intéressée, qui était âgée de 36 ans à l'époque, n'a pas demandé de pension de survie de conjoint divorcé, car d'une part, elle travaillait comme fonctionnaire et d'autre part, elle ne pensait pas y avoir droit.

Entretiens admise elle-même à la pension de retraite dans le secteur public, Madame Bernier apprend par hasard qu'elle pourrait également obtenir une pension de survie de conjoint divorcé. Elle introduit la demande en février 2011, mais le SdPSP en refuse l'octroi. Selon le service de pension, son droit est définitivement éteint, car elle n'a pas fait de demande endéans les 10 ans suivant la date du décès de l'ex-mari.

Madame Steels est dans une situation similaire. Elle a été mariée à un fonctionnaire entre 1970 et 1984. L'ex-mari est décédé en juin 1996. Au moment du décès, Madame Steels était âgée de moins de 50 ans et travaillait en qualité de travailleur salarié. Elle n'a pas demandé la pension de survie de conjoint divorcé, préférant poursuivre son activité. Madame Steels ne s'est jamais remariée.

A l'approche de ses 65 ans, début 2011, l'ONP ouvre un examen d'office en vue de lui attribuer la pension de retraite de travailleur salarié au 1^{er} mars 2012. Au mois de juillet 2011, Madame Steels introduit une demande de pension de survie de conjoint divorcé auprès du SdPSP. A son grand désappointement, le service de pensions lui répond qu'il est trop tard !

Toutes les personnes concernées par ces refus d'octroi de la pension de survie ou de la pension de survie de conjoint divorcé se sont alors tournées vers le Médiateur, en espérant faire valoir leurs droits qu'ils estimaient bafoués par une décision inique.

Commentaires

Les quatre dossiers ici discutés ont un point commun : les demandeurs ont tous perdu leur conjoint (ou leur ex-conjoint) à un âge assez jeune (entre 35 et 50 ans), donc au moment où ils étaient encore eux-mêmes en pleine activité.

Aucun d'entre eux n'a fait de demande de pension de survie, préférant subvenir à leurs besoins en comptant uniquement sur leur activité personnelle.

Ce n'est qu'en approchant de l'âge légal de pension qu'ils se sont rendu compte qu'ils pouvaient non seulement obtenir la pension de retraite sur la base de leur vie professionnelle, mais aussi éventuellement la pension de survie à titre de complément de revenu.

Inutile de dire que la déception ressentie à la réception de la décision négative du SdPSP a été très importante. Déçus, les demandeurs l'étaient non seulement par la décision en elle-même, mais aussi par le fait qu'ils n'avaient jamais été avisés par aucune autorité qu'ils n'avaient qu'un temps limité pour introduire une demande, en l'occurrence 10 ans, sous peine de perdre définitivement leur droit.

Le premier devoir du Service de médiation, devant ces plaintes dignes d'intérêt, a été de s'informer en profondeur sur les arguments, juridiques ou autres, que le SdPSP pouvait invoquer à l'appui de sa position de principe.

Dans un deuxième temps, nous avons nous-même été rechercher dans les textes légaux, dans la doctrine, dans la jurisprudence et dans la littérature juridique, ce qui permettait soit de conforter soit de contredire le point de vue de l'administration.

Le Collège des médiateurs s'étant forgé son opinion, il a interpellé le SdPSP, dans un troisième temps, dans le but de faire modifier la pratique actuelle.

La discussion n'est pas terminée et nous n'avons pas encore reçu, au moment d'écrire ce commentaire (février 2013), la réaction de l'administration.

Néanmoins, nous tenons à déjà présenter au lecteur l'état actuel des choses et les considérations que nous défendons vis-à-vis du SdPSP.

Nous avons décrit au début de ce commentaire quatre cas réels dont nous avons été saisis. Pour faire encore mieux comprendre les tenants et aboutissants du problème, nous parlerons ci-dessous de deux autres cas, ceux-ci tout à fait fictifs.

Madame X a trois enfants en bas âge, dont un lourdement handicapé. La vie, qui n'est déjà pas rose pour elle, se noircit encore lorsque son époux décède. Aucun des conjoints n'avait plus de 35 ans.

Après un moment de réflexion et compte tenu de ses besoins, Madame X décide courageusement de ne pas recourir à la pension de survie et de continuer de travailler. Elle n'est pourtant pas au bout de ses mécomptes. Lorsque 15 ans plus tard son enfant handicapé réclame davantage de soins, elle ne peut pas faire

autrement que réduire son temps de travail. Elle introduit alors une demande de pension de survie. Quel n'est pas son étonnement lorsque le SdPSP lui écrit que le droit à sa pension de survie est prescrit !

C'est le même étonnement qui prévaut chez Monsieur Y qui reçoit la même réponse. En effet, lorsque son épouse fonctionnaire décède dans la force de l'âge, Monsieur Y décide purement et simplement de conserver son emploi à temps plein, car c'est pour lui, à ce moment, la meilleure thérapie susceptible de l'aider à faire face à la tristesse du décès ; en outre, tant sa fierté que des considérations professionnelles et pécuniaires l'empêchent au moment du décès de demander quoi que ce soit à l'Etat.

Face à cette situation, les intéressés ne savent pas quoi faire : un recours devant le tribunal de première instance représenterait pour eux des frais conséquents, et de plus, s'agissant de contester une position de principe d'une administration, le procès qui s'ensuivrait serait probablement fort long (avec appels éventuels, voire Cassation).

La décision du SdPSP est déjà choquante sur le plan de la logique et du sens de l'équité. Mais le Collège des médiateurs discutera ici la position adoptée par le SdPSP sur le plan juridique uniquement, car c'est sur ce plan que l'administration étaye son argumentation.

Questions posées par la prescription du droit à pension de survie dans le secteur public²⁶ :

Le SdPSP avance deux postulats principaux.

Le premier postulat juridique de base du SdPSP consiste à considérer que le droit à pension est « prescriptible ».

Le second postulat juridique de base du SdPSP consiste à considérer que l'article 2262 bis du Code civil est d'ordre public, et qu'il trouve dès lors à s'appliquer dans la matière des pensions du secteur public.

Pour rappel, cet article stipule que « toutes les actions personnelles sont prescrites par dix ans ».

La position du Service de médiation Pensions :

Tout d'abord, hormis les cas où un droit à pension est octroyé d'office ou les cas pour lesquels la loi lèverait toute équivoque, le droit à pension ne peut naître qu'à partir du moment où une demande est introduite. Implicitement, cela signifie que ce droit in spe continue d'exister de mois en mois, même s'il n'est pas exercé, et cela jusqu'au dernier souffle de son titulaire²⁷.

²⁶ Les réflexions qui suivent valent également mutatis mutandis pour le droit à la pension de retraite.

²⁷ Nous remarquons ici que le conjoint divorcé doit introduire une demande dans l'année du décès de l'ex-conjoint s'il existe un conjoint survivant. Si ce n'est pas fait, le droit est prescrit.

Dès lors, à défaut d'un texte légal valable et explicite, c'est la logique elle-même qui empêche d'imaginer que sans avoir introduit de demande, condition sine qua non de son exercice, un tel droit puisse faire ipso facto l'objet d'une prescription. Si telle était l'intention du législateur, il aurait mis au monde un droit mort-né²⁸, contraire à l'adage de droit romain « actioni non natae non currit praescriptio ».

En ce qui concerne la nature de la prescription, différentes sources doctrinales, et non des moindres²⁹, confirment que la prescription n'est pas d'ordre public en matière de pension du secteur public.

Nous constatons que dans la réglementation relative à l'attribution des pensions dans le secteur public, aucun article n'édicte de règle explicite en cette matière. Peut-on en déduire pour autant que l'article 2262 bis du Code civil trouve à s'appliquer ?

D'une part, le législateur a pu estimer qu'il n'était pas nécessaire de prévoir un article explicite pour confirmer le caractère imprescriptible du droit à la pension, tellement cela lui paraissait évident.

D'autre part, et ab absurdo, si l'on admet que l'article 2262 bis du Code civil peut être invoqué in casu, et que celui-ci est d'ordre public, ce qui n'est pas démontré non plus, il reste que la logique imposerait également d'appliquer l'article 2257, en particulier son alinéa 2 qui dispose que « (La prescription ne court point) à l'égard d'une créance qui dépend d'une condition, jusqu'à ce que la condition arrive ».

La demande est essentielle pour l'ouverture d'un droit à la pension. De là le raisonnement que le délai de prescription est censé commencer à courir seulement dès l'instant où la demande effective est introduite³⁰.

Pour le surplus, nous constatons que de tels délais de prescription n'ont pas été prévus dans les réglementations respectives des pensions du secteur privé (pensions des travailleurs salariés et des travailleurs indépendants). Il n'y a pas non plus été mentionné de manière explicite que les droits étaient imprescriptibles. Ils n'y sont donc pas appliqués.

Nonobstant l'existence de différences fondamentales entre les régimes de pensions déjà prises en compte dans des arrêts, il s'agit là clairement selon nous d'une situation que la Cour constitutionnelle qualifierait de discriminatoire.

Or, ce même législateur a bien prévu des délais de prescription spécifiques en

28 Accessoirement à propos de l'intention du législateur, nous constatons que le SdPSP, il est vrai à propos de la pension de retraite, a défendu lui-même par le passé la thèse selon laquelle du fait des modifications apportées par la loi du 15 mai 1984 à la fixation de la date de prise de cours d'une pension de retraite, il n'y a plus de délai de prescription prévu pour la demande de pension de retraite (Note de l'Administration des Pensions adressée à la Cour des Comptes, réf. 56.11.14/14.240/IV-2, 2 juin 1987). Dans la loi du 21 juillet 1844, avant sa modification par la loi du 15 mai 1984, il était prévu à l'article 41 que le délai pour introduire la demande de pension était dépassé si celle-ci n'était pas introduite dans les 3 ans à partir du moment où l'intéressé cessait de percevoir son traitement d'activité.

29 Leclercq J., *La répétition de l'indu dans le droit de la sécurité sociale*, TSR, 1976, 446 nr. 16 ; Vermote A., *Specifieke kenmerken van de verjaring in het sociale zekerheidsrecht*, boekdeel 15 : « verjaring en sociale zekerheid », die Keure 2011, p. 75 (cet auteur écrit: "het openbare karakter van de verjaring is niet uitdrukkelijk door de wetgever omschreven". Plus loin, il ne cite pas le secteur des pensions parmi les secteurs dont on peut affirmer que le paiement de prestations sociales relève de l'ordre public).

30 Lindemans A., *Verjaring in het sociale zekerheidsrecht*, Antwerpen, Kluwer, 1994, p. 418

matière de paiement des pensions (article 100, 3° de la loi sur la Comptabilité de l'Etat qui prévoit que « (sont prescrites ...) toutes autres créances qui n'ont pas été ordonnancées dans le délai de dix ans à partir du premier janvier de l'année pendant laquelle elles sont nées (...) »).

Nous constatons que ces délais, qui offrent une garantie certaine, sont également prévus pour les pensions du secteur privé (pensions des travailleurs salariés et des travailleurs indépendants).

Conclusion

A notre analyse, la position actuelle du SdPSP sur le plan de la prescription non seulement n'est pas fondée juridiquement mais, surtout, pourrait confiner à l'abus de pouvoir.

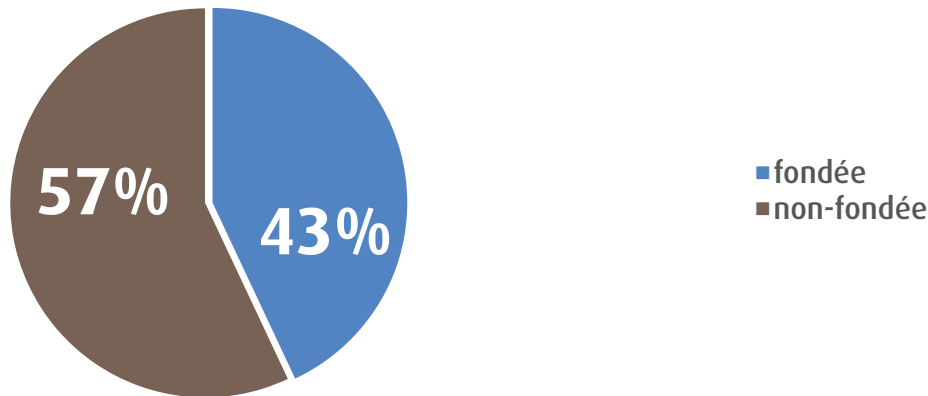
Nous espérons dès lors que le SDPSP entendra nos arguments et prendra les mesures pour rectifier sa pratique erga omnes.

Nous reviendrons sur cette importante thématique dans notre Rapport 2013.

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

Ce service de pension examine le droit à la pension des anciens travailleurs indépendants. Comme mentionné plus haut, c'est l'ONP qui assure le paiement des pensions des travailleurs indépendants.

Résultat final des dossiers clôturés



Dossiers marquants

Une pension de retraite peut être octroyée au taux de ménage dans le régime salarié si le conjoint bénéficie d'une (petite) pension de retraite à charge du Trésor public – Ce cumul est encore impossible s'il s'agit d'une pension de ménage relevant du régime indépendant – Différence de traitement injustifiée – Législation à harmoniser – Recommandation générale

Dossier 21894

Les faits

Monsieur Arthur est bénéficiaire d'une pension de retraite anticipée de travailleur salarié et de travailleur indépendant depuis février 2001. Son épouse n'ayant pas de revenu propre, la pension est payée au taux de ménage.

Au 1^{er} septembre 2009, son épouse se voit attribuer une pension de retraite du secteur public (pour d'anciennes prestations comme enseignante). Cette pension n'est pas très élevée, puisqu'elle atteint à peine 177 euros par mois.

Au 1^{er} octobre 2011, la pension de retraite de Monsieur Arthur est suspendue, au motif que l'existence de la pension de retraite du secteur public dans le chef du conjoint rend impossible la poursuite du paiement au taux de ménage. Les pensions de travailleur salarié et de travailleur indépendant doivent être réduites au taux d'isolé.

Monsieur Arthur pense qu'il serait dans son intérêt financier de conserver la pension au taux de ménage. Sa femme est disposée à renoncer à sa pension du secteur public.

Les calculs effectués montrent que si les deux conjoints gardent chacun leur pension, ils perdent chaque mois pas loin de 60 euros.

Monsieur Arthur bénéficiait au 1^{er} septembre 2009 d'un montant de 1.105,65 euros au taux de ménage. Après réduction au taux d'isolé, il n'a plus que 861,83 euros. La perte est donc de 243,82 euros, non compensée par la pension que touche sa femme (184,99 euros à cette date).

Selon l'INASTI, que Monsieur Arthur a questionné à ce propos (puisque'il bénéficie également d'une pension d'indépendant), la renonciation de son épouse à la pension de retraite du secteur public n'est pas possible sur le plan légal.

En plus, Monsieur Arthur a un autre problème : l'ONP a interrompu les versements de sa pension en octobre 2011 et six mois plus tard, en avril 2012, sa situation n'est toujours pas régularisée.

Commentaires :

Deux questions principales sont à examiner.

1. Une pension de retraite peut-elle être octroyée au taux de ménage dans le secteur privé (salarié / indépendant) si le conjoint bénéficie d'une pension de retraite à charge du Trésor public ?

Dans le régime salarié, l'octroi de la pension de ménage est réglé par l'arrêté royal du 23 décembre 1996 portant exécution des articles 15, 16 et 17 de la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et assurant la viabilité des régimes légaux des pensions. L'article 5 stipule ce qui suit :

« § 1. Le droit à la pension de retraite est acquis, par année civile, à raison d'une fraction des rémunérations brutes réelles, fictives et forfaitaires visées aux articles 7, 8 et 9bis de l'arrêté royal n° 50 et prises en considération à concurrence de :

a) 75 p.c. pour les travailleurs dont le conjoint :

- a cessé toute activité professionnelle, sauf celle autorisée par le Roi;

- ne jouit pas d'une des indemnités ou allocations visées à l'article 25 de l'arrêté royal n° 50;

- ne jouit pas d'une pension de retraite ou de survie ou de prestations en tenant lieu en vertu du présent arrêté, accordées en vertu de la loi du 20 juillet 1990, en vertu de l'arrêté royal n° 50, en vertu d'un régime belge pour ouvriers, employés, mineurs, marins ou indépendant, en vertu d'un régime belge applicable au personnel des services publics ou de la Société nationale des Chemins de fer belges, en vertu de tout autre régime légal belge, en vertu d'un régime d'un pays étranger ou en vertu d'un régime applicable au personnel d'une institution de droit international;

b) 60 p.c. pour les autres travailleurs.

(...)

§ 8. Par dérogation au § 1^{er}, alinéa 1^{er}, a), le bénéficiaire, dans le chef d'un des conjoints, d'une ou de plusieurs pensions de retraite ou de survie ou de prestations en tenant lieu, accordées en vertu d'un ou de plusieurs régimes belges, autres que

ceux pour les ouvriers, employés, mineurs, marins et travailleurs salariés, en vertu d'un régime d'un pays étranger ou en vertu d'un régime applicable au personnel d'une institution de droit international public ne fait pas obstacle à l'octroi à l'autre conjoint de la pension de retraite calculée en application du § 1er, alinéa 1er, a), du présent article, pour autant que le montant global des pensions susmentionnées et des avantages en tenant lieu du premier conjoint, soit plus petit que la différence entre les montants de la pension de retraite de l'autre conjoint calculés respectivement en application du § 1er, alinéa 1er, b), du présent article.

Dans ce cas cependant, le montant global des pensions susmentionnées et des prestations en tenant lieu du premier conjoint est déduit du montant de la pension de retraite de l'autre conjoint. »

Le bénéfice d'une pension du secteur public dans le chef du conjoint n'empêche donc pas l'attribution d'une pension de travailleur salarié au taux de ménage à l'autre conjoint, à la condition que la pension de ménage soit plus avantageuse et moyennant la soustraction du montant de la pension du secteur public de la pension de salarié.

En revanche, dans le régime des indépendants, le législateur n'a pas prévu une telle possibilité. Cela ressort de l'arrêté royal n°72 du 10 novembre 1967 relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs indépendants.

« Art. 9.

§ 1er. (Sans préjudice des dispositions l'article 43, le montant annuel de base de la pension retraite est de :

1° (6 100,24 EUR), si le bénéficiaire est marié et si le conjoint a cessé toute activité professionnelle, sauf celle autorisée par le Roi, et ne jouit pas de l'une des prestations suivantes :

a) une pension de retraite ou de survie en vertu du régime de pension des travailleurs indépendants;

b) une pension inconditionnelle visée à l'article 37;

c) une pension de retraite ou de survie en vertu d'un autre régime de pension ou une prestation qui y est assimilée le Roi;

d) une indemnité pour cause de maladie, d'invalidité, (de chômage involontaire ou d'interruption de carrière) par application d'une législation de sécurité sociale.

Les avantages visés aux a), c) et d) entrent également en ligne de compte s'ils sont accordés en vertu d'une législation étrangère ou en vertu du statut applicable au personnel d'une institution de droit public international;

2° (4 880,21 EUR) pour les autres bénéficiaires.

Chacun des conjoints peut renoncer au paiement de la prestation dont il est bénéficiaire afin de permettre à l'autre conjoint d'obtenir une pension calculée en application de l'alinéa 1er, 1°. (...)

Cette renonciation ne peut toutefois porter sur une pension de retraite accordée anticipativement en vertu du présent arrêté ou en vertu du régime de pension des travailleurs salariés, sauf si cette pension n'a pas été réduite pour cause d'anticipation ou si l'intéressé n'était pas marié à la date de prise de cours de cette pension.

Lorsque son conjoint jouit, en vertu d'une législation étrangère, d'un avantage visé à l'alinéa 1er, 1°, a), c) ou d), auquel il ne peut renoncer, la pension du bénéficiaire

est établie en partant du montant de base repris audit 1°; l'avantage dont bénéficie le conjoint est toutefois déduit de la pension allouable au bénéficiaire dans les cas et suivant les modalités déterminés par le Roi. »

Comme l'épouse de Monsieur Arthur bénéficie d'une pension à charge du Trésor public, l'INASTI est obligé d'accorder la pension de son régime au taux d'isolé.

La possibilité de porter la pension du secteur public en déduction de la pension de ménage n'est possible que dans le régime salarié.

2. Qu'en est-il de la possibilité de renoncer éventuellement à la pension du secteur public pour obtenir une pension plus avantageuse dans le secteur privé ?

L'article 79 de la loi du 29 mai 1991 apportant diverses modifications à la législation relative aux pensions du secteur public prévoyait initialement que :

« Toute personne qui bénéficie d'une pension visée à l'article 78 peut, à tout moment, renoncer au paiement de l'intégralité de cette pension si cette renonciation lui permet d'obtenir un autre avantage dans le cadre de l'octroi ou du calcul d'une pension non visée à cet article ou, s'il s'agit d'une pension de survie, pour obtenir une pension de survie visée au même article mais dont les droits découlent d'un autre mariage. »

Il était donc possible de renoncer à la prestation du secteur public en vue de rendre possible l'octroi d'une pension de ménage à l'autre conjoint.

Toutefois, l'article 79 a été modifié par l'article 60 de la loi du 3 février 2003 portant des dispositions diverses, entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2003.

Désormais, l'article 79 est rédigé comme suit :

*« Toute personne qui bénéficie d'une pension de retraite ou de survie visée à l'article 78, peut, à tout moment, renoncer au paiement de l'intégralité de cette pension, **si cette renonciation lui permet d'obtenir un revenu de remplacement.***

Toute personne qui bénéficie d'une pension de survie visée à l'article 78 peut, à tout moment, renoncer au paiement de l'intégralité de cette pension, si cette renonciation lui permet d'obtenir une autre pension de survie, visée ou non au même article, mais dont les droits découlent d'un autre mariage. »

La renonciation à la pension du secteur public n'est plus permise que pour obtenir un « revenu de remplacement ».

L'exposé des motifs du projet de loi explique ainsi la raison de cette modification : (Doc. parl., Ch. représ., session 2001 - 2002, n° 50 -1901/001, p.44)

« Dans certaines situations particulières, il peut être intéressant pour le bénéficiaire d'une pension de retraite ou de survie du secteur public de renoncer à celle-ci afin de pouvoir bénéficier d'un revenu de remplacement.

L'article 79 de la loi du 21 mai 1991 ne prévoyant actuellement pas la possibilité de

renoncer à une pension en vue de bénéficier d'un revenu de remplacement, l'article [60] prévoit cette faculté et les conditions et modalités selon lesquelles cette renonciation peut intervenir.

Compte tenu du fait que le travailleur salarié dont le conjoint bénéficie d'une pension du secteur public minime peut maintenant obtenir une pension de retraite au taux ménage dans le régime de pension des travailleurs salariés, la faculté de renoncer à sa pension qui avait été accordée au conjoint par l'article 79 précité a perdu sa raison d'être et a dès lors été supprimée. »

Il est donc clair que la loi a supprimé la possibilité de renoncer à la pension du secteur public pour obtenir une pension de ménage.

Nous constatons que le législateur n'a pas envisagé la situation de cumul entre une pension de retraite de travailleur indépendant au taux de ménage et une pension de retraite du secteur public de l'autre conjoint. Dans le régime des indépendants, un tel cumul n'est pas autorisé.

Conclusion

Monsieur Arthur a perçu les arriérés de sa pension de retraite au taux d'isolé au début du mois de mai 2012. Il s'agissait d'une somme de plus de 6.800 euros couvrant une période de 8 mois (octobre 2011 à mai 2012).

Les montants perçus en trop de septembre 2009 à septembre 2011 inclus sont prescrits.

L'ONP a immédiatement appliqué le délai de prescription de 6 mois de sorte qu'aucune somme n'a pu être récupérée³¹. A l'inverse, l'INASTI a appliqué le délai de prescription de 3 ans³². Dans un autre dossier de la même veine, le Service de médiation Pensions avait pourtant obtenu de l'INASTI l'application du délai de prescription de 6 mois. Dans ce dossier également, l'Institut a modifié sa position et a appliqué, après notre intervention, le délai de 6 mois. De cette façon, dans le régime des travailleurs indépendants, tous les montants étaient également prescrits.

Le délai raisonnable a été clairement dépassé et se basant sur ce critère, le Collège a déclaré la plainte fondée.

Pour le reste, et malheureusement en ce qui concerne Mr et Mme Arthur, les services de pensions (ONP, INASTI et SdPSP) ont appliqué correctement la réglementation en vigueur.

Si Monsieur Arthur avait bénéficié uniquement d'une pension de travailleur salarié, il aurait pu bénéficier de cette pension au taux de ménage sous déduction de la pension du secteur public de son conjoint.

31 Rapport annuel 2011, pp. 135-137

32 Le délai de prescription de 3 ans peut, entre autres, être appliqué si l'intéressé ne fait pas les déclarations prescrites par la réglementation. Les services de pensions sont néanmoins tenus au courant via le cadastre des pensions des pensions qui sont accordées à l'intéressé ou à son conjoint dans un autre régime de pension. L'application du délai de prescription de 3 ans ne peut que difficilement se justifier dans de tels cas.

Mais comme il bénéficie également d'une pension de travailleur indépendant, cette solution devient impossible.

Pour permettre aux conjoints se trouvant dans cette situation d'obtenir leurs droits sur la base la plus avantageuse pour eux, il faut passer par une modification de la réglementation de pension des travailleurs indépendants, et en particulier de l'article 9 de l'AR n° 72.

Recommandation générale

Le Collège des médiateurs constate que dans l'état actuel de la législation, le pensionné bénéficiant d'une pension de retraite de travailleur salarié peut obtenir celle-ci au taux de ménage si son conjoint bénéficie d'une pension de retraite du secteur public, pour autant que le montant global des pensions de ce conjoint soit plus petit que la différence entre les montants de la pension de retraite de l'autre conjoint calculés au taux de ménage et au taux d'isolé.

Dans ce cas, le montant global des pensions du premier conjoint est déduit du montant de la pension de retraite de l'autre conjoint.

Cette possibilité n'existe pas pour le pensionné bénéficiant d'une pension de retraite de travailleur indépendant.

Le Collège recommande donc aux autorités compétentes de modifier le texte de l'article 9 de l'arrêté royal n°72 du 10 novembre 1967 relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs indépendants afin de l'aligner sur celui du régime de pension des travailleurs salariés et de permettre ainsi au pensionné bénéficiant d'une pension de retraite de travailleur indépendant ou de retraite dans les régimes des travailleurs salariés et indépendants d'obtenir celles-ci au taux de ménage si son conjoint bénéficie d'une pension de retraite du secteur public d'un montant inférieur la différence entre les montants de sa pension de retraite calculés au taux de ménage et au taux d'isolé.

Pension de retraite de conjoint divorcé dans le régime des travailleurs salariés – Octroi d'office non garanti dans tous les cas – Recommandation générale : modifier les textes légaux pour permettre que la prise de cours de cette prestation puisse être toujours fixée au premier jour du mois suivant la transcription du divorce dans les registres de l'état civil – Harmonisation à prévoir avec le régime des travailleurs indépendants

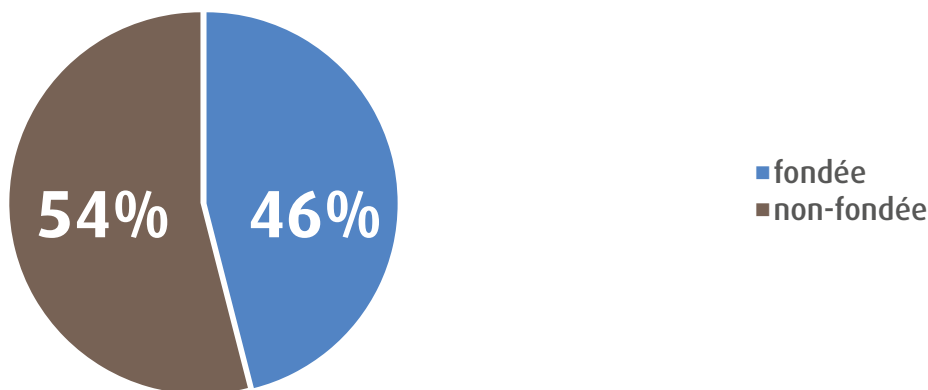
Dossiers 19470 – 21876

Voir ONP Attribution

Le Service Central des Dépenses fixes – Pensions

Ce service assure le paiement des pensions attribuées par le SdPSP.

Résultat final des dossiers clôturés



Dossiers marquants

Comptable du contentieux 1 – Calendrier des paiements

Dossier 21868

Les faits

La pension de Monsieur Maenhout est grevée d'une saisie. L'intéressé se plaint du retard de paiement de sa mensualité de mars 2012. En date du 11 avril 2012, il n'a encore rien perçu.

Commentaires

Lorsqu'un bénéficiaire d'une pension du secteur public subit une saisie sur pension ou est engagé dans une procédure de médiation de dettes, sa prestation mensuelle est payée via le Comptable du contentieux.

Le paiement tardif de la pension du mois de mars 2012 de Monsieur Maenhout n'est pas de la faute du Comptable du contentieux. Le certificat de vie qui devait être rentré le 30 mars 2012 ne l'a été qu'au début avril. L'exécution du premier paiement subséquent par le Comptable a été retardée par le « bank holiday » et par le weekend de Pâques qui a suivi. Le compte du Comptable n'a été débité que le 11 avril 2012.

L'instruction de cette plainte a reposé la question du calendrier des paiements, lequel avait été instauré à notre demande pour informer le plus clairement possible le pensionné sur la date du certificat de vie. Le calendrier des paiements est envoyé chaque année à tous les pensionnés concernés. Nous avons constaté que le certificat de vie suivant, celui du mois d'avril, pouvait être adressé le 30 avril 2012. Ce jour n'était pourtant pas un jour ouvrable pour le Comptable. Les certificats de vie ont par conséquent été « réceptionnés » et traités seulement à partir du 2 mai 2012.

Conclusion

Le Collège estime que lors de la confection du calendrier des paiements, le Comptable se doit d'être le plus minutieux possible. La mention d'une date à laquelle les services du Comptable sont fermés provoque inévitablement un retard de traitement et des inquiétudes chez les pensionnés qui veulent légitimement contacter ce jour-là le Comptable pour vérifier si leur certificat de vie transmis par fax ou mail a bien été réceptionné.

Comptable du contentieux 2 – Promesses verbales non tenues et mauvaises informations

Dossier 22624

Les faits

Une saisie est opérée sur la pension de Monsieur Vander Elst. Le Comptable liquide sa pension par chèque. Le 1^{er} août 2012, le pensionné doit toucher sa mensualité, mais le chèque n'arrive pas à son domicile.

Il contacte les services du Comptable le 8 août 2012. Lors de cet entretien téléphonique, on lui promet qu'une enquête sera demandée à bpost. Au besoin, un duplicata du chèque sera émis.

Un mois plus tard, Monsieur Vander Elst n'a toujours pas de nouvelles de son chèque. Il reprend contact avec le Comptable. La même promesse lui est faite de lancer une enquête auprès de bpost.

Mais l'intéressé n'a plus confiance dans ce qu'on lui dit. Il décide de demander l'aide de l'Ombudsman.

Commentaires

Dans le cas de Monsieur Vander Elst, nous constatons que malgré les promesses faites par téléphone, aucune enquête n'a été demandée par le Comptable à bpost.

A notre demande, cette enquête est initiée vers la mi-septembre. Le Comptable se justifie en invoquant ce qu'il constate régulièrement en pratique. Lorsque l'intéressé ne reçoit pas son chèque et vient se plaindre au Comptable, il arrive souvent que l'affaire se règle d'elle-même quelques jours plus tard. Dans ces cas, une enquête auprès de bpost s'avère donc superflue et inutile.

En outre, le personnel travaillant pour le Comptable a subi des réductions d'effectif. Il en résulte que tout le courrier considéré comme « non urgent » (c'est-à-dire qui n'a pas un impact sur le prochain paiement) est traité avec un retard moyen de plus ou moins trois semaines.

Suite à notre intervention, le Comptable décide de traiter dorénavant en priorité les demandes d'enquête à propos de chèques non perçus³³.

33 Dans le dossier 22969, le Collège a constaté que l'enquête auprès de bpost a été immédiatement lancée. Cela a eu comme effet positif que le paiement de la pension de l'intéressé du mois de novembre 2012 n'a subi qu'un retard d'environ 2 semaines.

Conclusion

Après la clôture de l'examen de sa plainte (17 septembre 2012), Monsieur Vander Elst n'a plus recontacté le Service de médiation Pensions. Cela nous fait supposer que le litige a été réglé à sa satisfaction. Le Collège lui a également conseillé de faire verser sa pension sur un compte bancaire, cette formule étant plus sûre que le paiement par chèque.

Comptable du contentieux 3 – Communication difficile avec les pensionnés

Dossier 22485

Les faits

Monsieur Farin vient d'être pensionné au 1^{er} janvier 2012. Endetté auprès d'une banque, il a accepté une procédure de médiation de dettes. De ce fait, le paiement de sa pension doit passer par le compte d'un CPAS.

Il s'agit d'une pension payable à terme échu, elle est donc versée le dernier jour du mois. La pension afférente au mois de mai 2012 est le premier paiement effectué. Le compte du CPAS n'est pourtant crédité que le 14 juin 2012.

Les arriérés de pension couvrant les quatre premiers mois de 2012 doivent être payés à part. Ils s'élèvent à 5.908 euros nets, dont 1.173 euros doivent être réservés pour le créancier.

Avant de libérer ces sommes, un contrôle comptable supplémentaire est toutefois nécessaire.

Monsieur Farin s'informe auprès des services du Comptable sur la date prévue pour le versement des arriérés de pension. Au téléphone, on lui communique la date du 20 juin 2012.

Cette information est inexacte. En réalité, c'est seulement le 26 juin que les arriérés sont déclarés libérables pour un montant de 4.735 euros. En vertu de la pratique administrative, le paiement pourra intervenir au plus tôt le 13 juillet, en même temps que la liquidation de la mensualité de juin 2012.

Mais à la mi-juillet, aucun versement n'est effectué par le Comptable. En effet, quelques jours auparavant, le Comptable a été averti que le pensionné avait déménagé à l'étranger durant le mois de juin.

Ce déménagement à l'étranger entraîne une contrainte supplémentaire. S'agissant d'un paiement hors de Belgique, un certificat de vie doit être fourni au Comptable avant chaque versement mensuel³⁴.

Monsieur Farin est avisé par le Comptable de cette nouvelle obligation qui lui incombe. Il envoie un certificat de vie le 23 juillet 2012. Selon les informations qu'il

34 Concernant le problème du certificat de vie mensuel, voir nos commentaires dans le Rapport annuel 2007, pp. 134-137.

obtient, le versement de son dû ne pourra pas intervenir avant la mi-août 2012.

L'intéressé s'adresse alors à l'Ombudsman, car il trouve anormal de voir son argent ainsi bloqué pendant des semaines sans raison majeure.

Commentaires

En vertu d'une pratique administrative appliquée de longue date, le Comptable ne paie la pension, en cas de médiation de dettes, que le 13^{ème} jour du mois ou lors de la liquidation suivante.

En cas de médiation de dettes, la pension n'est pas payée directement au pensionné. Cela ne nous semble pas constituer une raison pour ne pas payer la pension à la date « normale »³⁵. Nous ne trouvons pas de justification raisonnable au fait que la pension doive être versée seulement au milieu du mois suivant.

Ici, il faut reconnaître que les informations dispensées à Monsieur Farin ont péché par manque de précision et de fiabilité. Peut-être est-ce dû en partie à la pratique consistant à travailler d'abord avec des dates de paiement « fictives » qui sont ensuite (après contrôle comptable) transformées en dates de paiement « réelles ».

Un réexamen de toute la procédure, afin de la rendre plus claire et plus lisible (pour l'administration et pour le pensionné), ne serait pas superflu. Le Collège en discutera après les changements prochains que connaîtra le service du Comptable³⁶.

Conclusion

Après réception du certificat de vie de Monsieur Farin, le paiement des arriérés est intervenu le 14 août 2012, soit la première date de paiement subséquente en cas de médiation de dettes.

Bien que le déménagement à l'étranger de Monsieur Farin ait été la cause d'un retard supplémentaire dans la liquidation des arriérés, on peut tout de même se poser des questions sur la manière de travailler du Comptable dans le cas d'une médiation de dettes. Le paiement³⁷ via le Comptable des pensions payables à terme échu ne se fait pas le jour prévu par la loi, à savoir le dernier jour ouvrable du mois. En principe, le paiement n'est effectué qu'au début du mois suivant. Un paiement encore plus tardif en cas de médiation de dettes ne se justifie pas.

Tout comme dans le dossier précédent (celui de Monsieur Vander Elst), le pensionné n'a pas été correctement informé et a été bercé de promesses qui n'ont pas été tenues. Une telle attitude écorne la crédibilité de l'administration et entame la confiance des citoyens.

Sur un plan général, un service de pensions, quel qu'il soit, a le devoir de veiller à la

³⁵ Nous rappelons que la date normale de paiement est le dernier jour ouvrable du mois. Pourtant, le Comptable paie systématiquement la pension avec quelques jours de retard (voir conclusion générale).

³⁶ Dans les prochains mois, une refonte du système est prévue, avec la nomination d'un nouveau Comptable, compétent pour les deux ailes linguistiques. Au moment d'écrire ce commentaire, le Collège ne peut pas préjuger des changements que cela impliquera en pratique pour les pensionnés, mais il est convaincu des opportunités d'améliorations qui s'ouvriront ainsi.

³⁷ C'est la date à laquelle le compte est crédité ou celle à laquelle le chèque peut être encaissé.

qualité des informations qu'il dispense. Celles-ci doivent être correctes et précises, sous peine qu'il se voie taxé de manque de professionnalisme.

Les pensionnés s'attendent à obtenir des informations fiables de la part de leur service de pensions. Penser (et au besoin, repenser) la communication externe en fonction de cette attente est une obligation pour chaque service. Le Collège ne doute pas que les administrations en contact avec les pensionnés ont bien conscience de l'importance de la communication externe et qu'ils font ce qu'il faut pour répondre aux attentes des pensionnés (une information correcte et digne de foi).

Le Collège espère que la mise en place d'un nouveau service (ou d'un service rénové) du Comptable contribuera à une amélioration de la prestation de service au citoyen³⁸.

Comptable du contentieux – Conclusion générale

Dès sa première année d'activité, le Collège a été régulièrement confronté à des plaintes de pensionnés payés via le Comptable.

Le Comptable paie les pensions grevées d'une saisie ou d'une cession, ou encore dans les cas de médiation de dettes. Par ailleurs, il paie également toutes les pensions à l'étranger.

Tant les pensionnés redevables de dettes que ceux qui vivent à l'étranger constituent un groupe particulier et souvent plus vulnérable. Ceux qui ont des dettes ne sont pas financièrement à l'aise. Pour eux plus encore que pour d'autres, le paiement régulier et à temps de leur pension peut faire la différence entre, d'une part, l'espoir de sortir de l'endettement et d'autre part, une dette qui s'accroît encore. Pour les pensionnés qui résident à l'étranger, le fossé avec l'administration belge est souvent plus grand, au propre comme au figuré.

Le lecteur trouvera ci-dessous un récapitulatif des discussions qui ont été menées par le Collège dans les Rapports annuels antérieurs au sujet du fonctionnement du Comptable.

1. Date de paiement

Dans notre Rapport annuel 1999 (p. 131-134) nous avons examiné le problème de la date de paiement des pensions par le Comptable. Celui-ci ne paie les pensions qu'au moment où il a reçu les fonds de la part du SCDF. Il paie aussi bien les pensions payables à terme échu que celles payables anticipativement le même jour, à savoir le 2^{ème} jour ouvrable du mois. Ceci en dépit du fait qu'il s'agit de deux types distincts de paiement, avec une date ultime de liquidation différente.

Pour les pensions qui doivent être payées en fin de mois, cela veut dire non seulement un retard mais aussi un non-respect de la loi. Selon la législation, la pen-

38 Par l'installation d'un seul Comptable pour les deux groupes linguistiques, les différences éventuelles dans le traitement entre les groupes linguistiques pourront être évitées dans l'avenir. Voir également RA 2010, pp. 152-156

sion doit être en effet payée le dernier jour ouvrable du mois. Pour les pensions payables par anticipation, la loi est bien respectée. Celles-ci doivent être payées endéans les 15 premiers jours du mois. Dans la pratique, ces pensions sont payées par le SCDF le 1^{er} jour ouvrable et par le Comptable le 2^{ème} jour ouvrable.

Les personnes qui résident en Belgique et qui sont payées via le Comptable se retrouvent dans une situation financière difficile (dettes, saisie, médiation de dettes). Elles ont pourtant droit, pour ne pas dire encore plus droit, à un paiement correctement effectué et ponctuel.

Les paiements à l'étranger se font également par l'intermédiaire du Comptable. Bien que la loi doive s'appliquer aussi à ces cas, le Collège peut concevoir que les paiements subissent un léger retard (aussi court que possible) dans l'exécution. En effet, pour ces paiements, un certificat de vie mensuel est exigé, ce qui oblige de passer par un contrôle supplémentaire avant de transférer les fonds.

Néanmoins, l'avis de paiement du SCDF mentionnait que selon les cas, la pension serait payée soit le dernier jour ouvrable soit le premier jour ouvrable. Le SCDF a adapté sa fiche de paiement à notre demande.

2. Certificat de vie

La problématique du certificat de vie a été abordée dans notre Rapport annuel 2000 (p. 146-152). Le pensionné qui est payé via le Comptable sur un compte bancaire devait rentrer chaque mois un certificat de vie. Ce certificat de vie devait alors être daté au plus tôt du premier jour ouvrable du mois auquel la pension se rapportait.

A partir d'août 2005, cette règle a encore été rendue plus stricte³⁹. Depuis lors, le certificat de vie peut être daté au plus tôt du jour auquel la pension doit être normalement payée, ce jour étant le dernier jour ouvrable du mois pour les pensions payables à terme échu et le premier jour ouvrable du mois pour les pensions payables par anticipation (RA 2006, p. 155-157).

L'obligation d'introduire un certificat de vie est liée à la responsabilité personnelle du Comptable pour les paiements qu'il exécute. Par conséquent, il veut autant que possible éviter de payer à tort des sommes (par exemple, après le décès d'un pensionné).

Dans le courant des années 2000, le contrôle des pensionnés a été effectué via des listings envoyés par les communes. L'objectif était de supprimer le certificat de vie pour les personnes payées par le Comptable sur un compte bancaire en Belgique. Les premiers tests n'ont pas donné des résultats très positifs. Le certificat de vie mensuel est donc resté une exigence pour le paiement de la pension.

Le Comptable a un accès au Registre national. Cependant, la procédure d'introduction d'un décès entraîne que le Registre national n'est pas toujours adapté à temps.

39 La Loi-Programme du 11 juillet 2005, article 12, apporte des modifications à la payabilité de la pension du mois du décès. Alors qu'auparavant la pension du mois du décès était toujours due, à partir du 1^{er} août 2005, l'intéressé doit encore être en vie à la date du paiement de la pension, à moins qu'il n'y ait un conjoint survivant.

On ne peut donc pas exclure un paiement indu. Le Comptable a alors demandé au Ministre des Finances de le relever de sa responsabilité personnelle lorsqu'il apparaît qu'il peut prouver qu'il a consulté le Registre national avant l'exécution d'un paiement.

L'obligation de l'introduction d'un certificat de vie pour les personnes résidant en Belgique et payées par le Comptable sur un compte bancaire belge a été supprimée dans le courant de 2007. L'envoi d'un certificat de vie mensuel reste encore requis pour les personnes qui ont été radiées d'office, autrement dit pour celles qui n'ont plus d'adresse officielle connue dans le Registre national.

La suppression du certificat de vie mensuel est une bonne nouvelle pour le pensionné. L'abandon de cette lourde obligation permet à ceux qui, en raison de cette procédure, avaient opté pour un paiement par chèque de choisir à nouveau le versement sur compte. En outre, une modification légale⁴⁰ a veillé à ce que les montants de pension versés sur un compte à vue soient partiellement protégés contre toute saisie ou cession.

3. Paiement à l'étranger

Pour les paiements sur compte à l'étranger, il reste obligatoire de rentrer un certificat de vie mensuel. Si ce certificat de vie n'est pas reçu à temps par le Comptable, le paiement est reporté à la date de paiement suivante la plus proche. En principe, le Comptable liquide les pensions à l'étranger tous les lundis.

Ces dernières années, le Service de médiation Pensions a été régulièrement confronté à des réclamations de pensionnés qui n'avaient pas été payés à la date prévue. Dans la plupart des cas, l'origine se trouvait dans l'absence ou le renvoi tardif du certificat de vie. Parfois, le Collège constate que le certificat de vie a bien été envoyé à temps mais qu'il a été traité avec retard par le Comptable. Egalement dans ces cas, la pension n'a pas été payée. L'intéressé n'a pas été informé d'un retard dans le paiement de sa pension.

La même chose peut se passer lorsque le certificat de vie n'est pas lisible. En effet, le pensionné peut également introduire le certificat de vie par fax ou par mail. Si la signature, la date ou le cachet de l'autorité compétente n'est pas clairement visible, le certificat de vie est rejeté. Le Collège a constaté que le pensionné n'a pas toujours été informé du rejet de son certificat (RA 2010, p. 149-152). Le fait est que même si le pensionné est averti de l'illisibilité du certificat de vie, le paiement, dans de nombreux cas, sera exécuté en retard, compte tenu de ce que le nouveau certificat (ou le nouveau renvoi de l'ancien certificat) ne sera pas à temps en possession du Comptable. Le paiement est alors reporté à la première date de paiement suivante.

A la demande du Collège de prévoir sur le mois davantage de dates de paiement, le Comptable se montre réticent. Il estime que ce faisant, le système et la communication de l'information seront encore moins clairs. En effet, chaque ordre de paiement

40 Insertion des articles 1411 bis, ter et quater dans le Code judiciaire par les articles 2 à 9 de la loi du 27 décembre 2005 portant dispositions diverses

est inscrit dans le système avec une date de paiement fictive. C'est seulement après le feu vert comptable que cette date fictive est remplacée par la date réelle.

Lorsqu'un paiement ne peut pas être exécuté à cause, par exemple, d'un certificat de vie illisible, on introduit dans le système une date fictive (fautive) du certificat de vie (p. ex. un jour trop tôt) de manière à engendrer un rejet du paiement. Cela rend plus compliquée une information correcte du pensionné. Lorsqu'il demande des renseignements au sujet du retard de paiement de sa pension, on lui communique les données disponibles dans le système, à savoir un certificat de vie rentré trop tôt, alors qu'en réalité, il portait une date correcte mais s'avérait illisible.

Les plaintes à propos d'un paiement tardif à l'étranger augmentent depuis 2007. Ceci découle du fait que le Comptable n'admet plus, depuis mai 2007, les certificats de vie datés d'avant la date à laquelle la pension doit normalement être payée.

Pour les personnes qui résident à l'étranger, ce n'est pas toujours simple. Ainsi, les jours fériés peuvent varier d'un pays à l'autre, de sorte qu'il peut s'avérer impossible de faire viser le certificat de vie par l'autorité compétente ou à l'inverse que le certificat de vie est envoyé un jour non considéré en Belgique comme un jour ouvrable.

Les négociations avec le Collège ont débouché sur la mise en ligne, sur le site du SCDF, d'un calendrier des paiements. Le Comptable remet ce calendrier à tous les pensionnés concernés, avec mention de la date à laquelle le certificat de vie peut être rentré au plus tôt. Que cela ne soit pas toujours la panacée, la discussion ci-dessus du dossier 21868 le montre.

4. Paiement de sommes renvoyées

Il convient encore de signaler que depuis le 1^{er} octobre 2010, le Comptable ne s'occupe plus du paiement des chèques retournés. Jusque là, bpost recréditait le montant des chèques impayés au Comptable. La liquidation finale de ces sommes prenait de 4 à 6 semaines.

Depuis le 1^{er} octobre 2010, un compte spécial a été créé, géré par le Comptable des Fonds en souffrance du SCDF. Dès qu'une somme est créditée sur ce compte, il est immédiatement vérifié si une nouvelle destination peut être donnée à l'argent (nouveau compte ou nouvelle adresse). Via une procédure simplifiée (environ 4 jours), la somme est repayée. Cela signifie pour le pensionné un gain de temps d'à peu près 5 semaines (RA 2010, p. 148-149).

5. Accueil par le Comptable

De manière régulière, le Service de médiation Pensions est interpellé par des pensionnés au sujet de l'accueil téléphonique ou du défaut de réponse à des lettres ou à des mails. Ces plaintes peuvent porter sur la non-accessibilité du service, sur une absence de réponse ou une réponse incomplète, ou encore sur de l'incompréhension et une attitude peu aimable.

Le Collège tente dans tous ces cas d'aider au mieux le plaignant et demande au

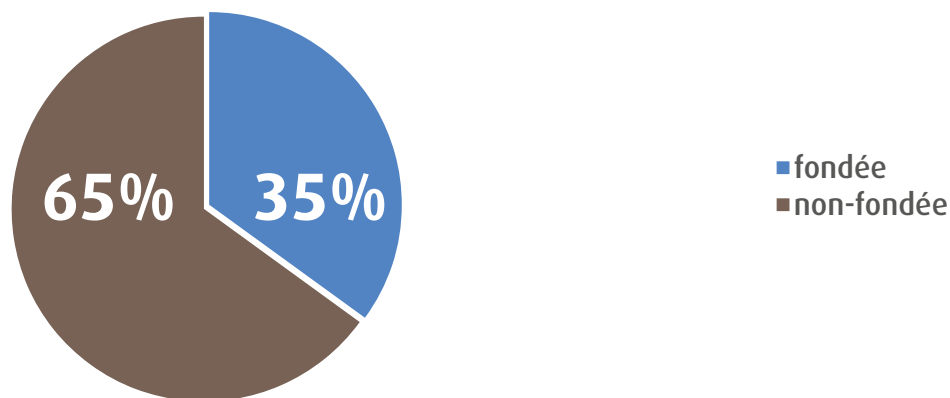
Comptable d'informer l'intéressé sur sa situation ou de se pencher sur la requête de celui-ci. Quand cela est possible, le Comptable réagit positivement à notre demande. Ceci contribue à restaurer la confiance du pensionné dans l'administration.

Le Collège est convaincu que les prochaines modifications dans le fonctionnement des services du Comptable auront pour corollaire un service aux pensionnés plus rapide et de meilleure qualité.

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

Pension de survie SNCB en cumul avec une pension de retraite du secteur public – Montant indu récupéré d'office sans notification au pensionné – Dispositions de la Charte de l'assuré social non respectées – Pratique mise en conformité avec la loi à partir de 2013

Dossier 20491

Les faits

Madame Nicolas, 74 ans, bénéficie d'une pension de retraite d'institutrice payée par le SCDF. Par ailleurs, elle perçoit une petite pension de survie de la SNCB.

En décembre 2010, les deux services de pensions lui liquident les sommes mensuelles suivantes :

| | Montant brut | Montant net |
|------|----------------|----------------|
| SCDF | 1.729,79 euros | 1.339,42 euros |
| SNCB | 149,50 euros | 65,48 euros |

Le montant net global perçu est donc de 1.404,90 euros.

Le cumul entre pension de retraite et pension de survie est limité à un plafond correspondant à 55 % du traitement maximum de l'échelle barémique attachée au dernier grade de l'agent défunt⁴¹. Le Service Pensions de la SNCB doit donc tenir

⁴¹ Article 40 bis de la loi du 5 août 1978. Les alinéas 5 et 6 prévoient cependant des assouplissements à cette règle, si la réduction appliquée fait tomber le montant total des pensions en dessous d'un certain plancher.

compte de toute évolution (hors index) de la pension de retraite du secteur public pour (re)calculer sa propre prestation.

Les pensions du secteur public évoluent par l'application du système de la péréquation⁴².

Justement, au 1^{er} janvier 2011, le SdPSP doit appliquer une péréquation générale des pensions.

Pour des raisons d'ordre technique, l'administration a été contrainte d'exécuter la péréquation en deux étapes : un premier morceau en janvier 2011 et le solde en avril 2011.

De ce fait, les données chiffrées n'ont pu être transmises aux autres services de pensions – dont la SNCB – que dans le courant du mois de mai 2011.

Dans le cas de Madame Nicolas, la pension de survie de la SNCB est revue à la baisse à partir du 1^{er} juin 2011. A partir de cette échéance, la situation de la pensionnée est la suivante :

| | Montant brut | Montant net |
|------|----------------|----------------|
| SCDF | 1.783,59 euros | 1.367,38 euros |
| SNCB | 132,62 euros | 52,32 euros |

Le montant net global perçu est donc porté à 1.419,70 euros. Par rapport à décembre 2010, la hausse mensuelle est de 14,80 euros nets.

A ce moment, la SNCB établit que Madame Nicolas a perçu en trop la somme de 97,35 euros nets entre le 1^{er} janvier 2011 et le 31 mai 2011. La SNCB décide de récupérer d'office ce montant indu, sans avertir l'intéressée.

Entre juillet et octobre 2011, la situation de la pensionnée devient incompréhensible. Elle perçoit chaque mois un montant différent :

| Mois | Montant net perçu |
|----------------|-------------------|
| Juillet 2011 | 0 euros |
| Août 2011 | 93,41 euros |
| Septembre 2011 | 19,87 euros |
| Octobre 2011 | 19,87 euros |

Ce n'est qu'à partir du mois de novembre 2011 que Madame Nicolas reçoit à nouveau le montant intégral de sa pension de la SNCB, soit 52,32 euros nets.

Début septembre 2011, Madame Nicolas a écrit à la SNCB. La réponse qui lui a été

42 Ce système, propre au secteur public, lie les pensions des fonctionnaires à l'évolution des traitements des agents en activité relevant du même secteur (ou « corbeille »). La péréquation intervient tous les deux ans. La dernière adaptation a été appliquée au 1^{er} janvier 2013, les deux précédentes au 1^{er} janvier 2009 et au 1^{er} janvier 2011.

envoyée quelques jours plus tard lui explique l'origine de la dette, mais n'éclaire pas vraiment sa lanterne quant aux calculs effectués. Elle demande alors l'aide du Service de médiation Pensions.

Commentaires

Les informations complémentaires reçues, à notre demande, de la SNCB nous permettent de reconstituer les faits.

En juin 2011, la pension de survie de Madame Nicolas a été recalculée pour tenir compte de la péréquation appliquée en janvier et avril 2011 sur la pension de retraite à charge du SdPSP. Les nouveaux montants ont été contrôlés et ont été trouvés corrects.

Il y a effectivement un montant indu de pension à rembourser par la pensionnée, d'un peu moins de 100 euros. Cette somme, portant sur 5 mois, n'est pas importante, mais la SNCB est en droit de la récupérer⁴³.

La SNCB a décidé des modalités de la récupération : la somme serait retenue pendant 3 mois sur la pension de survie, à raison de 32,45 euros par mois. Cette ponction devait se faire sur les mensualités de juillet, août et septembre 2011.

Malheureusement, suite à une erreur d'encodage, cela ne s'est pas passé comme prévu. La pension de juillet a été mise à zéro. Cette erreur a été compensée lors du paiement du mois d'août. Les deux derniers montants à retenir (2 x 32,45 euros) l'ont été finalement sur les mois de septembre et octobre 2011.

Ces opérations se sont faites sans explication vis-à-vis de la pensionnée.

Par ailleurs, sur le plan de la procédure elle-même, le Service de médiation Pensions a demandé à la SNCB pourquoi Madame Nicolas n'avait pas été informée de la cause de l'indu, du calcul de celui-ci et des modalités de récupération décidées par l'administration.

Dans sa première réponse, la SNCB a estimé qu'il n'y avait pas de nécessité d'envoyer une notification de récupération d'indu à l'intéressée, car sa situation faisait à intervalles réguliers l'objet d'un nouvel examen automatique à chaque fluctuation de sa pension de retraite.

Le Collège des médiateurs n'est pas du même avis. Le caractère automatique des adaptations de la pension de survie ne dispense pas la SNCB de respecter les dispositions de la loi du 11 avril 1995 visant à instituer la Charte de l'assuré social, et en particulier celles prévues aux articles 7 et 15.

L'article 7 de la loi dispose que toute décision de récupération doit être signalée à l'intéressé. L'article 15 stipule que la décision de l'indu doit préciser le mode de calcul, les références des dispositions en infraction desquelles les paiements ont

⁴³ Notons que l'ONP renonce d'office à la récupération quand le montant de l'indu est inférieur à 250 euros. En principe, le SdPSP, de son côté, ne récupère pas les montants indus de pension dans des cas comparables.

été effectués, le délai de prescription, la possibilité pour le service de pension de renoncer à la récupération de l'indu, et la possibilité d'un remboursement étalé⁴⁴.

Les Médiateurs attirent l'attention de la SNCB sur le caractère impératif de cette loi. Si le service de pensions veut récupérer une somme trop perçue à sa charge suite à l'adaptation d'une pension d'un autre régime, et il en a le droit, il se doit d'appliquer en même temps les dispositions de la Charte.

Ces règles ne sont pas d'application dans le cas d'une simple indexation, puisque ce type de fluctuation ne donne jamais lieu à récupération rétroactive. Mais lorsqu'il s'agit d'une réduction consécutive à un autre événement (comme une péréquation de la pension des pouvoirs publics), et à partir du moment où la SNCB fait le choix de ne pas renoncer d'office à la dette, celle-ci doit faire l'objet d'une notification en bonne et due forme.

Conclusion

Après examen de nos arguments et un temps de réflexion, la SNCB accepte de modifier sa pratique.

Dans un courrier du 7 décembre 2012, cet organisme admet que les personnes faisant l'objet d'une récupération doivent effectivement être informées, notamment, des délais de recours et de prescription en vigueur.

En conséquence, afin de respecter la Charte de l'assuré social, les instructions ont été données aux agents du Service Pensions de communiquer désormais d'office certains documents aux pensionnés qui font l'objet d'une récupération suite au réexamen des limites de cumul de leur pension de survie avec leur pension de retraite péréquationnée, à savoir :

- Une lettre explicative détaillée à propos de la réduction de la pension de survie, avec état chiffré de la situation après la correction ;
- Un document annexe, reprenant : les délais de recours, les extraits du Code judiciaire, les informations sur le service à contacter (notamment pour obtenir un étalement éventuel de la récupération), les délais de prescription, les références légales autorisant la révision du calcul et celles relatives à l'obligation de déclaration dans le chef du pensionné.

Cette information, dorénavant tout à fait complète, sera dispensée à tous les nouveaux cas d'indus dans le futur. La nouvelle pratique pourra donc s'appliquer dès 2013, une nouvelle péréquation des pensions du secteur public devant intervenir au 1^{er} janvier de cette année.

⁴⁴ Dans un autre dossier (21197 - Récupération suite au dépassement des limites autorisées), le Service de médiation Pensions a également constaté que les dispositions de la Charte n'avaient pas été correctement appliquées. La SNCB a fait savoir, dans la cadre de ce dossier, que les documents seraient adaptés afin de les rendre plus exacts et plus compréhensibles.

Analyse transversale

Réparation d'un dommage causé par une faute de l'administration – Le Code civil prévoit l'octroi des intérêts moratoires en cas d'exécution tardive d'un paiement d'une somme d'argent – L'obtention des intérêts a été rendu plus aisé en 1997 par la loi instaurant la Charte de l'assuré social – Serait-il opportun, quinze ans plus tard, d'aller plus loin dans la reconnaissance d'un dommage et dans sa réparation ?

Le Collège des médiateurs est régulièrement saisi de la part de pensionnés de plaintes visant le refus de réparation ou de compensation d'un préjudice subi à la suite d'une faute de l'administration. Cette faute consiste, le plus souvent, en un dépassement des délais de traitement d'un dossier, entraînant lui-même un retard dans l'exécution du paiement d'une prestation.

Généralement, ce type de demande est examiné par les services de pensions sous l'angle exclusivement juridique. Il existe effectivement un cadre légal pour répondre à ces réclamations. Des dispositions existent à ce propos dans le Code civil (articles 1153 et 1154) et, pour ce qui concerne les institutions de sécurité sociale, dans la loi du 11 avril 1995 visant à instituer la Charte de l'assuré social (article 20).

Le Code civil et la Charte prévoient tous deux l'octroi d'intérêts moratoires, calculés au taux légal, sur toute somme d'argent due en vertu d'un engagement contractuel (dans le cas d'une pension, en vertu de la loi) et payée avec retard.

Le préjudice est donc réparé via le paiement d'intérêts légaux, courant à partir de la mise en demeure (Code civil) ou de plein droit à partir de la date d'exigibilité de la prestation (Charte de l'assuré social).

Comme on le voit, la Charte, qui est entrée en vigueur au 1^{er} janvier 1997, a simplifié pour le citoyen la procédure d'obtention des intérêts moratoires, en déclarant que les prestations portent intérêt « de plein droit ». Cela veut dire concrètement que l'assuré social n'est plus obligé, depuis 1997, d'envoyer au service public concerné une sommation à payer.

Toutefois, et notre Collège continue à le déplorer⁴⁵, l'assuré social est toujours tenu de demander expressément les intérêts : ceux-ci ne sont pas liquidés spontanément par l'administration, sauf en de rares cas⁴⁶.

Ces intérêts moratoires peuvent s'élever à des montants très importants, si le retard de paiement court sur plusieurs années. Le lecteur en trouvera une illustration dans le premier dossier commenté ci-dessous.

⁴⁵ En instituant des intérêts de plein droit au profit des assurés sociaux, le législateur a clairement manifesté son objectif : protéger le bénéficiaire contre les lenteurs des administrations en vue de stimuler ces dernières à améliorer leur fonctionnement. Or, tant que ces intérêts ne seront pas accordés de manière automatique, nous pensons que le but poursuivi (et l'esprit de la Charte de l'assuré social) ne sera pas totalement rencontré (Rapport annuel 2006, pp. 71-73).

⁴⁶ En 2008, le Service de médiation Pensions avait obtenu de l'OSSOM qu'il paie spontanément les intérêts de plein droit prévus par la Charte de l'assuré social aux bénéficiaires dont l'allocation de service militaire avait été liquidée avec plusieurs mois de retard (Rapport annuel 2008, pp. 170-174).

Mais, en dehors du problème spécifique du non-respect des délais, il existe également des cas (pas si exceptionnels) où une erreur/faute commise par l'administration a entraîné un dommage. Bien sûr, dans cette hypothèse, le Code civil permet, via son article 1382, d'actionner la responsabilité extracontractuelle d'un service de pension. Cependant, la procédure reste lourde et ce type de litige ne peut se régler que dans un cadre contentieux.

On constate néanmoins que de plus en plus émerge une réflexion qui tente de saisir dans sa totalité la problématique de la plainte en matière de dommages, en l'étendant à la compensation/réparation de tous types d'erreurs possibles (pas seulement donc le dépassement de certains délais légaux).

Dans le second dossier commenté ci-après, le Service de médiation Pensions a obtenu d'un service de pensions le paiement d'un dommage, sans que le pensionné concerné ait été obligé de saisir un tribunal.

ONP – Montants de pensions fortement rehaussés suite à la rectification d'une erreur administrative – Intérêts payés supérieurs à 5.800 euros

Dossier 21438

Les faits

En janvier 2012, Monsieur Pollet interpelle le Collège : malgré plusieurs rappels, l'ONP tarde à exécuter une décision de révision de sa pension, notifiée en juillet 2011.

Cette décision faisait suite à sa demande de réexamen de son dossier introduite en mai 2011. Après analyse de son cas, l'ONP avait reconnu une double erreur : primo, la pension avait été accordée en avril 1999 sur la base du taux d'isolé alors que le taux de ménage était plus favorable et secundo, la GRAPA avait été refusée à tort lors d'un examen effectué en 2004.

Commentaires

La décision de l'ONP du 27 juillet 2011 rétroagissait au 1^{er} avril 1999 pour ce qui était de la pension de retraite de travailleur salarié.

Toutefois, le paiement des arriérés devait être limité aux 10 dernières années en application des articles 187 et 188 de la loi-programme du 24 décembre 2002.

Etant donné que Monsieur Pollet avait introduit une nouvelle demande de pension en mai 2011, ce qui avait pour effet d'interrompre la prescription, les arriérés payables couraient à partir du 1^{er} juin 2001.

Conclusion

Le 25 février 2012, l'ONP a libéré au profit de Monsieur Pollet un montant d'arriérés de 20.427,66 euros. A partir de mars 2012, l'intéressé a perçu sa pension sur la base du droit rectifié.

A la demande du Service de médiation, l'ONP a procédé au calcul des intérêts moratoires. En juin 2012, Monsieur Pollet a touché à ce titre un montant complémentaire de 5.889,89 euros.

INASTI – Dommages et intérêts accordés à l'amiable – Litige résolu en dehors de toute procédure contentieuse

Dossier 21177

Les faits

Les droits à la pension de retraite à 65 ans de Monsieur Parisis sont examinés d'office par l'ONP et l'INASTI pour une prise de cours au 1^{er} avril 2011.

La décision d'attribution de la pension de travailleur indépendant est notifiée en décembre 2010. La pension de retraite d'indépendant est fixée à 600,16 euros par mois. A une date indéterminée, mais en tout cas antérieure à janvier 2011, Monsieur Parisis demande que ses périodes d'études soient assimilées dans le régime des travailleurs indépendants.

Le dossier prend cependant du retard et c'est seulement le 7 juin 2011 que la caisse d'assurances sociales de Monsieur Parisis lui communique le montant à régulariser.

L'intéressé paye la somme demandée par la caisse le 1^{er} juillet 2011. De ce fait, l'assimilation n'est prise en compte par l'INASTI qu'à partir du 1^{er} août 2011. La pension de travailleur indépendant est portée à 754,24 euros, soit un bonus mensuel de plus de 150 euros. Mais Monsieur Parisis est privé du complément de pension pour les quatre mois écoulés depuis la prise de cours de sa pension (avril à juillet 2011).

Le pensionné introduit une réclamation à l'INASTI, à la suite de laquelle le service de pensions lui octroie, en février 2012, des intérêts de retard pour un montant de 12,85 euros. Toutefois, la date de prise de cours du complément de pension est maintenue au 1^{er} août 2011.

Monsieur Parisis refuse ce paiement, exigeant que l'INASTI revoie sa décision en octroyant le supplément de pension pour années d'études au 1^{er} avril 2011.

Commentaires

Cette matière est régie par l'article 154, 7^o de l'arrêté royal du 22 décembre 1967 portant règlement général relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs indépendants.

Cet article énonce que «la régularisation de cotisations, conformément à l'article 15, a une incidence sur le droit aux prestations; la nouvelle décision prend cours le premier jour du mois suivant celui au cours duquel l'apurement de la dette est effectif».

L'apurement est effectif à partir du jour où la caisse d'assurances sociales a enre-

gistré le dernier paiement de régularisation. Dans le cas de Monsieur Parisis, c'est le 1^{er} juillet 2011 que la caisse a enregistré le paiement ; celui-ci ne pouvait donc sortir ses effets qu'au 1^{er} août 2011.

La législation ne permet donc pas la rétroactivité dans ce cas et l'INASTI ne peut pas reprendre une décision de pension au 1^{er} avril 2011.

Il reste que le pensionné a subi un préjudice et que l'INASTI en est responsable. Dans un dossier de ce genre, il apparaît que le versement des seuls intérêts prévus par la loi du 11 avril 1995 (Charte de l'assuré social) ne convient pas pour réparer le dommage subi.

Tout d'abord, si ces intérêts portent bien sur des sommes dues, payées avec retard, ces sommes, précisément, ne sont pas dues légalement avant le 1^{er} août 2011. Ensuite, le montant calculé suivant les principes de la Charte, soit 12,85 euros⁴⁷, est insuffisant pour être considéré comme un dédommagement acceptable.

Nous intervenons à l'INASTI, en invoquant le principe de l'équité, pour faire revoir le montant du dédommagement en le portant si possible au montant dont le pensionné a été privé du fait de la lenteur administrative des services concernés, reconnue d'ailleurs par cet Institut.

En juin 2012, l'INASTI nous répond ce qui suit.

De manière générale, l'INASTI fait le choix, dans de tels dossiers, de se défendre dans le cadre d'une procédure judiciaire. Cela lui permet de faire valoir tous les arguments qu'il juge opportun en vue d'éviter le paiement de dommages et intérêts. Il ne procède donc au paiement d'un dédommagement financier qu'après y avoir été condamné.

Dans le dossier particulier de Monsieur Parisis, il s'avère néanmoins que le montant du dommage est relativement réduit. L'INASTI estime dès lors préférable de procéder immédiatement au paiement de cette somme, sans attendre d'y être contraint à l'issue d'une procédure juridictionnelle. En effet, le coût global de la procédure pour l'INASTI serait certainement supérieur à celui du dommage en lui-même.

La décision de l'INASTI de dédommager Monsieur Parisis à l'amiable a été également influencée par les circonstances spécifiques au dossier ayant provoqué un retard dans le traitement du dossier d'assimilation.

Conclusion

L'INASTI a proposé à l'intéressé le versement à titre de réparation du dommage d'une somme de 580,41 euros. Ce montant correspond à la différence positive de pension, portant sur quatre mois, dont Monsieur Parisis aurait joui si le supplément lié à la régularisation de ses études avait été accordé dès le mois d'avril 2011.

⁴⁷ Ce montant correspond aux intérêts, calculés au taux de 7 % l'an, dus sur la différence entre les montants de pension avec et sans régularisation pour la période située entre le 1^{er} avril 2011 (date de prise de cours de la pension) et le 1^{er} septembre 2011 (date du paiement de la pension tenant compte de la régularisation).

La somme a été versée au plaignant en juillet 2012. Celui-ci a renoncé à toute autre action contre l'INASTI.

Conclusion générale

Lorsque le pensionné met sur le tapis qu'il a subi un dommage du fait du traitement, de l'absence de traitement, ou du traitement tardif de son dossier par le service de pensions, le Service de médiation constate que, la plupart du temps, ce service met tout en œuvre pour parvenir à une solution qui évite d'aggraver ce dommage. Parfois, le service de pensions va jusqu'à présenter des excuses.

Cependant, lorsque le pensionné demande une compensation du préjudice subi sous la forme de dommages et intérêts, le service s'en tient souvent au seul point de vue juridique. Il est objecté qu'aucun paiement de dommages et intérêts ne peut avoir lieu sans base juridique. Il est également répondu que les règles de la comptabilité publique sont strictes et que les services de pensions doivent utiliser en « bon père de famille » les moyens budgétaires qui leur sont alloués. En outre, il y a la crainte d'ouvrir la porte à l'arbitraire et à une inégalité de traitement entre pensionnés. C'est surtout la peur de créer un précédent et d'encourager une sorte de culture du dédommagement. Ces arguments sont pertinents et ne doivent pas être négligés : ils découlent du souci de veiller à l'intérêt général.

En conséquence, le citoyen est systématiquement renvoyé à la possibilité de s'adresser au juge pour obtenir la réparation qu'il revendique. Le service de pensions ne statue pas à l'amiable sur une demande de dédommagement : par principe, il attend un éventuel jugement à son encontre.

Néanmoins, les Ombudsmans se posent la question de savoir si cette défense légitime de l'intérêt général n'est pas à associer avec une prise en compte équitable de l'intérêt individuel du pensionné qui a subi un préjudice du fait d'un manquement du service de pensions. Nous ne partons pas de rien, car cette question a été finement analysée par notre collègue l'Ombudsman national des Pays-Bas, Monsieur Brenninkmeijer, dans un rapport publié en 2009⁴⁸.

En effet, le citoyen attend que le service de pensions réagisse à sa plainte d'une manière qu'il puisse ressentir comme équitable. L'Ombudsman néerlandais le souligne : du point de vue du citoyen, l'autorité est la protectrice de l'intérêt de chacun, donc également de l'intérêt du citoyen qui introduit une demande de dédommagement. Notre collègue conseille à l'autorité, dans cette vision, d'éviter autant que possible les procédures judiciaires et d'opter plutôt soit pour la médiation soit pour un abord individuel de la demande, qui s'oriente en priorité vers la recherche d'une solution au litige, par exemple par l'octroi d'un dédommagement, et cela même en l'absence d'une base juridique directe.

Notre avis rejoint celui de l'Ombudsman des Pays-Bas. Mais nous nous demandons également s'il ne serait pas nécessaire de prévoir un cadre juridique qui autorise explicitement l'octroi d'un dédommagement en dehors d'une condamnation judiciaire.

48. "Behoorlijk omgaan met schadeclaims" (Rapport n° 2009/135), Nationale Nederlandse Ombudsman, juin 2009.

Ce cadre pourrait consister en principes généraux qui devraient être respectés en cas d'octroi d'un dédommagement. Ou alors il pourrait être formé de dispositions légales plus particulières, à actionner dans des cas bien définis⁴⁹.

Comme exemple de ce dernier type de dispositions, nous pouvons ici renvoyer à la récente législation relative au relèvement de l'âge et des conditions de carrière pour l'attribution de la pension de retraite anticipée.

Ainsi, à l'article 22 de la loi du 13 décembre 2012 portant diverses dispositions modificatives relatives aux pensions du secteur public, on peut lire ce qui suit :

« Lorsqu'une personne a été placée en disponibilité ou en congé préalable à la mise à la retraite par son employeur sur la base d'une décision du SdPSP dans laquelle la date est fixée à partir de laquelle cette personne réunira les conditions d'âge et de durée de services pour être mis à la retraite conformément à l'article 46 de la loi du 15 mai 1984 portant mesures d'harmonisation dans les régimes de pensions, la pension peut, en tout cas, prendre cours à partir de cette date.

Si à l'expiration de la période de disponibilité ou de congé préalable à la mise à la retraite il apparaît que les conditions relatives à l'âge et à la durée des services ne sont pas remplies, *les arrérages de pension sont supportés par le Trésor public jusqu'au moment où ces conditions sont remplies*. Toutefois, si la décision visée à l'alinéa premier est basée sur des données inexactes ou incomplètes fournies par l'employeur, le SdPSP récupère ces arrérages de pension auprès de l'employeur. »

La personne qui se retrouve dans la situation ci-dessus décrite devrait donc légalement être privée de pension jusqu'au moment où les conditions d'octroi de la pension anticipée sont réunies. Mais le préjudice est compensé par le paiement d'une prestation tenant lieu de pension à charge du Trésor public. Ce paiement constitue donc une sorte de dédommagement.

Quelle conclusion tirer de tout ceci ?

Le dédommagement financier d'un préjudice en matière de pensions n'est pas prévu dans la législation. Le service de pensions n'est donc pas tenu d'en verser un en dehors d'une procédure judiciaire ayant abouti à une condamnation. Mais la loi n'interdit pas non plus l'octroi spontané d'une forme ou l'autre de réparation.

Notre médiation a permis d'ouvrir la porte à un versement de dommages et intérêts dans le cadre d'une procédure amiable. C'est un geste exceptionnel, qu'on pourrait qualifier mutatis mutandis de « commercial », duquel on ne pas tirer une conclusion générale.

Il s'agit néanmoins, à nos yeux, du signe d'une attitude positive de la part d'un service de pensions vis-à-vis de la reconnaissance spontanée de sa part de responsabilité dans la création d'un préjudice et de sa réparation.

A l'instar de l'article 20 de la Charte qui a consacré le droit aux intérêts moratoires

⁴⁹ Le dédommagement pourrait éventuellement prendre la forme d'une indemnité forfaitaire.

(articles 1153 et 1154 du Code civil) et en a facilité l'obtention, n'y a-t-il pas lieu d'entamer une réflexion analogue à propos d'une éventuelle adaptation, quinze ans après son entrée en vigueur, de la Charte de l'assuré social en matière de droit à un dédommagement (article 1382 du Code civil) ?

Plaintes à caractère général et demandes d'informations

Parmi les requêtes qui nous parviennent, il y en a encore toujours certaines que nous ne pouvons instruire. Celles-ci sont renvoyées ou transmises à l'organisme ou au service le plus approprié. Parfois, il arrive que nous ne soyons pas compétents mais qu'en outre il ne soit pas possible de les renvoyer ou de les transmettre.

Nous examinons plus loin un exemple de cette dernière catégorie : Retenue par la Belgique d'une cotisation AMI sur la pension belge de retraités résidant en Espagne

Dans ce chapitre, ces requêtes sont réparties en 3 catégories :

- ▶ les requêtes à caractère général qui portent sur la politique, au sens large, menée en matière de pensions ;
- ▶ les demandes d'informations ;
- ▶ les autres requêtes que nous ne pouvons renvoyer ni transmettre.

Plaintes à caractère général

Ces plaintes ne portent pas sur le fonctionnement d'un service ou sur la décision prise par un service de pensions dans un dossier précis.

Les plaignants contestent certains aspects de la législation en matière de pension et espèrent que le Collège pourra intervenir pour faire modifier cette législation.

Le plus souvent, leur motivation trouve son ressort dans l'insatisfaction relative au montant de leur pension. La législation elle-même est alors ressentie comme injuste, voire discriminatoire.

Traitement par le Collège

La seule manière de rencontrer l'objet de ces plaintes consiste à modifier la réglementation ou la législation. Ceci implique des choix et une volonté politiques à l'instigation du législateur, ou, le cas échéant, du gouvernement.

Dans la mesure où de telles plaintes portent purement sur la ratio legis de la loi et de la réglementation existantes, les Ombudsmans ne les traitent pas. La moindre immixtion de leur part dans la gestion des affaires publiques, menacerait inmanquablement leur indépendance et leur impartialité.

Ils en informent les plaignants et, dans le cadre de leur mission de médiation et

de conciliation entre les citoyens et l'autorité, ils les renvoient vers le Ministre des Pensions, et le cas échéant vers la Chambre des représentants. Lorsqu'ils renvoient le plaignant vers la Chambre, ils l'informent de la procédure requise pour introduire une pétition.

Il peut arriver qu'à l'occasion de telles plaintes, les Ombudsmans détectent une anomalie ou une discrimination dans la législation en matière de pensions. Ils estiment que, dans ce cas, ils doivent en informer le Ministre des Pensions et également mentionner ces plaintes dans leur Rapport.

Les demandes d'informations

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

Il en va de même pour un quart des dossiers ouverts.

La plupart des demandes d'informations portent sur la législation en matière de pension et sur son application, sur les conditions d'octroi et le calcul du montant de la pension, sur le paiement de la pension et la ventilation du montant de pension, sur les retenues appliquées sur ce montant, sur les estimations de pensions ainsi que sur le caractère contradictoire des informations obtenues auprès de sources différentes.

Traitement par le Collège

Il ne relève pas de nos compétences de dispenser de l'information ou de donner des conseils juridiques. Dans le cadre de notre mission générale de médiation, nous renvoyons ces questions aux services les plus appropriés.

Aux personnes qui sollicitent des informations par téléphone, nous renseignons les numéros de téléphone, les adresses, et de plus en plus souvent, les adresses e-mail et les sites Internet des services les plus compétents pour leur fournir une réponse adéquate. En cas de besoin, le Service de médiation aide l'intéressé à reformuler sa question pour augmenter ses chances d'obtenir une réponse aussi complète et précise que possible.

Parfois, il arrive que le pensionné, le plus souvent lorsqu'il est âgé ou malade, ne comprenne pas ou mal pourquoi il est invité à contacter un autre service. Parfois, l'intéressé n'est pas en mesure de donner lui-même suite au renvoi. Dans ce cas, nous lui suggérons de se faire représenter par une personne de confiance qui pourra intervenir pour obtenir l'information ad hoc et la lui transmettre.

Sur ce plan, nous agissons immédiatement en vue de procurer le meilleur accompagnement possible à l'intéressé dans sa recherche de l'information souhaitée.

Les demandes écrites d'informations relatives aux pensions sont transmises au ser-

vice compétent. La transmission ne s'effectue pas sans l'accord de l'intéressé s'il existe le moindre risque d'atteinte à la sphère de la vie privée. Les questions portant sur d'autres matières sont transférées aux administrations compétentes.

Les services de pensions avec lesquels le Service de médiation a conclu un Protocole de collaboration se sont engagés à veiller au traitement des demandes d'information transmises par les médiateurs. Ils y sont en outre tenus en vertu des dispositions de la Charte de l'assuré social qui dispose que tout assuré social, qui en fait la demande par écrit, doit être informé précisément et complètement, dans un délai de 45 jours, sur ses devoirs et obligations afin de pouvoir exercer ses droits.

Dans les matières qui relèvent de leur compétence, les institutions de sécurité sociale doivent informer et conseiller tout assuré social qui le demande sur l'exercice de ses droits ou l'accomplissement de ses devoirs et obligations.

Aujourd'hui, les services de pensions s'engagent également publiquement à développer cet aspect de leurs services. Dans leur charte de l'utilisateur, ils reconnaissent que le droit à l'information est un droit fondamental. Tous les services de pensions s'engagent à répondre le plus rapidement possible aux demandes d'information des pensionnés (voir Annexe 5 ci-après). A titre d'exemple, l'ONP prévoit notamment des délais plus courts que ceux prévus par la Charte de l'assuré social.

Par ces engagements, les services de pension vont donc au-delà de ce que la loi a prescrit dans la Charte de l'assuré social.

Nous avons délibérément fait le choix de transmettre les demandes d'informations plutôt que de les renvoyer à l'intéressé en l'informant simplement des coordonnées des services compétents, et cela afin d'assumer au mieux notre mission. En effet, nous sommes d'avis que l'intéressé qui cherche à faire valoir ses droits doit être aidé de la manière la plus efficace, même lorsque le Service de médiation n'est pas compétent.

Sur la base de notre expérience acquise au fil des années d'exercice, nous constatons que cette méthode est très efficace. Il n'y a en effet qu'un nombre négligeable de (futurs) pensionnés qui reprennent contact avec nos services après que nous les ayons invités à contacter directement les services de pensions par téléphone ou que nous ayons transmis leurs demandes écrites d'informations.

Autres requêtes

Ces requêtes ne relèvent pas des deux catégories précédentes. Le pensionné est toutefois confronté à un problème réel, et ne sait généralement pas où s'adresser.

Traitement par le Collège

Le Médiateur recherchera un maximum d'information sur le problème posé. A cette fin, il actionne tous ses contacts, belges et étrangers. Sur la base de l'information obtenue, il peut malgré tout informer l'intéressé du contexte général dans lequel il se trouve, voire lui renseigner l'une ou l'autre adresse utile.

Un exemple

Retenue par la Belgique d'une cotisation AMI sur la pension belge de retraités résidant en Espagne

Monsieur Leemans réside en Espagne depuis 2005. Au 1^{er} janvier 2007, il est devenu pensionné et perçoit une prestation de vieillesse de la part de l'ONP. L'Espagne ne lui octroie aucune pension.

L'ONP retient chaque mois 3,55 % du montant brut de la pension à titre de cotisation « soins de santé ». Monsieur Leemans se demande si cette retenue est opérée à bon droit, étant donné que depuis 2007, il paie au fisc espagnol une contribution pour sa couverture « soins de santé » en Espagne.

Commentaires

Monsieur Leemans perçoit uniquement une pension de retraite belge. De ce fait, la couverture « soins de santé » est à la charge exclusive de la Belgique.

Le pays où il vit (l'Espagne) reçoit de la Belgique une compensation financière qui est censée couvrir les services (par exemple, le remboursement des frais médicaux) offerts par le pays de résidence en faveur du pensionné et des membres de sa famille. Cette procédure de remboursement se passe entre les institutions de sécurité sociale des pays concernés.

La retenue d'une cotisation AMI par l'ONP est donc licite.

Qu'en est-il alors de la contribution que paie Monsieur Leemans à l'Etat espagnol par l'intermédiaire de sa déclaration d'impôts ? Ne fait-elle pas double emploi avec la cotisation AMI ?

Dans ce cas-ci, on peut en effet parler d'une *double charge* pour le pensionné. Il y a en réalité un conflit entre le droit de l'Etat qui paie la pension à retenir des cotisations de sécurité sociale et le droit de l'Etat où réside le pensionné à exercer sa compétence fiscale.

Plus précisément, les règles prévues pour résoudre les conflits de compétence dans les conventions bilatérales en matière fiscale ne sont pas alignées sur celles prévues par le règlement européen 883/2004 en matière de sécurité sociale. Cette obligation de doublement cotiser est en contradiction avec la notion de libre circulation des personnes au sein de l'Union européenne.

Ces deux terrains – le domaine de la sécurité sociale et le domaine de la fiscalité – sont jusqu'à ce jour totalement séparés. Des dispositions de coordination sont prises sur chaque terrain distinctement, mais à l'heure actuelle il n'est pas encore question d'une coordination entre le droit (européen) de la sécurité sociale et le droit international (bilatéral) de la fiscalité.

En pratique, le pays de résidence, dans lequel le pensionné est imposé sur ses revenus, peut prévoir une contribution fiscale, dans laquelle est inclus un certain pourcentage pour la couverture des soins de santé. Si le pensionné paie déjà à la source une cotisation sur sa pension qui est destinée au secteur des soins de santé, il serait logique que le pays de résidence ne lui réclame pas une seconde fois une contribution pour ces mêmes soins de santé.

Mais cette question est politiquement épineuse et ne pourra être tranchée que par la volonté des Etats européens et éventuellement via une modification des règlements communautaires.

Nous terminerons ce commentaire en soulignant que le cas inverse de celui évoqué ici peut également se présenter, à savoir que le pensionné peut également être couvert *gratuitement* en matière de soins de santé. Cela en sera ainsi si l'Etat qui paie la pension finance les soins de santé via l'imposition et si l'Etat de résidence les finance sous la forme de cotisations non fiscales.

