



Analyse des dossiers

La partie 2 de ce rapport annuel comporte trois chapitres.

Les données statistiques, qui occupent le premier chapitre, donnent une vue globale des plaintes qui ont été introduites au cours de l'exercice d'activité concerné. Nous y examinons successivement la recevabilité des plaintes, le contenu des plaintes déclarées recevables, les services de pensions concernés ainsi que le traitement donné au dossier.

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

Dans le deuxième chapitre, portant sur l'analyse des dossiers, sont mentionnés les résultats par administration en ce qui concerne le caractère fondé ou non des plaintes. Les dossiers les plus intéressants ont quant à eux fait l'objet d'une analyse par service. Ils sont suivis, le cas échéant, des remarques, suggestions et recommandations qu'ils ont suscitées.

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

Données Statistiques

Analyse des dossiers

*Plaintes à caractère
général et demandes
d'informations*

Données statistiques

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

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

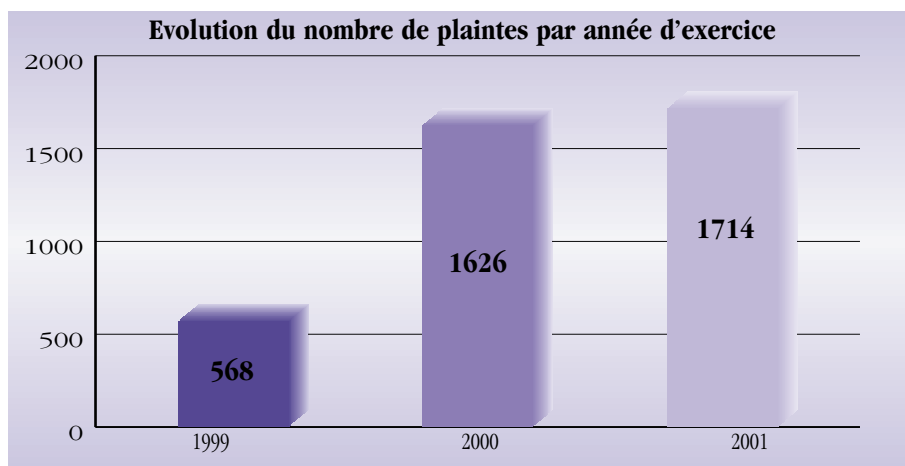
Les plaintes – Chiffres généraux et tendances

Nombre total de plaintes

Nombre de plaintes en 12 mois : 1.714

Le nombre total de plaintes introduites durant l'exercice 2001 a légèrement augmenté par rapport à l'année précédente.

Le graphique ci-dessous montre l'évolution du nombre de plaintes depuis le début d'activité du



Service de médiation pour les Pensions. Durant la première année incomplète d'exercice (seulement 9 mois), 568 plaintes ont été introduites. Durant l'exercice 2000, le nombre de plaintes a pratiquement triplé pour atteindre le nombre de 1.626. Durant le dernier exercice écoulé, le Service de médiation pour les Pensions a traité 1.714 plaintes.

Moyenne mensuelle du nombre de plaintes

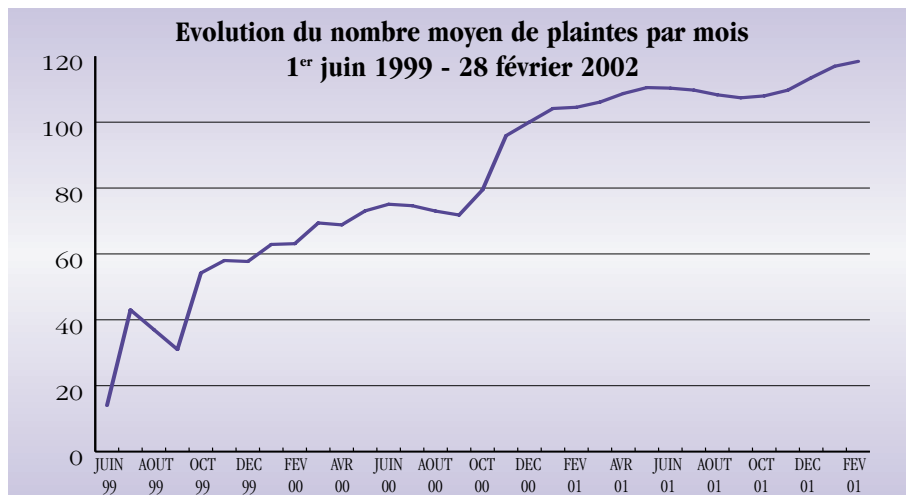
Moyenne mensuelle des plaintes : 143

La moyenne mensuelle a augmenté d'année en année : 63 en 1999, 136 en 2000 et 143 en 2001. Au 1^{er} mars 2002, le Service de médiation réceptionne en moyenne deux fois plus de plaintes par mois qu'à la fin de la première année d'exercice.

L'augmentation significative de la moyenne des plaintes à partir de la fin de la première année d'exercice, résulte probablement de la stratégie de communication du Service de médiation pour les Pensions.

En effet, il y a d'une part les campagnes d'informations, réitérées dans les médias depuis la fin de l'année 2000, et d'autre part, les dépliants mis à disposition dans les bureaux de poste et susceptibles d'attirer l'attention du public.

Le graphique suivant renseigne le lecteur à propos de l'évolution de la moyenne mensuelle des plaintes depuis le début de l'activité du Service au 1^{er} juin 1999.



La moyenne mensuelle est en progression constante pour atteindre presque 120 dossiers en février 2002.

Il va de soi que cette moyenne générale se situe plus bas que la moyenne sur une base annuelle.

Répartition des plaintes en fonction du rôle linguistique du plaignant

Francophone : 51,1% Néerlandophone : 48,5 % Germanophone : 0,3 %

Le nombre de plaintes francophones est légèrement plus élevé que le nombre de plaintes néerlandophones. Pour la première fois, nous avons réceptionné des plaintes en allemand, six au total.

Répartition des plaintes en fonction du sexe du plaignant

Hommes : 61% Femmes : 39 %

Plus de 6 plaintes sur 10 sont introduites par des hommes. Comparativement aux années précédentes, le nombre de plaignants féminins a quelque peu augmenté, passant de 36 % à 39 %.

L'explication la plus évidente à ce constat réside dans le fait que le taux d'activité des hommes a toujours été, historiquement, plus élevé.

Mode d'introduction

Par écrit : 95 % Oralement sur place : 5 %

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

Les plaignants qui ont préféré déposer plainte, en personne, auprès du Service représentent 5 % des plaintes. Sept visiteurs sur dix sont francophones.

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

Domicile ou résidence des plaignants

Belgique : 95 % Etranger : 5 %

Un nombre croissant de plaintes nous parvient de l'étranger.

Pour cette raison, nous publions pour la première fois cette année des données chiffrées à ce sujet.

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

Pas moins de 5 % des plaintes de l'exercice 2001 émanent de pensionnés qui séjournent à l'étranger. Pour les deux premiers exercices confondus, ce nombre atteignait à peine 4 %.

La majorité des plaintes, c'est-à-dire une sur trois, provient de France. Le deuxième tiers provient des autres pays limitrophes, ainsi que de l'Espagne et d'Italie.

Le tiers restant, provient du reste du monde, et des états Nord-américains en particulier : Canada, Etats-Unis d'Amérique et Mexique. Les plaintes en provenance de ces pays couvrent plus de 10 % du total des plaintes provenant de l'étranger.

Objet de la plainte

Pension de retraite	Pension de survie	Autres pensions et avantages	Cumul entre pensions de nature différente	RG ¹ GRAPA	Pas de pension légale
72 %	8 %	5 %	6 %	3 %	6 %

Pratiquement trois quarts des plaintes portent sur la pension de retraite. La pension de survie est visée dans 8 % des plaintes, principalement introduites par des femmes.

Les autres plaintes, à concurrence de 5 %, portent sur d'autres pensions (pension de conjoint séparé ou divorcé, pension de réparation, pension inconditionnelle pour indépendant, ...) et sur les revenus liés à la pension (pécule de vacances, rente de vieillesse et de veuve, etc. ...).

Un pourcentage légèrement supérieur de plaintes, porte sur des problèmes liés au cumul de plusieurs pensions, par exemple une pension de retraite avec une pension de conjoint divorcé.

Seuls 3 % des plaintes portent sur le revenu garanti aux personnes âgées et la garantie de revenus aux personnes âgées.

¹ RG: le revenu garanti aux personnes âgées
GRAPA: la garantie de revenus aux personnes âgées

Seulement 6 % des plaintes concernent une *matière* qui ne relève pas de la compétence du Service de médiation (prépension, pensions étrangères et autres allocations et prestations sociales...). Cela ne signifie pas pour autant que le Service de médiation pour les Pensions soit compétent pour toutes les autres plaintes (par exemple, les demandes d'informations ou les plaintes à caractère général).

Recevabilité des plaintes

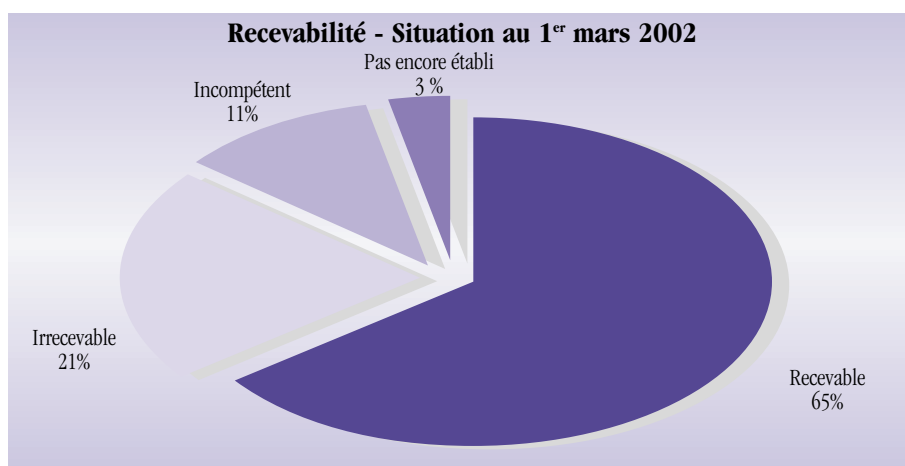
Avant d'instruire une plainte, le Service de médiation pour les Pensions examine en premier lieu s'il est compétent pour traiter la plainte. Si ce n'est pas le cas, il se déclare incompétent et en informe le plaignant. Il fait alors suivre ou renvoie la plainte à l'ombudsman ou au service compétent.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

Dans les deux rapports annuels précédents, nous avons toujours intégré les demandes d'informations dans la catégorie des plaintes pour lesquelles nous devons nous déclarer incompétents.

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

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

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



Situation au 1^{er} mars 2002

Cette photographie de la situation telle qu'elle se présente au 1^{er} mars 2002 reflète un total de 1.328 « plaintes » qui ont été introduites depuis le 1^{er} mars 2001. Cet instantané ne prend pas en compte les 386 demandes d'informations qui ne peuvent être qualifiées de plainte (voir notre commentaire à ce propos dans la partie « Dossiers clôturés »).

Parmi toutes les plaintes réceptionnées durant cet exercice, 65 % ont été déclarés recevables. Ce pourcentage pourra encore augmenter dès que l'on aura statué sur la recevabilité des 3 % de plaintes qui ont été récemment introduites en janvier et en février 2002.

Un peu plus d'un cinquième des plaintes, soit 21 %, sont irrecevables. Pour 11 % des dossiers, nous avons décliné notre compétence, soit un peu plus qu'un dossier sur dix.

Par ailleurs, en ce qui concerne les deux exercices précédents, nous avons enfin pu fixer définitivement les taux de recevabilité des dossiers. Sur la base des mêmes critères, c'est-à-dire à l'exclusion des demandes d'informations, 64 % des dossiers ont été déclarés recevables, 23 % irrecevables, et nous sommes déclarés incompétents dans 13 % de ces dossiers.

En excluant les demandes d'informations des trois exercices, nous aboutissons aux pourcentages suivants : 65 % de plaintes recevables, 22 % irrecevables et 12 % de plaintes à l'égard desquelles nous avons décliné notre compétence.

Objet des plaintes recevables

Fixation des droits à pension

◆ non prise en compte d'années de carrière	21 %
◆ autres (pension minimum, activité professionnelle autorisée, unité de carrière, estimations)	8 %
◆ application des règles de cumul	6 %
◆ refus de pension	5 %
	40 %

Paiement

◆ adaptation de la pension (indexation, prime de revalorisation, adaptation au bien-être, augmentation de la pension minimum)	15 %
--	------

◆ retenues sur les pensions (précompte professionnel, cotisation AMI, cotisation de solidarité)	10 %
◆ retard de paiement et interruption effective du paiement régulier	8 %
◆ autres (péréquation, modalités de paiement, diminution de la pension du fait d'un changement d'état civil)	4 %
◆ refus de payer ou récupération de la pension du mois du décès du pensionné	1 %
	38 %

Bonne administration

◆ délai trop long entre la demande de pension et la décision de pension provisoire ou définitive	14 %
◆ pas de réponse ou réponse tardive à une demande de renseignements	5 %
◆ réponse incomplète ou déficiente du service de pensions	3 %
	22 %

La fixation du droit à pension couvre 40 % des plaintes recevables. Le défaut de prise en compte, à tort ou à raison, de parties de carrière est le point d'achoppement le plus fréquent, également constaté lors des exercices précédents.

Plus d'un tiers des plaintes recevables (38 %) porte sur le paiement de la pension. Il s'agit principalement de plaintes relatives à l'adaptation du montant de la pension.

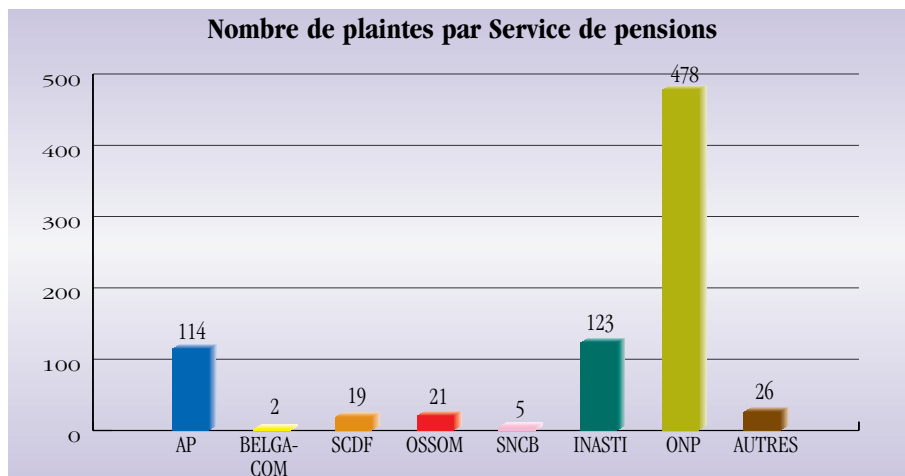
Seulement une plainte sur 5 (22 %), porte sur le non respect de principes de bonne administration. Les plaignants invoquent particulièrement les délais nécessaires aux administrations pour statuer.

Services de pensions concernés

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

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

Chiffres absolus



Les chiffres renseignés ici portent sur les dossiers de l'année 2001.

Sur les 788 plaintes recevables qui ont servi de base pour ce graphique, 318 plaintes ont été comptées deux fois, et 42 trois fois, parce qu'elles impliquaient deux ou trois services de pensions.

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

Les services de pensions nous ont renseigné les chiffres suivants.

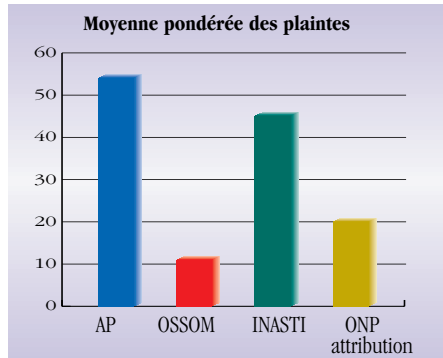
En 2001, ce sont approximativement 147.900 demandes de pension qui ont été introduites à l'ONP, 27.600 à l'INASTI, 21.000 auprès de l'AP et 1.800 auprès de l'OSSOM.

Là où l'AP et l'INASTI se chargent uniquement de l'attribution des pensions, l'ONP et l'OSSOM traitent également le paiement des pensions. Le SCDF assure le paiement d'environ 362.400 pensions publiques. L'ONP a assuré, également en 2001, le paiement de la pension à quelques 1.817.400 pensionnés salariés et indépendants.

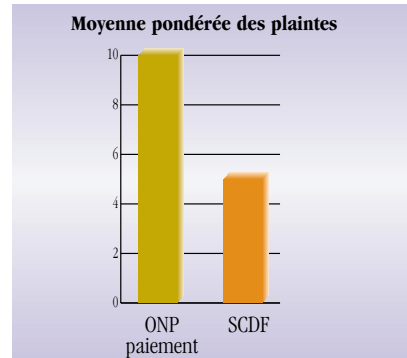
Chiffres pondérés

Afin de mieux refléter l'importance relative du nombre de plaintes recevables par service de pensions, nous avons, pour les services d'attribution, pondéré le nombre de plaintes par rapport au nombre de demandes de pensions en 2001 et, par rapport au nombre de pensionnés payés en 2001, pour les services de paiement. Ceci donne le résultat suivant.

Services d'attribution



Services de paiement



Pour les services d'attribution, c'est pour l'AP que le nombre de plaintes est le plus élevé, suivi par l'INASTI et l'ONP. Ce chiffre pondéré est cinq fois plus bas pour l'OSSOM.

Pour les services de paiements, l'importance pondérée des plaintes est la plus élevée pour l'ONP, alors que le SCDF n'en enregistre que la moitié. Il ne s'agit que de 19 plaintes en ce qui concerne le SCDF.

Le traitement des dossiers

Dossiers clôturés

Dossiers clôturés : 82 %

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

Au 1^{er} mars 2002, les résultats sont les suivants.

Durant l'année 2001, 1.714 dossiers ont été introduits. L'enquête est terminée pour 1.409 de ces dossiers, c'est à dire 82 %.

Durant l'année 2001, nous avons inévitablement clôturé des dossiers qui avaient été introduits durant les deux exercices précédents.

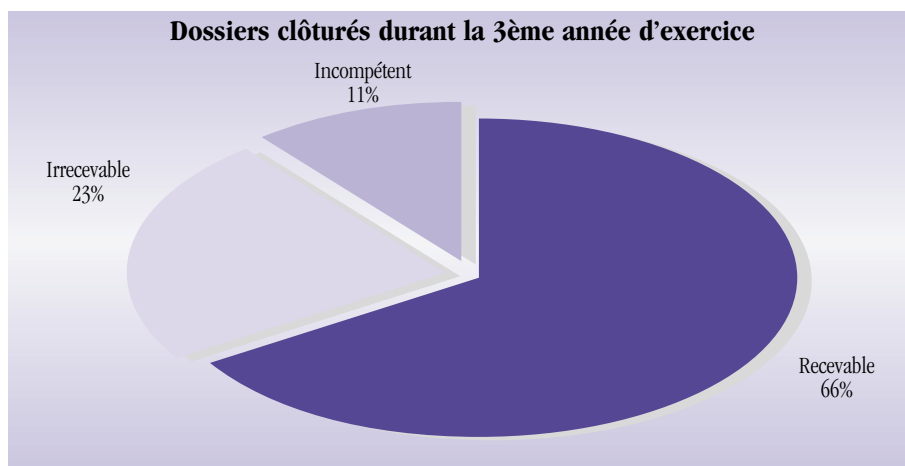
Pour les deux années, 1999 et 2000, nous avons réceptionné 2.197 plaintes et questions. Dans 2.176 de ces dossiers, soit 99 %, l'instruction est terminée.

En considérant l'ensemble des trois années, 3.585 des 3.911 dossiers ont été clôturés, soit 92 %.

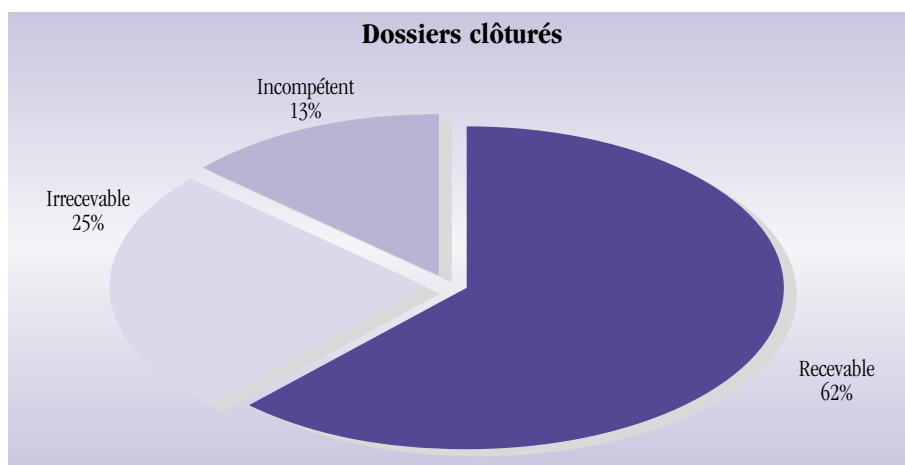
La recevabilité des dossiers clôturés

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

De tous les dossiers clôturés en 2001, 66 % ont été déclarés recevables et 23 % irrecevables. Dans 11 % des cas, le Collège s'est déclaré incompétent.



A l'examen de l'ensemble des dossiers qui ont été clôturés depuis le 1^{er} juin 1999, la recevabilité se situe légèrement en dessous.

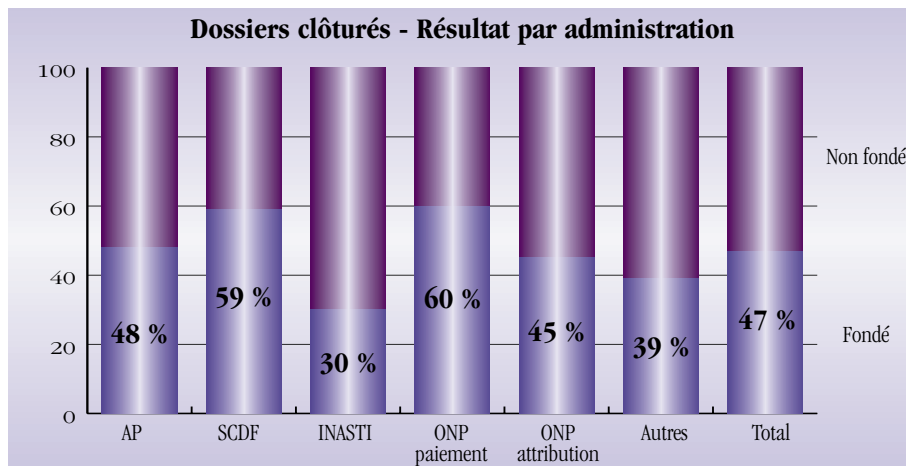


Ce diagramme fait apparaître que 62 % des plaintes sont recevables, un quart (25 %) sont irrecevables et que 13 % des plaintes tombent en dehors de notre champ de compétence.

Fondement des plaintes recevables

Le graphique suivant donne le résultat final de l’instruction pour l’ensemble des plaintes recevables et clôturées durant l’année 2001. Il va de soi que les plaintes pour lesquelles l’enquête a été suspendue, du fait d’une procédure judiciaire pendante, ne sont pas incluses ici.

De toutes les plaintes recevables et définitivement traitées, 47 % sont fondées.



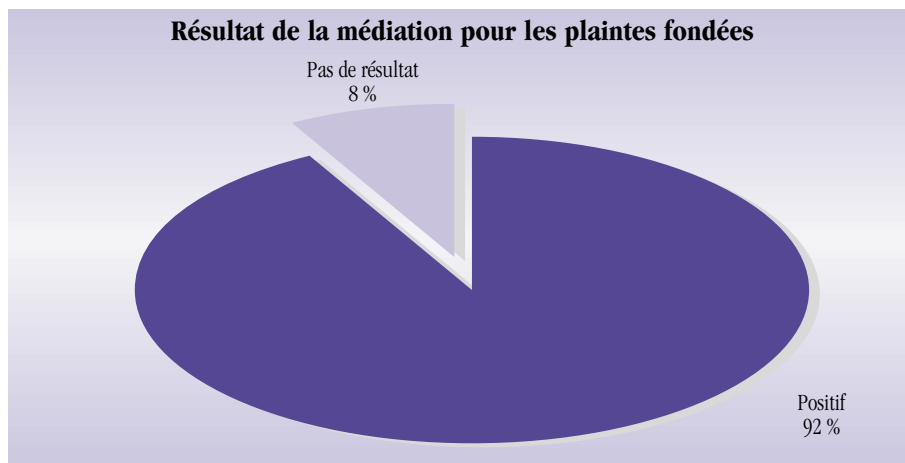
Les services de paiement – le SCDF et le service de paiement de l’ONP - ont la moyenne la plus élevée avec respectivement 59 et 60 % de plaintes fondées. L’AP et les services d’attribution de l’ONP suivent avec 48 % et 45 % des plaintes fondées. A l’INASTI, on atteint 30 % de plaintes fondées. Pour l’ensemble des services de pensions de moindre taille (OSSOM, SNCB, Belgacom, les fonds d’assurances sociales, etc), nous arrivons à 39 %.

Résultat de la médiation pour les plaintes fondées

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

Dans plus de neuf cas sur dix (92 %), le dossier a été clôturé avec un résultat positif pour le plaignant.

Ce « résultat positif », doit être interprété différemment selon la nature de la plainte. La



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

Dans 8 % des plaintes fondées, la médiation du Collège n'a pas donné de résultat. Ceci découle généralement du fait que le service de pensions a correctement appliqué la législation ce qui n'a pas empêché certaines remarques portant sur divers aspects du respect des principes de bonne administration. Un défaut d'information, ou de conseil, ou encore une information incomplète, en sont des exemples. Ce sont par ailleurs des situations où il n'est pas possible d'obtenir la rétroactivité afin de réparer l'erreur commise.

Irrecevabilité

Voici les raisons pour lesquelles 280 plaintes ont été déclarées irrecevables :

<i>Raison de l'irrecevabilité</i>	%
Pas de démarche préalable à l'égard du service de pensions	91 %
Pas de réaction à une demande d'information complémentaire	4 %
Pas de nouveaux faits	2 %
Pas de procuration présentée	2 %
Faits de plus d'un an	1 %

Dans presque neuf cas sur dix, la plainte a dû être déclarée irrecevable parce que les plaignants n'ont pas au préalable essayé de résoudre leur problème en contactant d'abord le service de

pensions. Ceci signifie que le service de pensions n'est pas au courant de l'existence d'un problème et n'a dès lors pas eu la possibilité de le résoudre. Il s'agit ici du non-respect par le plaignant d'une règle de base valable, ou qui devrait l'être, pour tous les services de médiation. Elle implique que le service concerné ait connaissance du problème, ait tenté d'y pallier et que l'ombudsman intervienne en deuxième ligne.

Dans 4 % des cas, la plainte a été déclarée irrecevable parce que le plaignant n'a pas réagi à une demande d'information complémentaire. Deux rappels au moins ont toujours été envoyés, à un mois d'intervalle. Dans le dernier rappel, le Collège fait part au plaignant du fait que le dossier sera clôturé à défaut de réaction de sa part.

Dans 2 % des cas, le plaignant nous a recontactés à propos d'une plainte déjà traitée sans, toutefois, apporter d'élément neuf. Ce type de plainte est irrecevable. L'arrêté d'instauration précise même que nous devons refuser l'examen de la plainte dans une telle situation.

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

Dans 1 % des cas, nous avons déclaré la plainte irrecevable parce que les faits dont se plaint le pensionné se sont produits il y a plus d'un an. En principe, nous traitons ces plaintes, pour autant que les conditions générales de recevabilité soient remplies. Nous sommes, en effet, d'avis qu'une décision de pension comportant une erreur ou un paiement erroné de la pension peuvent entraîner pour les pensionnés un préjudice qui se répercutera jusqu'à la fin de leur vie.

Lorsqu'il n'est plus possible d'identifier avec certitude les circonstances exactes de la plainte, nous déclarons la plainte irrecevable sur la base de l'article 11 de l'arrêté d'instauration². C'est le cas, par exemple, lorsque la plainte porte sur l'attitude ou le comportement d'un agent d'un service de pension ou que des informations verbales erronées auraient été fournies.

Incompétence

Pour 527 plaintes, le Collège s'est déclaré incompétent. Ce chiffre doit toutefois être ventilé car il représente en réalité 140 plaintes et 386 demandes d'informations.

<i>Raisons de l'incompétence</i>	%
Service de pension autre que fédéral	39 %
Plainte générale sur la politique en matière de pensions	26 %
Services de pensions étrangers	8 %
Autres	27 %

² Voir annexe 1, p. 175

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

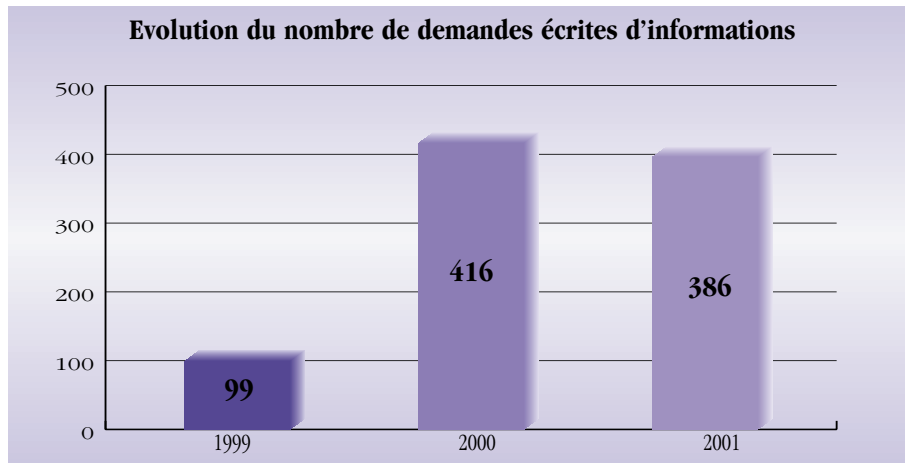
Dans 26 % des dossiers, nous nous sommes déclarés incompétents parce que le plaignant critiquait la politique des pensions elle-même. Nous revenons en détail sur cet aspect dans le dernier chapitre de cette partie intitulé « Plaintes à caractère général et demandes d'informations ».

Nous nous sommes déclarés incompétents dans 8 % des dossiers, parce que les services de pensions étrangers concernés tombent en dehors de notre champ de compétence, alors que dans les 27 % restants, il s'agit de plaintes qui ne concernent pas la matière des pensions.

En 2001, nous avons également réceptionné 386 demandes écrites d'informations pour lesquelles nous sommes incompétents, auxquelles il faut ajouter le nombre incalculable de demandes d'informations par téléphone. Nous ne sommes pas en mesure de donner des chiffres précis à ce sujet.

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

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



En 1999, les 99 demandes écrites d'information représentaient 17 % des dossiers introduits. En 2000, ce nombre s'est élevé à 416, soit 26 % des dossiers. En 2001, ce nombre s'est quelque peu

tassé à 386 soit 23 %. Au chapitre 3 de la partie 2 intitulé « Plaintes à caractère général et demandes d'informations », nous commentons en détail ce phénomène.

Durée de traitement des plaintes

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

Lors de l'instruction des plaintes, le respect de délais de traitement raisonnables constitue une des priorités. Vu la complexité de la matière des pensions et, dans un certain nombre de cas, l'implication de différentes administrations, il n'est pas toujours évident de tenir ce délai. Le délai raisonnable est également fonction de la complexité du dossier. L'objet de la plainte donne lui aussi une indication du délai raisonnable à respecter. L'attente d'une décision de pension ou une interruption dans les paiements sont, par exemple, des problèmes qui doivent être résolus immédiatement. Pour la grande majorité des pensionnés, la pension constitue en effet le seul revenu.

On trouvera ci-dessous la durée moyenne de traitement *des dossiers clôturés*. Pour compléter le tableau et coller le plus possible à la réalité, un aperçu détaillé des dossiers *en cours d'instruction* au 1^{er} mars 2002 est renseigné plus loin.

Durée moyenne de traitement des dossiers clôturés

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

Ces délais, comparativement plus longs que ceux des deux premiers exercices, découlent, en premier lieu, de l'augmentation du nombre de plaintes dans lesquelles plusieurs services de pensions sont impliqués.

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

service de pensions attend une décision d'un service de pension étranger.

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

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

Maintenant que les deux nouveaux collaborateurs engagés en cours d'exercice deviennent pleinement opérationnels, la diminution des délais de traitement peut être fermement envisagée.

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

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

Comme les années précédentes, la durée moyenne de traitement de ces plaintes s'élève à un mois environ. Dans de nombreux cas, il nous faut en effet demander des informations complémentaires à l'intéressé. Parfois, la plainte est formulée de manière très générale, sans faire mention du service de pensions concerné, ou d'un contact préalable, etc ... Ce n'est qu'au moment où le Service de médiation pour les Pensions dispose de toutes ces informations, qu'il peut se prononcer sur la recevabilité ou sur la compétence. Il en informe alors le plaignant en lui expliquant en détail la raison pour laquelle son dossier ne sera pas traité.

**Durée de traitement – moyenne générale :
74 jours calendrier**

La durée moyenne de traitement atteint deux mois et demi. C'est un demi-mois de plus que la période précédente.

Cette évolution résulte naturellement de la croissance significative des plaintes recevables.

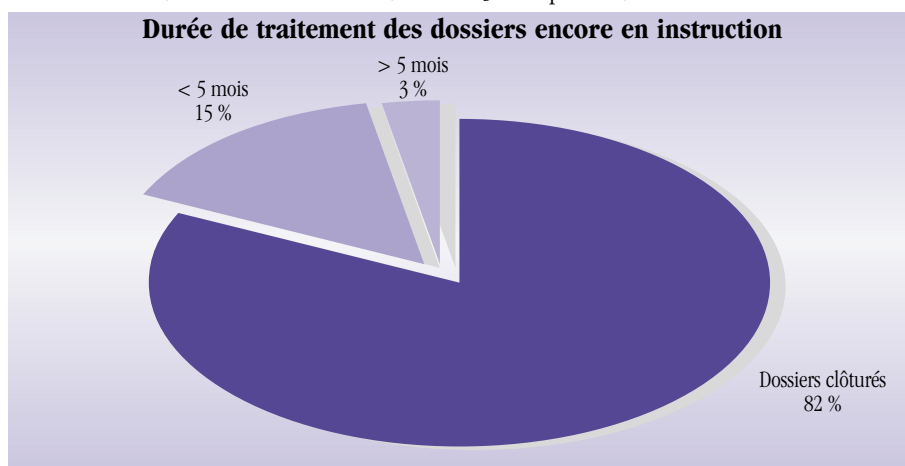
En toute hypothèse, les Médiateurs mettent tout en œuvre afin de préserver une durée de traitement aussi courte que possible sans pour autant altérer la qualité d'un examen minutieux.

Dossiers en attente et en instruction

Nombre de mois de traitement	Plainte introduite en	Nombre	Pourcentage		
moins d'un 1 mois	Février 2002	86	26.3	46.2	
entre 1 et 2 mois	Janvier	65	19.9		
entre 2 et 3 mois	Décembre 2001	57	17.4	32.7	78.9
entre 3 et 4 mois	Novembre	30	9.2		
entre 4 et 5 mois	Octobre	20	6.1		
entre 5 et 6 mois	Septembre	5	1.5	21.1	21.1
entre 6 et 7 mois	Août	10	3.0		
entre 7 et 8 mois	Juillet	5	1.5		
entre 8 et 9 mois	Juin	7	2.1		
entre 9 et 10 mois	Mai	9	2.7		
entre 10 et 11 mois	Avril	6	1.8		
entre 11 et 12 mois	Mars 2001	8	2.4		
plus de 12 mois	Avant mars (2001)	21	5.8		
Total		327	100,0%	100,0%	100,0%

Parmi les dossiers en attente, un sur deux est, au 1^{er} mars 2002, en traitement depuis moins de deux mois. Pratiquement quatre dossiers sur cinq sont en traitement depuis moins de 5 mois. Pour un dossier sur cinq l'examen dure depuis plus longtemps : 50 dossiers sont en traitement entre 5 et 12 mois. Parmi les dossiers restants, seuls 21 dossiers sont en traitement depuis plus d'un an.

Dans le total des plaintes réceptionnées durant ce troisième exercice (1.714), 18 % sont toujours en traitement : 15 % datent de moins de 5 mois et 3 % de plus de 5 mois.



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

- ◆ la complexité du dossier ;
- ◆ la multiplicité de services de pensions belges concernés par la fixation du droit à pension, et qui doivent tenir compte de leurs décisions respectives ;
- ◆ le fait que des services de pensions étrangers examinent le droit à pension et que leurs décisions influencent l'application de la réglementation belge ;
- ◆ le fait que dans la fonction publique, les départements employeurs omettent de communiquer les données de carrière exactes aux services de pensions (problème souvent rencontré dans le secteur de l'enseignement) ;
- ◆ le fait que le plaignant ou son mandataire fournissent des informations incomplètes ou tardent à réagir.

Analyse des dossiers

Une section est consacrée à chacun des principaux services en charge de pensions: l'Office national des Pensions, l'Administration des Pensions, l'Institut National d'Assurances Sociales pour Travailleurs Indépendants et le Service Central des Dépenses Fixes.

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

Les commentaires et observations nécessaires relatifs aux autres services également en charge de pensions, ont été regroupés au sein d'une même et dernière section.

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

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

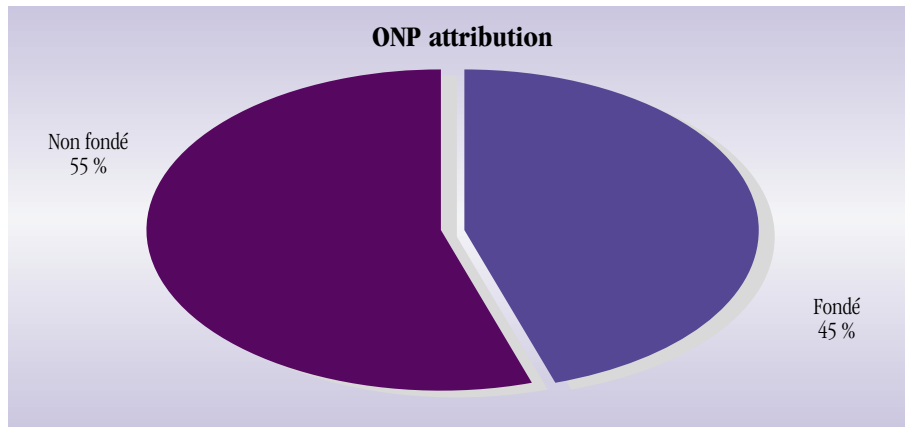
Enfin, nous attirons l'attention sur le fait que, lorsque des montants sont exprimés en francs belges, cela signifie que l'octroi et le paiement des pensions a encore eu lieu en francs belges dans les dossiers concernés. Dans les autres cas, les montants sont exprimés en euros (1 euro = 40,3399 BEF).

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

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

La première section est consacrée aux services d'attribution.

Résultat final des dossiers clôturés



Dossiers marquants

Accusé de réception d'une demande de pension

Dossier 2524

Les faits

Le plaignant introduit le 23 janvier 2001 sa demande de pension auprès de l'administration communale. En avril 2001, il n'a toujours reçu aucune information de la part de l'Office national des Pensions à propos de sa demande. A trois reprises, il interroge le bureau régional. A chaque fois, il reçoit la même réponse : nous n'avons pas de dossier de pension à votre nom.

Commentaires

La demande de pension en vue d'obtenir une pension de travailleur salarié peut être introduite auprès de la commune du lieu de résidence ou en personne auprès d'un bureau régional de l'Office national des Pensions. Le plaignant a introduit sa demande auprès de l'administration communale.

L'administration communale est tenue de transmettre la demande au siège central de l'ONP dans les cinq jours de la réception³.

Ce n'est que quatre mois plus tard et après l'intervention du Service de médiation pour les Pensions que le siège central transmet le dossier au bureau régional.

L'ONP invoque le fait que l'enregistrement de la demande de pension a subi un retard dû aux difficultés rencontrées par le Service Identification à valider les données signalétiques à caractère personnel de l'intéressé.

En principe, ces données doivent cependant déjà être validées par le bourgmestre ou par son délégué au moment où la demande est introduite⁴. En conséquence, elles sont présumées être correctes.

Par la suite, l'enquête fait encore apparaître que l'Office national des Pensions n'envoie pas d'accusé de réception au moment où le service central (de l'ONP) réceptionne la demande de pension. Les accusés de réception sont envoyés par les bureaux régionaux.

Conclusion

Parce qu'il a constaté qu'en pratique, la validation des données par les administrations communales laissait souvent à désirer, l'ONP procède lui-même à un nouveau contrôle.

Cet examen constitue a priori un acte de bonne administration. Cependant, lorsqu'il en découle un retard trop important, il génère l'effet contraire et se transforme en une mal-administration.

En outre, cumulé à l'absence d'accusé de réception - l'accusé de réception est imposé par l'article 9 de la Charte de l'assuré social -, il s'ensuit un malaise justifié dans le chef du pensionné.

Le Collège demande à l'ONP de modifier sa méthode de travail et en tout cas d'envoyer un accusé de réception immédiatement au départ du siège central.

L'ONP donne son aval à la proposition. A l'avenir, c'est le Service Identification du siège central qui enverra un accusé de réception pour toute nouvelle demande de pension.

Le rôle de l'administration communale lors de l'introduction de la demande de pension

Dossier 2308

³ Arrêté royal du 21 décembre 1967 portant règlement général du régime de pension de retraite et de survie des travailleurs salariés, article 17, 1er alinéa

⁴ Ibidem, article 15, alinéas 2 et 3

Les faits

Le requérant perd deux mois de pension parce que l'administration communale a refusé qu'il puisse introduire sa demande.

Commentaires

Le requérant pouvait être pensionné au 1^{er} février 2001. Lorsqu'il se présente à l'administration communale, en décembre 2000, celle-ci l'empêche d'introduire sa demande de pension. Le fonctionnaire communal est convaincu de ce que le plaignant n'a pas droit à une pension anticipée. Il refuse l'introduction de la demande parce que, selon lui, celle-ci a lieu plus d'un an avant la date de prise de cours de la pension.

Finalement, la demande est réceptionnée et enregistrée en mars 2001.

L'article 2 de l'arrêté royal du 23 décembre 1996 dispose que la pension de retraite prend cours au premier jour du mois qui suit celui au cours duquel l'intéressé en fait la demande. L'article 16 de l'arrêté royal du 21 décembre 1967 portant règlement général du régime de pension de retraite et de survie des travailleurs salariés dispose que seule l'inscription dans le registre communal constitue la preuve de la date d'introduction de la demande.

L'Office national des Pensions applique correctement les dispositions réglementaires et octroie une pension à partir du 1^{er} avril 2001.

Dossier 2730

Les faits

La plaignante s'adresse au Collège afin de savoir si elle a droit ou pas à une pension. De différentes sources, elle a appris qu'elle pouvait être pensionnée à partir de ses 60 ans. Lors de l'introduction de sa demande, l'administration communale l'avertit toutefois du fait qu'elle ne remplit pas les conditions pour justifier l'octroi d'une pension.

Commentaires

S'agissant d'une demande d'information, le Collège a décliné sa compétence et a transmis le dossier au service de pension ad hoc. Le même scénario que celui évoqué pour le dossier précédent (avec perte de droit pour une période déterminée) aurait pu se répéter dans ce cas-ci également.

Dossier 2286

Les faits

L'intéressée s'adresse au Collège au motif que l'administration communale lui a fait part du fait

que, sur la base des pièces déposées, elle ne pourrait bénéficier d'une pension.

Commentaires

L'intéressée bénéficie d'une pension du secteur public, mais a exercé une activité complémentaire. Elle s'adresse à l'administration communale de son domicile étant donné qu'elle dispose de documents sur lesquels un numéro de pension est indiqué.

Les services communaux refusent qu'elle introduise sa demande de pension et lui font part du fait qu'aucun droit à pension n'est ouvert sur la base des documents fournis.

L'intéressée n'a subi aucun préjudice du fait qu'elle a entrepris, à temps, les démarches utiles à la reconnaissance de ses droits.

Conclusion

Déjà dans son Rapport annuel 1999, le Collège a abordé cette problématique. D'une part, le Collège n'est pas compétent à l'égard du fonctionnement des administrations communales, et, d'autre part, l'ONP applique correctement la loi.

C'est pourquoi le Collège a invité les autorités compétentes à rappeler aux administrations communales leurs obligations en cette matière ainsi que les limites de leur compétence.

Les autorités communales n'ont, en réalité, aucune compétence décisionnelle en matière de droit à pension et sont obligées d'accepter toute demande de pension et de la transmettre au service de pensions compétent. L'ONP (travailleurs salariés) et l'INASTI (travailleurs indépendants), chacun pour la partie qui le concerne, est seul compétent pour statuer sur le droit à la pension.

Le refus d'une administration communale de réceptionner une demande peut occasionner un préjudice irréparable dans le cas de certains pensionnés. En effet, la pension prend cours le premier jour du mois que suit celui au cours duquel la demande a été introduite.

A la lecture de ces dossiers, il semble qu'il y ait encore des administrations communales qui refusent l'introduction d'une demande de pension et se substituent, de la sorte, au service de pensions compétent.

Le Collège invite à nouveau les autorités compétentes à rappeler, de toute urgence, aux administrations communales leurs obligations en cette matière. Par ailleurs, le Collège a adapté sa manière de procéder dans de tels dossiers. Etant donné que nous n'avons aucune compétence à l'égard du fonctionnement des administrations communales, nous informons, dans un pareil cas, l'administration communale concernée de l'existence d'une plainte, tout en restant

particulièrement vigilant sur le plan du respect de la sphère de vie privée des intéressés.

De la sorte, nous espérons contribuer à une attitude correcte de la part des administrations communales.

Une avancée dans la réglementation relative à l'octroi d'office de la pension à l'âge requis, permettrait de régler ces problèmes, comme nous l'avons déjà recommandé dans notre Rapport annuel 1999.

Octroi de la pension de retraite à partir du premier jour du mois suivant celui de la demande – Demande tardive

Dossier 2718

Les faits

Le mandataire de la plaignante s'adresse au Collège parce que sa pension de retraite ne lui est pas octroyée avec effet rétroactif.

Commentaires

La plaignante jouit depuis 1982, d'une pension de survie à charge de l'ONP. En 1987, elle a 60 ans. En raison de problèmes de santé, elle n'est pas en mesure de demander sa pension de retraite.

Ce n'est qu'en 1995 que son mandataire introduit sa demande de pension. L'ONP lui octroie, à juste titre, cette pension à partir du premier jour du mois qui suit la demande.

Suite à l'introduction tardive de sa demande de pension, la plaignante subit une perte qui se limite toutefois à environ 300.000 BEF, en raison des règles de cumul entre pensions de retraite et de survie.

Conclusion

Dans notre Rapport annuel 1999, nous avons recommandé aux autorités compétentes, aux services de pensions et aux instances concernées de prendre toutes les mesures utiles et de mettre tout en œuvre pour permettre, dans un proche avenir, l'attribution d'office des droits à pension à l'âge requis.

Ce dossier démontre une fois encore que nombre de pensionnés se trouvent lésés par le fait que, dans l'écrasante majorité des cas, la pension de retraite ne peut être octroyée qu'à la demande.

Sur la base d'une très récente disposition, les personnes qui bénéficient de revenus de

remplacement et qui atteindront, au plus tôt en décembre 2002, l'âge légal de la retraite, ne devront plus introduire de demande de pension. (Voir à ce propos la Partie 3, Recommandation générale 1999/4).

Bien que nous restions convaincus que l'examen d'office des droits à pension devrait être possible pour quiconque atteint l'âge légal de la pension, cette nouvelle mesure constitue déjà une sérieuse avancée.

Les personnes dont les droits seront examinés d'office, ne courent plus le risque d'être lésées du fait que, quelle qu'en soit la raison, elles n'ont pas introduit de demande de pension. La nouvelle réglementation n'apporte toutefois pas encore de solution aux situations telles que celles décrites plus haut.

Retard non (raisonnablement) justifié dans le traitement d'un dossier

Dossier 2671

Les faits

La plaignante habite en Espagne. Fin juin 2000, une semaine après le décès de son époux, elle introduit une demande de pension de survie auprès de l'Office national des Pensions. En mai 2001, aucune pension ne lui a encore été octroyée, ni aucune avance payée.

Commentaires

Dans l'accusé de réception du 8 août 2000, l'Office national des Pensions annonce que l'instruction du dossier pourrait subir quelque retard du fait de l'adaptation nécessaire de données personnelles, après comparaison des données enregistrées dans le Registre national.

C'est justement cette comparaison qui engendre finalement une confusion sur la personne. Un dossier de pension est ouvert pour une personne portant les mêmes nom et prénom, née les mêmes année et mois de naissance, mais à des jours de naissance différents.

La réparation de l'erreur, et de ses suites quant à l'instruction du dossier, prennent plusieurs mois.

Ce n'est que le 31 mai 2001 que l'ONP prend une décision *provisoire*, en vertu de laquelle une pension de survie de 367.973 BEF est octroyée.

Dans l'attente de la décision de l'ONP, l'INASTI non plus ne pouvait prendre de décision.

Conclusion

Le retard occasionné dans le traitement de la demande de pension ne peut en aucun cas être raisonnablement justifié. Le pensionné en est évidemment la victime. Durant presque une année, elle est restée sans aucune source de revenus.

Finalement, l'ONP prend une décision définitive le 30 octobre 2001 et octroie à partir du 1^{er} juin 2000 une pension de survie d'un montant annuel de 603.786 BEF, environ 235.000 BEF de plus que la décision provisoire.

A ce jour, l'ONP n'a toujours pas statué sur l'octroi et le paiement d'intérêts en application de la Charte de l'assuré social.

Pension d'épouse divorcée – Cumul avec le droit à une pension étrangère AOW⁵ à partir de l'âge de 65 ans – Décision tardive et erronée

Dossier 2026

Les faits

La plaignante s'adresse au Collège parce qu'en janvier 2001 sa situation en matière de pensions n'a toujours pas été revue malgré le fait que son divorce ait été prononcé en mars 2000 et qu'elle en a averti l'Office national des Pensions. Avant le divorce, elle bénéficiait d'un montant de 27.743 BEF par mois. Depuis octobre 2000, elle doit se débrouiller avec 4.447 BEF par mois.

Commentaires

Les droits à une pension de conjoint divorcé sont examinés d'office si l'intéressé, séparé de corps ou séparé de fait, bénéficiait à la date de la transcription du divorce, d'une pension de retraite de conjoint séparé. *Cette pension peut, au plus tôt, prendre cours le 1^{er} jour du mois suivant celui de la transcription du divorce.*

Etant donné que la transcription du divorce dans le registre de l'état civil a eu lieu le 5 avril 2000, la pension d'épouse divorcée peut prendre cours, au plus tôt, au 1^{er} mai 2000.

Au 1^{er} avril 2000, la plaignante bénéficiait d'une pension d'un montant de 332.681 BEF par an, qui se décompose comme suit :

- ◆ pension de retraite personnelle de travailleur indépendant : 53.366 BEF par an
- ◆ pension de retraite de conjoint séparé dans le régime des travailleurs salariés : 279.315 BEF par an

⁵ Pension de vieillesse personnelle à charge des Pays-Bas en vertu de « l'Algemene Ouderdomswet » (AOW)

⁶ Arrêté royal du 22 décembre 1967 portant règlement général relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs indépendants, article 92 § 4

A la suite du divorce, les services de paiement stoppent les paiements de la pension de conjoint séparé en octobre 2000, et ne paient plus que la pension de retraite de travailleur indépendant. Les services d'attribution sont chargés de l'examen d'office de ses droits personnels à pension.

Ce n'est finalement que le 19 avril 2001 que l'ONP lui a transmis une décision définitive – avec effet rétroactif au 1^{er} mai 2000 – portant sur sa pension de retraite personnelle d'un montant annuel de 64.317 BEF et sur une pension de conjoint divorcé pour les années 1964 à 1966 inclus et de 1970 à 1985 inclus, d'un montant de 154.202 BEF par an. L'octroi de cette dernière pension implique que l'INASTI doit lui refuser sa pension de retraite personnelle de travailleur indépendant – également avec effet rétroactif – à partir du 1^{er} mai pour la raison explicitée ci-après.

Etant donné que la plaignante a droit à une pension de retraite de travailleur indépendant et que, pour les mêmes années, elle peut prétendre à une pension plus importante d'épouse divorcée dans le régime des travailleurs salariés, elle est censée renoncer à la pension de retraite de travailleur indépendant du fait que cette situation lui est plus favorable⁵.

Toutefois, c'est à tort que, lors de l'octroi de la pension de retraite d'épouse divorcée, l'ONP *n'a pas tenu compte* des années 1986 à 1998 inclus.

L'ONP arguait du fait que, pour ces années, elle recevait une pension de vieillesse personnelle à charge des Pays-Bas en vertu de « l'Algemene Ouderdomswet » (AOW), pension qui empêche l'octroi d'une pension de retraite belge d'épouse divorcée pour les mêmes années⁶.

Une pension de vieillesse des Pays-Bas (AOW) ne peut être octroyée qu'à partir de l'âge de 65 ans, alors que la plaignante avait à peine 61 ans en mai 2000. Le droit belge devait donc bien lui être octroyé jusqu'à ce qu'elle atteigne l'âge de 65 ans.

Suite à notre intervention, l'ONP lui a notifié, le 18 octobre 2001, une nouvelle décision en matière de pension d'épouse divorcée.

A partir du 1^{er} mai 2000, il lui est finalement octroyé une pension de retraite d'épouse divorcée dont la fraction de carrière est 32/42èmes et le montant annuel 313.611 BEF.

Au 1^{er} mai 2000, la situation correctement adaptée se présente comme suit :

◆ pension de retraite de travailleur salarié :	64.317 BEF par an
◆ pension de retraite d'épouse divorcée de travailleur salarié :	313.611 BEF par an
◆ pension de retraite de travailleur indépendant :	<u>0 BEF par an</u>
Total :	377.928 BEF par an

⁵ Arrête royal du 22 décembre 1967 portant règlement général relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs indépendants, article 3 § 2

⁶ Arrêté royal du 21 décembre 1967 portant règlement général du régime de pension de retraite et de survie des travailleurs salariés, article 78, 1^{er} alinéa

Conclusion

Depuis la transcription du divorce en avril 2000, il aura fallu attendre octobre 2001 pour que les droits de la plaignante soient définitivement fixés.

A partir du mois de mai 2000, elle avait droit à environ 31.500 BEF par mois.

En attendant, elle n'a perçu que ± 27.700 BEF de mai à septembre 2000, ± 4.500 BEF de septembre 2000 à janvier 2001, ± 9.700 BEF de février à avril 2001 et ± 17.200 BEF de mai à octobre 2001.

Pension minimum garanti – Pension de retraite et pension d'épouse divorcée

Dossier 2116

Les faits

La plaignante bénéficie d'une pension de retraite personnelle de travailleur salarié, calculée sur la base d'une carrière de 33/40èmes. Elle cumule cette pension avec une pension de retraite d'épouse divorcée dans le régime des travailleurs salariés, dont la fraction de carrière est 5/40èmes. Une année de carrière est prise en compte à la fois dans le calcul de la pension de retraite personnelle et dans le calcul de la pension d'épouse divorcée. La fraction de carrière totale s'élève ainsi à 37/40èmes.

Seule la pension de retraite personnelle est augmentée – à concurrence de la fraction de carrière – au montant minimum garanti de pension. L'Office national des Pensions n'a pas tenu compte de la pension d'épouse divorcée pour fixer le montant minimum garanti de pension.

Commentaires

Tout d'abord, nous attirons l'attention sur le fait que dans la réglementation des pensions des travailleurs salariés, la pension d'épouse divorcée est bien une *pension de retraite*.

La pension de retraite d'épouse divorcée peut être octroyée pour les années de mariage durant lesquelles l'ex-époux travaillait comme travailleur salarié. Elle est calculée de la même manière que la pension de retraite pour un isolé.

Pour les années d'activité (et les périodes qui y sont assimilées) de l'ex-conjoint durant la période de mariage, la pension est calculée comme si le conjoint divorcé avait lui-même exercé cette activité et ceci, sur la base de 62,5 % des salaires de l'ex-conjoint. Cependant, pour les années de mariage durant lesquelles le conjoint divorcé aurait lui-même, également exercé une activité, le calcul a lieu sur la base de 62,5 % des salaires de l'ex-conjoint diminués du salaire de l'épouse divorcée.

La pension du conjoint divorcé peut être cumulée avec la pension de retraite personnelle.

Le montant de la pension de retraite pour une carrière complète ne peut pas être inférieur à un plancher minimum. Au 1^{er} janvier 2002, ce minimum s'élève à 963,54 euros au taux de ménage et à 771,10 euros au taux d'isolé.

Pour une carrière incomplète qui est au moins égale aux deux tiers d'une carrière complète, c'est le même minimum qui est garanti, toutefois proportionnellement à la fraction de carrière.

Afin de vérifier si la carrière est complète ou au moins égale aux deux tiers d'une carrière complète, il n'est tenu compte, pour les années postérieures à 1954, que des années correspondant à une occupation complète.

Par occupation complète, on entend :

- ◆ toute occupation pour laquelle une rémunération est payée pour une activité à temps plein;
- ◆ toute occupation qui comprend par année civile 285 jours d'au moins 6 heures par jour;
- ◆ toute occupation qui comprend par année civile au moins 1.710 heures.

Les périodes assimilées sont également prises en compte.

Pour le calcul des deux tiers, il n'est pas tenu compte des périodes octroyées dans la pension de retraite d'épouse divorcée.

Cependant, lorsque le droit à la pension minimum garanti est ouvert, dans ce cas, *il faut l'appliquer sur la pension de retraite et sur la pension de retraite de conjoint divorcé.*

Dans ce cas-ci, la plaignante prouve une carrière personnelle de 33/40èmes. C'est plus que deux tiers d'une carrière complète. Le montant total de la pension doit être porté au montant minimum garanti multiplié par la somme des fractions de carrière. Les années qui sont comptées doublement ne peuvent être prises qu'une fois en considération. En conséquence, la plaignante a droit à 37/40èmes de la pension minimum, alors que l'Office national des Pensions n'a octroyé que 33/40èmes.

Conclusion

A notre requête, l'ONP a réexaminé les droits à pension de la plaignante à la lumière de l'article 21 bis, § 1, premier alinéa de l'Arrêté royal du 21 décembre 1967 portant règlement général relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs salariés.

Cet article dispose :

« Lorsqu'il est constaté que la décision ou son exécution est entachée d'une irrégularité ou d'une erreur matérielle, l'Office national des pensions prend une nouvelle décision et corrige l'irrégularité ou l'erreur. La nouvelle décision produit ses effets à la date de prise de cours de la première décision. »

Depuis la prise de cours de sa pension, au premier octobre 1992, la plaignante a droit à un montant minimum garanti de pension plus élevé. Ceci signifie concrètement qu'elle bénéficie dorénavant d'environ 3.000 BEF de pension en plus par mois et qu'elle a perçu plus de 200.000 BEF d'arriérés.

Revenu garanti aux personnes âgées – Examen (du droit) postposé – Garantie de revenus aux personnes âgées – Avances

Dossier 1876

Les faits

De 1983 à 1996, le plaignant a exercé une activité de travailleur indépendant au Canada. Il bénéficie déjà d'une pension anticipée de travailleur salarié en Belgique.

En octobre 1998, il introduit une nouvelle demande de pension auprès de la maison communale de son domicile afin d'obtenir une pension de retraite canadienne à partir du mois de mai 1999, mois suivant celui de son 65^{ème} anniversaire. En décembre 2000, il n'y a toujours pas de décision prise en application des accords bilatéraux de sécurité sociale entre la Belgique et le Canada.

En outre, l'examen des droits au revenu garanti aux personnes âgées à l'âge de 65 ans n'a pas été entamé.

Commentaires

En application des accords bilatéraux de sécurité sociale entre la Belgique et le Canada, un belge qui a travaillé au Canada peut introduire sa demande de pension de retraite canadienne en Belgique.

Il s'ensuit alors un échange de données d'identification et de carrière entre les services de pensions canadiens et les services de pensions belges. Cet échange est nécessaire afin d'être en mesure d'appliquer les règles particulières de l'accord en matière d'ouverture de droit et de calcul. Cet échange d'informations a lieu par le biais de « formulaires de liaison ».

Dans ce dossier, l'Office national des Pensions est tenu de prendre une nouvelle décision, mais dépend totalement de la décision portant sur la pension canadienne.

L'Office national des Pensions a transmis les formulaires de liaison au Canada en février 1999. Parce que la réponse se faisait attendre, l'Office national des Pensions a de nouveau interrogé les services canadiens en juin 1999, en janvier et en mai 2000. Suite à notre intervention, de nouveaux rappels ont été envoyés en décembre 2000 et en février 2001. Les services de pensions canadiens ne réagissent toujours pas. Le Collège des médiateurs n'est pas compétent en matière de pensions étrangères et ne peut donc instruire le dossier plus avant sur ce plan.

Un deuxième problème se posait cependant.

En avril 1999, le plaignant avait atteint l'âge de 65 ans. A partir du mois de mai 1999, il pouvait donc en conséquence, éventuellement, prétendre au revenu garanti aux personnes âgées.

L'article 11 § 3 de la loi du 1^{er} avril 1969 instituant un revenu garanti aux personnes âgées dispose que la demande de pension introduite comme travailleur salarié ou comme travailleur indépendant, par une personne répondant aux conditions d'âge requises pour obtenir le revenu garanti, vaut demande de revenu garanti, *sauf s'il apparaît que les pensions, en ce compris les pensions étrangères, empêchent l'octroi du revenu garanti.*

D'ailleurs, toutes les pensions, sous réserve d'une immunisation à concurrence de 10 % de leur montant, doivent être déduites du montant de revenu garanti.

Au départ, l'Office national des Pensions refusait sur la base de ces dispositions, et afin d'éviter un paiement indu, d'examiner le droit au revenu garanti, et cela aussi longtemps que la pension canadienne ne serait pas connue. Entre-temps, le plaignant avait eu 67 ans ...

Conclusion

Le Collège a proposé à l'Office national des Pensions de ne pas attendre plus longtemps la décision de pension canadienne pour fixer les droits au revenu garanti à partir du 1^{er} mai 1999, et les droits à la garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA) à partir du 1^{er} juin 2001.

Il est en effet indéniable que *de facto* le plaignant ne bénéficie pas d'une pension canadienne et que la réglementation régissant le revenu garanti aux personnes âgées n'atteint pas son objectif et est vidée de son sens quand le revenu *n'est pas* garanti au moment où l'on en a besoin.

Compte tenu du retard considérable du service de pensions canadien, l'Office national des Pensions adhère à notre proposition.

Suite à l'instauration de la garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA), ce type de situations pourra être évité à l'avenir.

En effet, l'arrêté royal portant règlement général en matière de garantie de revenus aux personnes âgées dispose en son article 11 que l'Office national des Pensions peut payer des avances sur la garantie de revenus aux personnes âgées lorsqu'il apparaît lors de l'instruction des droits, au degré administratif ou juridictionnel, qu'une décision définitive ne peut pas encore être prise. Cette possibilité n'existait pas en matière de revenu garanti aux personnes âgées.

L'Office national des Pensions n'applique cependant pas encore automatiquement cette disposition. Depuis l'instauration de la garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA), pour deux autres dossiers également, nous avons demandé, et obtenu, l'octroi de telles avances.

Revenu garanti aux personnes âgées – Conséquence de la faillite du débiteur du demandeur

Dossier 835

Les faits

Le 24 juillet 1997, le plaignant introduit une demande en vue d'obtenir le revenu garanti aux personnes âgées. L'Office national des Pensions lui refuse ce revenu garanti à partir du 1^{er} août 1997, c'est-à-dire le premier jour du mois qui suit celui de la demande, compte tenu de ressources trop élevées.

La notification de la décision de refus lui est envoyée le 27 novembre 1997.

Cependant le 25 novembre, un juge prononce la faillite d'un débiteur du plaignant. Ni l'ONP, ni le plaignant n'en sont immédiatement informés. En conséquence, l'ONP n'a pas tenu compte de la modification probable que ce jugement de faillite était susceptible de provoquer dans l'examen des ressources du plaignant.

Commentaires

L'ONP doit tenir compte d'office des faits qui sont intervenus et des éléments qui ont été produits entre la date de prise de cours de la décision administrative sur le revenu garanti et la date à laquelle cette décision est prise⁹.

La faillite du débiteur du plaignant en date du 25 novembre 1997 est assurément un fait qui s'est produit entre la date de prise de cours de la décision administrative, au 1^{er} août 1997, et la date de la décision, le 27 novembre 1997.

⁹ Arrêté royal du 29 avril 1969 portant règlement général en matière de revenu garanti aux personnes âgées, article 14

L'ONP ne pouvait *de facto* en tenir compte au moment de la décision étant donné qu'il ignorait la faillite.

Même si l'ONP en avait été informé, il n'aurait pu en tenir compte immédiatement du fait que son incidence sur les ressources du plaignant n'était pas connue ou ne pouvait l'être.

Le plaignant bénéficiait en effet d'une inscription hypothécaire sur un bien immeuble du failli à concurrence d'un montant de 2.800.000 BEF. Ce n'est qu'au 12 avril 1999, lors de la clôture du règlement de l'ordre des créanciers, qu'il fut établi que le plaignant n'était pas placé en ordre utile et qu'il ne pouvait prétendre à l'appart de la vente de l'immeuble ou à une partie de celui-ci.

Il découle de l'acte notarié que le montant de 2.800.000 BEF dont l'ONP avait tenu compte, ne faisait plus partie des ressources du plaignant depuis le 25 novembre 1997. Les ressources sont donc modifiées rétroactivement.

Dans un premier temps, l'ONP n'adhère pas à notre raisonnement et considère la clôture du règlement de l'ordre des créanciers comme un fait nouveau. Selon l'ONP, le plaignant aurait dû introduire une nouvelle demande sur la base de ce fait nouveau.

Une nouvelle demande n'a toutefois jamais d'effet rétroactif. Sur la base d'une nouvelle demande, qui aurait été introduite en avril 1999, l'ONP n'aurait pu prendre en compte, qu'à partir du 1^{er} mai 1999, la modification intervenue dans les ressources résultant de la clôture du règlement de l'ordre des créanciers.

Ceci signifierait que le plaignant ne pourrait sous aucun prétexte obtenir une décision en matière de revenu garanti qui tienne compte de ses ressources réelles à la date du 27 novembre 1997.

Conclusion

L'ONP se range finalement à notre argumentation et prend une nouvelle décision sur le droit au revenu garanti du plaignant. La nouvelle décision prend cours au 1^{er} jour du mois qui suit la faillite.

A partir du 1^{er} décembre 1997, l'ONP lui octroie un revenu garanti de 59.049 BEF par an.

Révision d'office – Irrégularité et erreur matérielle versus erreur de droit ou de fait

Dossier 835

Dans le dossier déjà commenté ci-dessus, une discussion a également eu lieu avec l'ONP à propos du fondement juridique de la nouvelle décision.

A l'occasion de cette discussion, nous avons constaté qu'en matière de révision d'office d'une décision, il y a une différence entre, d'une part, le régime des travailleurs salariés, le revenu garanti aux personnes âgées et la garantie de revenus aux personnes âgées, et, d'autre part, le régime de pension des travailleurs indépendants.

Tant l'article 21bis de l'arrêté royal du 21 décembre 1967 (portant règlement général du régime de pension de retraite et de survie des travailleurs salariés), que l'article 54 de l'arrêté royal du 29 avril 1969 (portant règlement général en matière de revenu garanti aux personnes âgées) et l'article 13 de l'arrêté royal du 23 mai 2001 (portant règlement général en matière de garantie de revenus aux personnes âgées) disposent :

« Lorsqu'il est constaté que la décision ou son exécution est *entachée d'une irrégularité ou une erreur matérielle*, l'Office national des pensions prend une nouvelle décision et corrige l'irrégularité ou l'erreur. La nouvelle décision produit ses effets à la date de prise de cours de la première décision. »

L'article 152 du règlement général relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs indépendants (arrêté royal du 22 décembre 1967) est toutefois formulé :

« Lorsqu'il constate l'existence *d'une erreur de droit ou de fait* dans une décision administrative, l'Institut national prend d'office une nouvelle décision produisant ses effets au plus tôt à la même date que la décision rapportée. »

Le texte de l'article 152 a une portée plus large. Une interprétation stricte des concepts « d'irrégularité » et « d'erreur matérielle » ne permet pas de corriger toute erreur sur le droit ou sur les faits.

Nous avons informé le Ministre des Affaires sociales et des Pensions à ce propos.

Recommandation

Sur la base de la différence de traitement que nous avons constatée, entre pensionnés indépendants, d'une part, et salariés, pensionnés bénéficiaires du revenu garanti aux personnes âgées ou de la garantie de revenus aux personnes âgées d'autre part, le Collège recommande d'harmoniser entre eux les textes actuellement en vigueur dans ces différents régimes en ce qui

concerne la révision d'office du droit en raison d'une erreur de droit ou de fait ou en raison d'une irrégularité ou d'une erreur matérielle.

En l'occurrence, il s'agit de :

- ◆ l'arrêté royal du 21 décembre 1967 portant règlement général du régime de pension de retraite et de survie des travailleurs salariés, article 21bis ;
- ◆ l'arrêté royal du 29 avril 1969 portant règlement général en matière de revenu garanti aux personnes âgées, article 54 ;
- ◆ l'arrêté royal du 22 décembre 1967 du règlement général relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs indépendants, article 152 ;
- ◆ l'arrêté royal du 23 mai 2001 portant règlement général en matière de garantie de revenus aux personnes âgées, article 13.

Ce faisant, nous soulignons le fait que, dans le régime de pensions des travailleurs indépendants, le texte offre une meilleure protection juridique aux intéressés à l'égard des erreurs commises par les services de pensions.

Estimation de pension par le Service Info-Pensions – Manque d'information en cas de carrière mixte

Dossier 2786

Les faits

Le requérant a travaillé tant dans le secteur public que dans le secteur privé. En décembre 2000, il demande une estimation du montant de sa pension. Fin juin 2001, il ne dispose toujours pas de l'estimation. Il se plaint, en outre, du fait qu'aucune personne de contact ne soit mentionnée dans le courrier qu'il reçoit du Service Info-Pensions.

Commentaires

Des données contenues dans la demande d'estimation, le Service Info-Pensions déduit que le demandeur ne remplit pas les conditions pour pouvoir prétendre à une pension du secteur public. En conséquence, il invite l'Administration des Pensions à faire le nécessaire pour un éventuel transfert de cotisations vers le régime des travailleurs salariés.

Dans l'attente de ce transfert, le Service Info-Pensions n'effectue pas la simulation et restitue la demande accompagnée d'un extrait du compte individuel de pension. Ce faisant, le Service Info-Pensions invite le demandeur à lui renvoyer la demande d'estimation accompagnée d'une copie de la décision de l'AP, dès que celle-ci l'aura informé à propos du transfert des cotisations.

Le 18 mai 2001, l'AP informe le requérant du fait qu'aucun transfert n'est possible étant donné qu'aucun versement n'a eu lieu au Fonds des pensions de survie (ex-Caisse des veuves et orphelins). Dans cette même lettre, l'AP renvoie l'intéressé au Bureau régional de l'ONP, à Hasselt.

A ce stade, c'est par erreur qu'une *nouvelle* demande est introduite, sans qu'y soit jointe de copie de la décision de l'AP.

Le Service Info-Pensions déclare cette demande irrecevable étant donné qu'elle est introduite moins de deux ans après la demande précédente et ne contient pas d'élément nouveau. Cette information est transmise par le biais d'une lettre-type sans faire mention d'une personne de contact.

Suite à notre intervention, le plaignant a réintroduit sa demande originale auprès du Service Info-Pensions, complétée de la décision de l'AP et d'un extrait du compte individuel de pension et a obtenu son estimation.

Conclusion

Lorsque l'AP a renvoyé l'intéressé au Bureau régional de l'ONP à Hasselt, une certaine confusion s'est installée et le plaignant, dès lors, n'a pas suivi la procédure qui lui était proposée par le Service Info-Pensions.

A notre demande, l'AP a modifié sa manière de traiter les demandes d'estimation. Dans la lettre qui est transmise à l'intéressé au moment du transfert de cotisations ou de la décision de ne pas effectuer ce transfert, l'AP ne renverra plus l'intéressé à l'ONP pour y recevoir un complément d'informations.

A notre requête, le Service Info-Pensions s'est engagé à mentionner, dorénavant, le nom d'une personne de contact sur chacune de ses lettres. Il s'agit là, en effet, d'une obligation prévue dans la Charte de l'utilisateur des services publics.

La Charte de l'assuré social – Octroi et paiement d'intérêts

Dossiers 478, 486 et 493

Dans ces dossiers, le problème suivant s'est posé.

Dans un premier temps, l'Office national des Pensions nous fait part du fait qu'il paiera des intérêts en application de la Charte de l'assuré social. Le service juridique reçoit ordre de calculer

les intérêts et de les mettre en paiement. Nous en informons immédiatement les intéressés. Par la suite, le service juridique nous avertit que, sur la base d'une autre interprétation de la législation, l'Office national des Pensions ne paiera pas d'intérêts.

Quand un service de pensions constate une erreur de droit ou de fait, il doit naturellement la rectifier immédiatement, que cela soit, on non, favorable au pensionné.

En ce qui concerne *l'interprétation* de la législation et les conséquences de cette interprétation, il en va tout autrement.

L'administration, en tant qu'institution, ne peut interpréter la loi que d'une seule manière. Si chaque service en son sein y allait de sa propre interprétation, la porte serait ouverte à l'arbitraire. En effet, c'est sur la même loi que chacun assied son raisonnement.

En outre, et à titre purement accessoire, une telle manière d'agir pourrait hypothéquer notre rôle de conciliateur entre le citoyen et l'administration. En effet, il ne nous est pas possible d'assumer cette mission en toute crédibilité quand nous faisons part aux intéressés du fait que l'ONP leur octroie des intérêts, alors que finalement, sur la base de la même législation mais suite à une interprétation divergente d'autres services, aucun intérêt ne leur sera payé.

Au terme de différents entretiens, nous avons abouti au compromis suivant.

Dans les trois dossiers concernés, l'ONP paiera les intérêts comme annoncé initialement.

A l'avenir, seul le service juridique se prononcera encore sur l'octroi d'intérêts, de manière à garantir une uniformité d'interprétation.

Suivi donné aux propositions et suggestions formulées dans les Rapports annuels 2000 et 1999

Discussion du Rapport annuel 2000 au sein du Comité de gestion de l'ONP

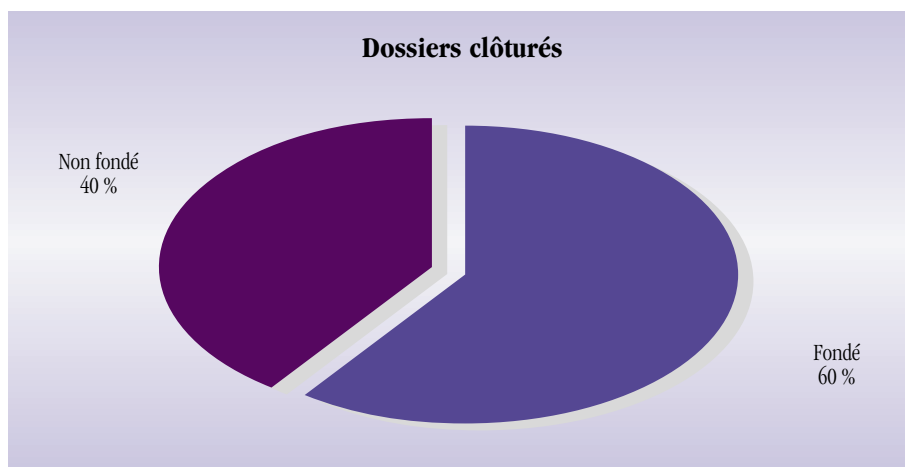
Lors de sa séance du 3 septembre 2001, le Comité de gestion de l'ONP a examiné notre Rapport annuel 2000.

A la suite de cette discussion, l'Office national des Pensions a rédigé une note contenant une analyse de chaque dossier concerné dont le Rapport faisait l'écho. Cette analyse était complétée des remarques, des suggestions et des solutions émanant des services concernés (services d'attribution et de paiement).

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 section est consacrée aux services de paiement.

Résultat final des dossiers clôturés



Dossiers marquants

Interruption et retard dans le paiement – 1

Dossier 2848

Les faits

Depuis le 1^{er} mai 1999, le plaignant bénéficie d'une pension au taux de ménage qui lui est payée par virement sur son compte bancaire.

- ◆ Déjà, le 1^{er} septembre 2000, l'ONP lui notifie une nouvelle décision. A partir du 1^{er} juillet 2001, sa pension au taux de ménage est ramenée au taux d'isolé du fait que son épouse bénéficie d'une pension de retraite personnelle à partir de cette date.
- ◆ Le 20 juin 2001, le service de paiement envoie un avertissement au plaignant selon lequel, en raison de l'adaptation de sa pension, le paiement de la pension du mois de

juillet pourrait intervenir à une date plus tardive. La date normale de paiement est fixée au 15 juillet.

- ◆ Le 10 juillet 2001, l'ONP l'avertit du fait que le paiement de sa pension par virement sur son compte bancaire est supprimé et qu'il doit introduire une nouvelle demande afin d'être à nouveau payé par virement bancaire. En attendant, il sera payé par assignation postale.
- ◆ Le 12 juillet 2001, le service de paiement l'informe par téléphone qu'il ne se trouve pas sur le rôle des paiements pour le mois de juillet, et encore moins par assignation postale.
- ◆ Le 25 juillet 2001, le plaignant nous fait savoir qu'il a obtenu le paiement, par assignation, de sa pension pour le mois de juillet 2001.

Commentaires

Il n'existe toujours pas de procédure, satisfaisante et complète, qui permettrait d'éviter une interruption dans les paiements lorsque le montant d'une pension doit être modifié.

C'est pour cette raison qu'en guise de mesure conservatoire, l'ONP envoie la lettre-type suivante automatiquement à tous les pensionnés dont le paiement de la pension doit être adapté :

« Suite à une adaptation de votre pension, le paiement de la mensualité du mois de ... pourrait intervenir à une date plus tardive.
J'ai voulu vous avertir de ce décalage éventuel pour prévenir toute inquiétude et vous épargner des démarches ou déplacements superflus. »

L'ONP a également modifié le mode de paiement étant donné qu'il ne s'agissait plus du paiement d'une pension au taux de ménage. Le paiement d'une pension aux taux de ménage ne peut avoir lieu sur un compte, qu'à la condition que chacun des conjoints ait signé le formulaire d'engagement prévu.

Conclusion

En juillet 2001, l'ONP ne parvient pas à exécuter correctement sa propre décision du 1^{er} septembre 2000. Le paiement est interrompu à l'occasion de la conversion de la pension au taux de ménage en un taux d'isolé.

En outre, le fait que l'ONP passe directement à un paiement par assignation postale ne se justifie pas. Le pensionné a signé le formulaire d'engagement prévu par le règlement général. Il doit

donc pouvoir bénéficier du paiement de la pension sur son compte bancaire sans difficulté. L'Office devrait, selon nous, simplement continuer de payer la pension sur le compte bancaire, même si l'épouse dispose d'une procuration sur ce compte ou s'il s'agit d'un compte commun. L'initiative de changer de compte incombe au pensionné.

La réaction de l'ONP semble dictée par une peur injustifiée de procéder à un paiement indu.

L'ONP continue de camper sur sa position mais adhère toutefois à notre proposition de maintenir le paiement sur le compte d'origine en attendant la nouvelle demande de paiement sur un autre compte bancaire, signée uniquement par le pensionné lui-même.

Interruption et retard dans le paiement – 2

Dossier 2991

Les faits

Le plaignant bénéficie d'une pension de travailleur salarié payable au taux de ménage. A partir du mois d'avril 2001, son épouse peut prétendre à une pension de retraite inconditionnelle de travailleur indépendant qui s'élève à 105 BEF par mois. L'ONP paie la pension au taux de ménage, qui s'élève à plus de 50.000 BEF, avec trois semaines de retard.

Commentaires

Conformément aux dispositions légales, le montant de la pension au taux de ménage doit être réduit du montant de la pension inconditionnelle payée à l'épouse.

En septembre 2001, l'ONP suspend le paiement de la pension. Le montant diminué est mis en paiement le 25 septembre 2001, soit avec un retard d'environ 20 jours par rapport à la date habituelle de paiement.

Bien que l'ONP l'ait prévenu d'un possible retard, cette manière de faire se heurte aux principes de bonne administration.

Les mesures prises sont disproportionnées par rapport à la finalité poursuivie : un paiement de 50.000 BEF est postposé pour éviter un paiement indu de 105 BEF.

Dossiers 2640 – 2664

Les faits

Suite à la transcription du divorce dans les registres de l'état civil le 21 février 2001, la plaignante

pense avoir droit à une pension de conjoint divorcé, et le plaignant à une pension de retraite au taux d'isolé à partir du 1^{er} mars 2001.

Ils se plaignent du fait que leurs pensions sont suspendues en mai 2001.

Commentaires

Du fait qu'ils vivaient déjà séparés, l'ONP payait à chacun des époux la moitié de la pension au taux de ménage du mari.

A partir du moment où le divorce a été transcrit, cette pension n'est plus payable et les droits à pensions de conjoint divorcé et de pension au taux d'isolé doivent être examinés d'office.

La pension de conjoint séparé de fait leur est encore payée par l'ONP en mars et en avril 2001.

En avril 2001, l'ONP est informé du divorce et, en date du 25 avril 2001, celui-ci prend une décision provisoire qui n'est toutefois pas exécutée, en raison d'une erreur matérielle commise par les services de paiement de l'ONP.

Aucun des deux ex-époux n'est payé en mai.

Début juin, l'homme perçoit un montant d'arriérés de 97.000 BEF environ. La femme est payée pour la première fois le 5 juillet.

Dossiers 3044 et 3166

Les faits

Dans ces deux cas, les services d'attribution transmettent l'ordre de payer la pension aux services de paiement, début juillet. En octobre, les montants à payer n'étaient pas encore calculés.

Commentaires

L'ONP ne peut avancer de raison précise à cette situation. Cette dernière découle d'un retard structurel et chronique dans le calcul des pensions auprès des services de paiement.

Dossier 2707

Les faits

Le plaignant, qui réside à l'étranger, devait produire un certificat de vie avant le 6 mars. En date du 8 mars, l'ONP n'a toujours pas réceptionné le certificat. Il suspend le paiement de la pension.

L'ONP réceptionne le certificat de vie le 8 avril 2001 ; ce certificat a été signé le 12 janvier 2001 par l'autorité étrangère compétente.

Ce n'est que le 29 mai 2001 que l'ONP reprend les paiements.

Dossier 3020

Les faits

Fin septembre, les services de paiement de l'ONP reçoivent un ordre de paiement émanant de l'INASTI, et, fin octobre, un ordre de paiement provenant de leurs propres services d'attribution. Ces ordres de paiement représentent ensemble environ 1.900.000 BEF. En l'occurrence, il s'agit de paiements avec effet rétroactif.

Commentaires

Initialement, l'ONP avertit le plaignant du fait que le paiement n'aura lieu qu'en janvier 2002. Finalement, le paiement est effectué début décembre 2001.

Interruption et retard dans le paiement – Conclusion générale

Déjà dans notre premier rapport annuel, mais également dans notre deuxième rapport, nous avons insisté auprès de l'ONP afin d'améliorer la continuité dans le paiement.

Toutefois, cette année, nous devons à nouveau constater que la continuité et le maintien des paiements ne sont pas garantis. L'objectif très concret que l'ONP s'est fixé, selon lequel une modification des droits ne peut en aucun cas provoquer une interruption des paiements, n'est toujours pas réalisé. Nous avons donc, une fois encore, demandé à l'ONP de prendre toutes les mesures nécessaires afin de pouvoir exécuter les ordres de paiements dans un délai raisonnable et dans le respect de l'esprit et des dispositions de la Charte de l'assuré social.

Les dossiers qui viennent d'être examinés ne représentent qu'un échantillon des plaintes en matière d'interruption et de retard dans le paiement de la pension. A plusieurs reprises, nous avons également dû constater qu'une première mise en paiement de la pension ne pouvait être exécutée dans un délai raisonnable.

L'ONP invoque une nouvelle fois les limites de ses programmes informatiques actuels. Nous constatons que la modernisation du système informatique et la refonte de ses applications, qui étaient annoncées pour 2001, ne sont toujours pas opérationnelles.

L'ONP nous a fait part de son nouveau planning. D'avril à juin 2002 inclus, le nouveau système sera testé en parallèle à l'actuel. Si les tests s'avèrent positifs, les nouvelles applications seront fonctionnelles à partir du 1^{er} juillet 2002.

Entre-temps et récemment, l'ONP a renforcé l'effectif des services de paiement. Toutefois, l'Office attire l'attention sur le fait que cette mesure n'aura pas un effet immédiat compte tenu du délai d'assimilation de cette matière complexe pour le personnel supplémentaire affecté.

Fin février 2002, l'ONP nous a encore informés du fait qu'en ce moment, les délais d'exécution des décisions de paiement avaient été ramenés à une semaine, pour une première mise en paiement, et à un mois, pour la révision d'un paiement déjà entamé.

Il n'empêche que des problèmes internes d'organisation des tâches ne devraient avoir aucun impact sur la qualité du service attendu.

Trop de retenues sur la pension – Erreur dans le Cadastre des pensions – Informations au pensionné

Dossier 1723

Les faits

Le 3 novembre 2000, le plaignant informe l'Office national des Pensions que, selon lui, les retenues sur sa pension sont trop élevées. Il demande des explications à ce propos.

Fin novembre, il n'a toujours reçu ni accusé de réception ni réponse.

Commentaires

Suite à notre intervention, le plaignant reçoit en date du 18 décembre 2000 les informations nécessaires de la part de l'ONP.

Le Cadastre des pensions renseigne les avantages suivants : une pension de retraite de travailleur salarié de 49.962 BEF, une rente de vieillesse de 729 BEF et des pensions extralégales à concurrence de 71.260 BEF, soit un montant total de 121.951 BEF.

Sur la base de ces données, la cotisation de solidarité est fixée à 2.439 BEF (121.951 x 2 %). Le précompte professionnel calculé sur le montant imposable est fixé à 18.209 BEF, conformément aux barèmes.

Une enquête approfondie fait apparaître que le plaignant a bénéficié de sa pension extralégale sous la forme d'un paiement en capital. Le Cadastre des pensions renseigne deux fois cet avantage : une fois, au titre de rente mensuelle, et une fois au titre de rente fictive, découlant du capital converti.

Les données du Cadastre des pensions sont corrigées et l'ONP rectifie la situation. La retenue de solidarité ne devait avoir lieu que sur la pension de retraite de travailleur salarié et sur la rente de vieillesse. De ce fait, elle passait de 2.439 BEF à 1.014 BEF. Il en allait de même du précompte qui ne devait être calculé que sur le montant imposable des pensions payées par l'ONP et devait s'élever à 6.059 BEF.

L'ONP rembourse la différence de cotisation de solidarité indûment prélevée. Cependant, les montants trop élevés de précompte ne pourront être récupérés qu'au moment du traitement de la déclaration à l'impôt des personnes physiques par le Ministère des Finances.

Conclusion

Aucune faute ne peut être imputée à l'ONP dans le calcul des retenues sur la pension. En effet, l'Office procède au calcul sur la base des données du Cadastre des pensions.

Ce dossier semble révéler certaines lacunes sur le plan de la fiabilité du Cadastre des pensions avant le mois de septembre 2001 (voir discussion du dossier suivant).

A l'occasion de l'instruction de ce dossier, le Collège demande à l'ONP, dans le cadre des principes de bonne administration, d'envoyer systématiquement un accusé de réception au pensionné pour le courrier que l'Office réceptionne.

L'ONP répond qu'il met tout en œuvre pour répondre aux demandes d'informations dans un délai de 45 jours, comme précisé dans la Charte de l'assuré social. Dans les cas où ce n'est pas possible, un accusé de réception est transmis à l'intéressé.

L'Office souhaite améliorer à l'avenir, la qualité de ses services et se donne pour objectif de répondre à toute demande écrite d'informations dans un délai de quinze jours. A défaut, l'intéressé en serait informé.

Attitude négligente de l'ONP à l'égard du pensionné – Défaut d'avertissement à propos d'une augmentation des retenues sur la pension

Dossier 3100

Les faits

Le plaignant bénéficie d'une pension de retraite de travailleur salarié d'un montant de 63.199 BEF par mois et d'une rente de vieillesse de 400 BEF par mois. A côté de cela, il perçoit une pension extralégale de 16.138 BEF par mois. En outre, son assurance-groupe lui a payé un capital de 400.000 BEF en décembre 1989 et un capital de 391.437 BEF en février 1998.

Le plaignant n'admet pas que depuis octobre 2001, le précompte et la cotisation de solidarité sur sa pension aient autant augmenté et ceci, sans qu'il en ait été averti au préalable.

Commentaires

1. La cotisation de solidarité

Pour déterminer le pourcentage de la retenue de solidarité, il faut prendre en compte *toutes* les pensions qu'un même bénéficiaire perçoit, quelle que soit leur nature. Sont ainsi visées non seulement les pensions légales (travailleur salarié, travailleur indépendant, secteur public), mais également les pensions extralégales (assurances-groupe, fonds de pension).

Afin de garantir une égalité de traitement entre les bénéficiaires d'un avantage extralégal qui le perçoivent sous la forme d'une rente mensuelle et ceux qui le perçoivent sous la forme d'un capital, les pensions extralégales qui sont payées totalement ou partiellement sous la forme d'un capital, sont converties en rentes *fictives*.

Il ne s'agit pas ici de la rente que permettrait de se constituer le capital octroyé, comme beaucoup de pensionnés le pensent. Il s'agit de la rente qui pourrait être octroyée par le fonds de pensions ou la compagnie d'assurance-groupe si aucun capital n'était octroyé, et ceci en tenant compte du capital établi et de l'espérance de vie. Une telle rente inclut donc capital *et* intérêts.

La conversion du capital en rente fictive a lieu en divisant le montant *brut* du capital par le coefficient qui, en vertu des tables de mortalité¹⁰ en vigueur, correspond à l'âge de l'intéressé au jour du paiement du capital.

Compte tenu du fait que les capitaux ont été payés respectivement en décembre 1989 et en février 1998, les rentes fictives ont été calculées comme suit :

1. $400.000/15,74 = 25.413/12 =$	2.118 BEF par mois
2. $391.437/13,53 = 28.931/12 =$	<u>2.411 BEF</u> par mois
	4.529 BEF par mois

Etant donné que le total des avantages à prendre en compte :

◆ pension de retraite :	63.199 BEF par mois
◆ rente de vieillesse :	400 BEF par mois
◆ rente fictive :	4.529 BEF par mois
◆ pension extralégale :	<u>16.138 BEF</u> par mois
	84.266 BEF par mois

¹⁰ Annexe de l'arrêté royal du 25 avril 1997, M.B. 29 mai 1997

est supérieur à 79.643 BEF et inférieur à 90.092 BEF le pourcentage de la retenue de solidarité s'élève à 1,50 %¹¹.

Sur le capital de 400.000 BEF qui a été payé en décembre 1989, aucune retenue de solidarité n'a eu lieu à la source. En conséquence, l'ONP doit prélever une retenue de solidarité de 1,50 % sur la rente fictive.

Sur le capital de 391.437 BEF qui a été payé en février 1998, une retenue de solidarité de 1 % seulement a eu lieu à la source. L'ONP ne prélèvera rien sur la rente fictive et ne récupèrera pas les 0,50 % manquants.

Le fonds de pensions n'effectue aucune retenue de solidarité sur la pension extralégale payée mensuellement, de sorte que c'est l'ONP qui s'en charge.

A partir du 1^{er} octobre 2001, la retenue de solidarité est calculée ainsi :

$$63.199 + 400 + 2.118 + 16.138 = 81.855 \times 1,5 \% = 1.227 \text{ BEF par mois.}$$

Etant donné qu'avant octobre 2001, l'ONP ne connaissait pas les montants des avantages extralégaux dont bénéficiait l'intéressé, l'Office n'a calculé, pour la période courant jusqu'à septembre 2001, qu'une cotisation de solidarité de 0,50 % sur la pension légale, soit $63.599 \times 0,005 = 318$ BEF par mois¹².

Les montants dus qui n'ont pas été retenus pour la période antérieure au mois d'octobre 2001 ne sont pas récupérés, et cela de manière définitive.

2. Le précompte

Pour déterminer le montant de précompte, l'ONP doit tenir compte de *toutes* les pensions connues (légales et extralégales).

Tout comme pour la retenue de solidarité, l'ONP ne disposait pas de l'information correcte. Jusqu'au mois de septembre 2001, l'Office n'a dès lors calculé le précompte qu'en tenant compte du montant de la pension légale à sa charge.

Une fois en possession des données correctes, l'ONP a revu à la hausse le calcul du précompte (voir discussion suivante).

¹¹ Il s'agit d'un bénéficiaire avec charge de famille

¹² Pour les pensions situées entre 56.876 BEF et 67.569 BEF le pourcentage de la cotisation de solidarité s'élève à 0,50 %

Conclusion

En n'avertissant pas au préalable le pensionné à propos de l'augmentation des retenues auxquelles il doit procéder, l'ONP fait preuve de négligence à l'égard du pensionné.

Bien que l'ONP ait par la suite, dans le courant du mois d'octobre, encore écrit à tous les pensionnés concernés, il n'était plus possible de vraiment réparer cette négligence.

Nous avons pris la peine d'expliquer en détail le mécanisme de la retenue de solidarité parce qu'il règne encore beaucoup de confusion en cette matière. Nombre de plaignants sont convaincus de payer deux fois la retenue de solidarité, une fois à la source et une nouvelle fois lors des retenues sur leur pension légale.

La plupart des plaignants ne comprennent pas correctement non plus le mécanisme de la conversion du capital en rente fictive.

Précompte – Communication irrégulière via la Banque-Carrefour de la Sécurité sociale (BCSS) – Fiabilité du Cadastre des pensions

Dossier 3245

Les faits

Le plaignant s'adresse au Service de médiation pour les Pensions parce que durant ces derniers mois, le précompte sur sa pension dans le régime des travailleurs salariés et sur sa pension du régime de la Sécurité sociale d'Outre-Mer a été plusieurs fois modifié. Les services de pensions ne l'informent pas ou de manière insatisfaisante à propos des raisons susceptibles d'expliquer ces variations.

Commentaires

A partir du moment où le montant des pensions dépasse un seuil déterminé, les organismes de paiement doivent prélever du précompte.

1. Procédure à suivre

Au 1^{er} janvier 1996, une nouvelle méthode de calcul pour le précompte a été adoptée¹³.

Lorsqu'un seul organisme octroie une ou plusieurs pensions en vertu d'un statut légal ou réglementaire au pensionné, le précompte est établi en appliquant strictement le barème sur le montant *imposable* de la pension. Il s'agit du montant brut diminué des retenues non-imposables comme la cotisation destinée à l'assurance maladie-invalidité et la cotisation de solidarité.

¹³ Arrêté royal du 14 décembre 1995, Annexe III, Chapitre I, Section 1, point 4 (M.B. 29 décembre 1995)

En cas de cumul de pensions légales ou réglementaires à charge de plusieurs organismes, ou encore d'une ou plusieurs pensions avec une pension extralégale – payée sous la forme d'une rente – le calcul du précompte est établi sur la base d'un pourcentage.

Ce pourcentage reflète le rapport entre :

- ◆ le montant de précompte dû sur la somme des montants imposables de toutes les pensions, et
- ◆ le total de ces pensions.

La base imposable et le pourcentage sont en principe fixés par l'ONP. Ce dernier transmet le pourcentage tel qu'il a été fixé aux autres débiteurs de pensions légales ou réglementaires. Si l'ONP ne paie pas, lui-même, de pension, alors c'est à l'AP qu'il incombe de procéder à ces opérations.

Le calcul a lieu sur la base des données disponibles dans le Cadastre des pensions.

Dans de nombreux cas, le Cadastre ne reprend que des montants bruts. Dans ces cas et conformément au prescrit légal, il convient de prendre en compte, à titre de montant imposable, 95 % du montant brut des pensions et avantages en tenant lieu à charge des autres institutions.

2. Un exemple

Nous illustrons ce calcul par un exemple.

Pension brute

◆ Pension de retraite de travailleur salarié :	500 euros
◆ Pension de retraite de la SNCB :	750 euros
◆ Pension extralégale :	<u>250 euros</u>
◆ Total :	1.500 euros

Sur le montant qu'il paye, l'ONP doit retenir 3,55 % de cotisation AMI (17,75 euros) et 1 % de cotisation de solidarité (5 euros).

Le montant imposable de la pension à charge de l'ONP s'élève en conséquence à $(500 - 17,75 - 5) = 477,25$ euros.

Base (de Pension) imposable

Considérons que pour un montant imposable de 1.427 euros, le barème de précompte renseigne un montant de 108 euros. Dans ce cas, le pourcentage de précompte s'élève à

$$\frac{108 \times 100}{1.427} = 7,6 \%$$

Dans cet exemple, l'ONP prélève 7,6 % de précompte professionnel sur 477,25 euros et informe la SNCB, via la Banque-Carrefour de la Sécurité sociale, qu'elle doit également retenir un précompte de 7,6 % sur le montant imposable de la pension.

3. Les problèmes

Tout ceci implique que l'ONP soit au courant des différentes pensions dont bénéficie l'intéressé. Elles doivent être enregistrées dans le Cadastre des pensions et mises à jour en cas de modification. D'autre part, l'ONP doit informer les divers autres organismes du pourcentage de précompte à retenir.

L'échange d'informations entre les services de pensions et le Cadastre des pensions ainsi qu'entre les services de pensions eux-mêmes, a lieu via la Banque-Carrefour de la Sécurité sociale.

D'après ce que nous avons pu apprendre, cet échange d'information n'a pratiquement pas eu lieu, ou alors de manière irrégulière, durant la période allant de 1998 à septembre 2001 en raison de problèmes liés à la fiabilité des données du Cadastre des pensions.

Dans le cas évoqué ci-dessus, l'ONP a calculé en juillet 2001 le pourcentage de précompte en tenant compte de la pension servie par l'OSSOM et de celle servie par l'ONP lui-même. Notre enquête a montré que le montant de pension à charge de l'OSSOM n'était pas exact.

En septembre 2001, l'ONP est informé du montant exact de la pension à charge de l'OSSOM et apprend également que le montant brut y est égal au montant imposable.

L'adaptation du pourcentage de précompte (calculé sur l'ensemble des pensions), modifie, dès ce moment, non seulement le montant mensuel net de la pension servie par l'OSSOM mais également celui de la pension de l'ONP.

Toujours à partir de là, le calcul du pourcentage de précompte à retenir tient compte du montant total de la pension servie par l'OSSOM.

Conclusion

En alignant toutes les données glanées auprès des différents organismes, nous avons pu fournir à l'intéressé une explication détaillée de sa situation en matière de pensions.

De telles situations sont peu propices à renforcer la confiance des pensionnés à l'égard des organismes de pensions.

L'échange de données est un rouage très important dans le mécanisme du paiement des pensions et mérite, à ce titre, toute l'attention nécessaire.

Adaptation des pensions à l'évolution de l'indice des prix à la consommation - Pension au taux de ménage réduite d'une pension inconditionnelle - Montant à indexer

Dossier 2217

Les faits

Le plaignant a droit à une pension au taux de ménage dans le régime des travailleurs salariés. Son épouse bénéficie d'une pension inconditionnelle de travailleur indépendant.

La pension effectivement payée au plaignant correspond à la pension attribuée au taux de ménage diminuée du montant de la pension inconditionnelle payée à son épouse.

L'Office national des Pensions n'indexe que le montant *payé* et pas le montant *attribué*.

Commentaires

Dans le régime de pension des travailleurs salariés, la pension n'est attribuée au pensionné au taux de ménage que si son épouse :

- ◆ a cessé toute activité professionnelle ou exerce une activité professionnelle dont les revenus ne dépassent pas les limites pour l'exercice d'une activité autorisée;
- ◆ ne bénéficie pas d'un des avantages suivants : indemnité pour cause de maladie, d'invalidité ou de chômage involontaire, ni d'une allocation d'interruption de carrière ou de réduction des prestations, ni d'une indemnité complémentaire dans le cadre d'une prépension conventionnelle;
- ◆ ne jouit ni d'une pension de retraite ou de survie, ni d'un avantage en tenant lieu.

A cette dernière condition, il y a une exception. Celle-ci vaut pour les pensions et les avantages en tenant lieu à charge d'un autre régime que le régime des travailleurs salariés.

Lorsque cette pension est plus petite que la différence entre la pension au taux de ménage et la pension au taux d'isolé, la pension au taux de ménage est quand même attribuée. Dans ce cas, la pension au taux de ménage est réduite de la pension de l'autre conjoint.

Cette règle a été introduite depuis le 1^{er} janvier 1991 en vue de réduire la charge des pensions dans le régime des travailleurs salariés. Avant, dans les mêmes conditions, il était possible de renoncer au paiement de la pension dans l'autre régime, afin d'obtenir le paiement de la pension au taux de ménage dans le régime des travailleurs salariés.

La pension inconditionnelle est payée au travailleur indépendant :

- ◆ à qui une pension de retraite ou de survie ne peut être attribuée ;
- ◆ à qui la pension de retraite ou de survie attribuée ne peut être payée ;
- ◆ pour qui le montant total des pensions de travailleur indépendant est inférieur au montant de la pension inconditionnelle.

La pension inconditionnelle comprend les rentes de retraite et de survie constituées entre le 1^{er} juillet 1956 et le 31 décembre 1975 et les rentes théoriques de retraite et de survie constituées entre le 1^{er} janvier 1976 et le 31 décembre 1983.

Contrairement aux pensions, la pension inconditionnelle n'est plus indexée depuis le 1^{er} janvier 1984.

En n'indexant que le montant effectivement payé, l'Office national des Pensions n'a pas complètement adapté le montant de la pension au taux de ménage à l'évolution de l'indice des prix à la consommation et le ménage subit un préjudice pécuniaire par rapport à un ménage qui bénéficie d'une pension au taux de ménage non réduite. A chaque indexation ultérieure, ce préjudice augmente.

Conclusion

A la demande du Collège, l'Office national des Pensions a adapté sa méthode de travail et a revu l'indexation de la pension au taux de ménage. L'indexation a lieu, non plus sur le montant effectivement payé, mais sur le montant attribué. Ce n'est qu'ensuite seulement que le montant de la pension au taux de ménage est réduit de la valeur de la pension inconditionnelle du conjoint.

L'Office national des Pensions a payé les arriérés ainsi créés (voir aussi le cas suivant).

**Pension au taux de ménage réduite de la pension étrangère de l'épouse –
Primes de réévaluation limitées – Montant à indexer**

Dossier 1790

Les faits

Le plaignant bénéficie d'une pension de travailleur salarié calculée au taux de ménage. Suite à l'octroi d'une pension française à son épouse, son droit se limite au montant de pension au taux de ménage diminué de la pension française étant donné que son épouse ne peut y renoncer. Les primes de réévaluation de 1999 et 2000 ont été calculées sur le montant réduit de la pension au taux de ménage. En septembre 2000, lors de l'indexation des pensions, seul le montant réduit est indexé.

Commentaires

L'ONP a calculé correctement les primes de réévaluation.

La prime de réévaluation doit être calculée sur le montant de pension *due* pour le mois de février d'une année précise¹⁴. Il s'agit en effet de la pension au taux de ménage diminuée de la pension étrangère de l'épouse.

En ce qui concerne le mode d'indexation, nous avons pu constater que les indexations avant septembre 2000 ont toujours eu lieu sur le montant de la pension au taux de ménage. De ce montant indexé de pension au taux de ménage est ensuite déduite la pension française.

L'ONP nous signale que, depuis le 1^{er} janvier 2000, elle a procédé à la « stabilisation » de ces pensions.

Il s'ensuit que, depuis le 1^{er} janvier 2000, l'ONP calcule les indexations sur le montant de la pension effectivement payée et plus sur la base du montant de pension octroyé, sans la réduction.

Conclusion

Cette manière de faire ne repose sur aucun fondement juridique. En outre, ce faisant, l'ONP crée une discrimination. Lorsque l'épouse bénéficie d'une pension de retraite personnelle de travailleur salarié qui n'est pas payable car le montant de la pension au taux de ménage de l'époux est plus avantageux, l'indexation est appliquée sur le montant total de la pension au taux de ménage.

L'ONP adhère à notre proposition de revoir sa manière de faire. La pension du plaignant est revue avec effet rétroactif au 1^{er} septembre 2000. L'indexation est appliquée sur le montant non réduit

¹⁴ Arrêté royal du 18 mars 1999 portant exécution de l'article 22bis de la loi du 1er avril 1969 instituant un revenu garanti aux personnes âgées

de la pension au taux de ménage. De ce montant indexé est déduite la pension de l'épouse.

L'ONP adopte dorénavant cette même méthode de travail pour tous les dossiers identiques. L'Office ne procédera plus à la « stabilisation » de ces pensions sur la base du montant réduit de la pension au taux de ménage.

Irrégularités et erreurs matérielles – Mesure conservatoire – Limitation du montant payé

Dossier 2091

Les faits

L'Office national des Pensions avertit la plaignante que, par mesure conservatoire, sa pension de conjoint divorcé est suspendue du fait que l'Office dispose d'informations susceptibles de provoquer une diminution de la pension octroyée.

Elle marque son désaccord à cette suspension.

Commentaires

La plaignante bénéficie d'une pension de retraite de travailleur salarié et d'une pension du secteur public. Outre ces pensions, elle bénéficie encore d'une pension de conjoint divorcé dans le régime des travailleurs salariés et dans celui des travailleurs indépendants.

Cependant, la pension de conjoint divorcé dans le régime des travailleurs salariés a été mal calculée. C'est à tort qu'on a pris en compte un certain nombre d'années pour lesquelles elle bénéficie d'une pension du secteur public. En conséquence, la pension doit être recalculée et diminuée.

Au moment où il constate cette erreur matérielle, l'Office national des Pensions avertit la plaignante du fait que, par mesure conservatoire, sa pension de conjoint divorcé d'un montant annuel de 278.994 BEF sera suspendue et qu'une nouvelle décision sera prise aussi vite que possible.

Cette manière de procéder ne correspond pas au prescrit de l'Arrêté royal du 1^{er} mars 2000 portant modification de l'Arrêté royal du 21 décembre 1967 portant règlement général du régime de pension de retraite et de survie des travailleurs salariés.

Il y est prévu : « Lorsque l'Office constate qu'une irrégularité ou une erreur matérielle a provoqué un paiement supérieur au droit à la prestation, *il peut, par mesure conservatoire, limiter le*

paiement au montant qu'il estime légalement dû. Dans ce cas (...), la décision rectificative réduisant le montant de la prestation rétroagit au premier du mois au cours duquel la mesure conservatoire a été appliquée. »

Conclusion

Etant donné que la décision rectificative octroyait encore toujours un droit annuel s'élevant à 199.116 BEF, la suspension complète du paiement en guise de mesure conservatoire ne se justifiait pas et était en contradiction avec la disposition réglementaire.

Du fait que, dans ce dossier, le service d'attribution a très rapidement pris une nouvelle décision et donné l'ordre de paiement du montant exact, la suspension des paiements n'a finalement pas eu lieu.

Suite à notre intervention, l'Office national des Pensions a modifié ses procédures en matière de limitation du montant de la pension. Désormais, la réduction d'un droit à pension déjà octroyé antérieurement ne peut plus avoir lieu de manière arbitraire mais doit correspondre, dans la mesure du possible, au droit allouable probable.

Rectification d'une faute commise dans le paiement des pensions – Application injustifiée des délais de prescription au désavantage du pensionné

Dossier 778

Les faits

A partir du 1^{er} juillet 1984, l'Office national des Pensions a suspendu le paiement de la pension de retraite de travailleur salarié de la plaignante. Sa pension s'élevait à 41.958 BEF par an.

A l'occasion du décès du conjoint de la plaignante en 1999, l'ONP constate que c'est à tort que la suspension avait eu lieu.

L'ONP corrige son erreur avec effet rétroactif, en appliquant toutefois la prescription quinquennale. En conséquence, il ne paie que les arriérés de pensions depuis mars 1994, soit un montant de 341.514 BEF.

Commentaires

A l'origine, l'INASTI, avait octroyé une pension de retraite à la plaignante à partir du 1^{er} mars 1982. Cette pension couvrait les années 1942 à 1945 incluse.

Par la suite, l'ONP lui avait octroyé une pension de retraite de 41.958 BEF par an à partir du 1^{er} novembre 1983. Cette pension couvrait également ces mêmes années 1942 à 1945 incluse.

Etant donné que, pour la période concernée de la carrière, seule une année dans le régime des travailleurs indépendants peut être prise en compte à la condition de ne pas être octroyée dans le régime des travailleurs salariés, l'INASTI demande aux services de paiements de l'ONP de suspendre la pension de retraite de travailleur indépendant en attendant de prendre une décision rectificative.

C'est ici que le bât blesse. L'ONP suspend non seulement la pension de travailleur indépendant, mais également la pension de travailleur salarié et ne remet plus la pension originale en paiement.

Lorsque l'Office constate qu'une irrégularité ou une erreur matérielle s'est produite lors du paiement d'une pension au désavantage du pensionné, il en répare les conséquences en appliquant la prescription quinquennale. En guise de justification, l'ONP invoque les articles 2277 et 2227 du Code civil.

L'article 2277 du Code civil dispose :

« Les arrérages de rentes perpétuelles et viagères ;
Ceux des pensions alimentaires ;
Les loyers des maisons, et le prix de ferme des biens ruraux ;
Les intérêts des sommes prêtées, et généralement tout ce qui est payable
par année, ou à termes périodiques plus courts ;
Se prescrivent par cinq ans. »

L'article 2227 du Code civil dispose :

« L'Etat, les établissements publics et les communes sont soumis aux
mêmes prescriptions que les particuliers, et peuvent également les
opposer. »

La liberté de choix – d'invoquer ou pas ces prescriptions – contenue dans l'article 2227 du Code civil, est cependant levée par l'article 21bis, § 1, 1^{er} paragraphe de l'arrêté royal du 21 décembre 1967 portant règlement général du régime de pension de retraite et de survie des travailleurs salariés, inséré par l'arrêté royal du 4 décembre 1990 et pris en application de l'article 31 de l'arrêté royal n° 50 du 24 octobre 1967 relatif à la pension de retraite et du survie des travailleurs salariés.

Cet article stipule en effet au 1^{er} alinéa du § 1 :

« Lorsqu'il est constaté que la décision ou son exécution est entachée d'une irrégularité ou d'une erreur matérielle, l'Office national des pensions prend une nouvelle décision et corrige l'irrégularité ou l'erreur. La nouvelle décision produit ses effets à la date de prise de cours de la première décision .»

L'Office applique toujours correctement la combinaison de ces articles lorsqu'il s'agit d'une irrégularité ou d'une erreur matérielle dont la décision administrative est entachée. Il prend une nouvelle décision avec effet à la date de prise de cours de la première décision et paye tous les arriérés de pension qui découlent de cette nouvelle décision, sans aucune limitation dans le temps.

Le paiement d'une pension octroyée est sans conteste l'exécution d'une décision administrative. En cas d'irrégularité ou d'erreur matérielle dans le paiement, à défaut d'autre fondement juridique, il convient d'appliquer la loi et le règlement de la même manière. La prescription ne peut être invoquée.

Conclusion

Nous sommes convaincus que la manière de procéder de l'ONP est contraire aux lois et règlements.

Etant donné qu'au terme d'une longue et difficile négociation, l'Office refuse encore toujours de revoir sa position, nous avons émis une double recommandation officielle.

Nous recommandons à l'ONP de :

1. payer à la plaignante tous les arriérés de pension qui découlent de la suspension injustifiée de sa pension de retraite de travailleur salarié, depuis 1984 ;
2. prendre une nouvelle décision avec effet à la date de la décision originale et de réparer l'irrégularité, et ceci sans appliquer un quelconque délai de prescription, à chaque fois qu'il constate qu'une irrégularité ou une erreur matérielle a été commise dans l'exécution d'une décision.

Conformément à l'article 16 de l'arrêté royal du 27 avril 1997 instaurant un Service de médiation Pensions, nous avons informé le Ministre des Affaires sociales et des Pensions de cette recommandation.

Même sans tenir compte des indexations et autres éventuelles adaptations ou allocations (par exemple, le pécule de vacances), la plaignante subit une perte d'au moins 405.000 BEF.

**Charte de l'assuré social – Délai pour une décision – Intérêts
Rentés – Problème de paiement suite à une modification de la loi**

Dossier 1805

Les faits

La plaignante a travaillé en Belgique et en France, et habite actuellement en France. Le 4 février 2000, elle introduit, comme prescrit par les Règlements européens concernés, une demande de pension auprès du Service de pension français compétent.

Sa pension de retraite doit débiter au 1^{er} août 2000. En décembre 2000, elle n'a toujours pas obtenu de décision de pension belge et par conséquent aucun paiement non plus.

Commentaires

Déjà en date du 23 février 2000, l'Office national des Pensions réceptionne la demande de la France. Le Service de pension français transmet, en même temps, toutes les données concernant la carrière française dont l'ONP a besoin pour prendre une décision définitive. Ce n'est que début juin 2000 que l'ONP en accuse réception à la plaignante et lui demande des informations complémentaires. Elle y donne réponse encore avant la fin du mois.

Bien que l'ONP disposait déjà depuis juillet 2000 de toutes les données pour prendre une décision, celle-ci n'est prise que mi-janvier 2001, après une intervention du Service de médiation Pensions. La pension est payée à partir de février 2001.

Le premier paiement de la rente de vieillesse n'a lieu qu'en juillet 2001.

Une réaction négligente de l'ONP à une modification de loi en matière de paiement des rentes est à l'origine de ce retard.

Les rentes qui prennent cours effectivement et pour la première fois à partir du 1^{er} janvier 2001 peuvent encore uniquement être payées sous la forme d'un capital.

Les rentes qui prennent cours avant le 1^{er} janvier 2001 peuvent cependant encore toujours être payées sous la forme d'une rente mensuelle.

L'ONP a adapté à temps ses programmes informatiques aux nouvelles règles. Il a toutefois perdu de vue une série d'anciens dossiers de rente encore en traitement. Il s'ensuit que le paiement mensuel des rentes, qui devaient prendre cours avant le 1^{er} janvier 2001 et être introduites pour la première fois dans le système, n'était plus possible. Au début du mois de juillet 2001, les programmes informatiques ont à nouveau été adaptés.

Conclusion

L'ONP n'a pas respecté le délai – quatre mois – fixé par la Charte de l'assuré social et ceci sans raison apparente et sans en avoir informé la plaignante.

Compte tenu des suspensions légales des délais, la décision est prise avec un retard de 5 mois.

Conformément à cette même Charte, l'ONP paie des intérêts de retard sur les montants d'arriérés pour la période du 1^{er} août 2000 au 7 février 2001.

Enfin, le Collège peut uniquement constater que l'ONP n'a pas assumé correctement son obligation de gestion consciencieuse lors de l'adaptation des applications informatiques.

Récupération de montants indus de pension – Délai de prescription à appliquer – Règle générale : 6 mois – Exception : 5 ans.

Dossier 1972

Les faits

Depuis le 1^{er} janvier 1997, la plaignante bénéficie d'une pension de survie dans le régime des travailleurs salariés. Le 4 décembre 2000, l'ONP suspend sa pension de survie pour l'année 1999 et récupère les montants de pension payés pour cette année 1999, soit 390.689 BEF, parce qu'elle a déclaré respecter les limites en matière d'activité professionnelle autorisée, et n'a pas honoré les termes de sa déclaration.

La plaignante prétend avoir répondu à toutes les obligations légales et conteste cette récupération.

Commentaires

La pension de survie a été octroyée et payée à partir du 1^{er} janvier 1997. La plaignante signale à ce moment qu'elle exerce une activité professionnelle dont les revenus ne dépasseront pas les limites autorisées.

Les pensions ne sont en principe payables que lorsque le bénéficiaire :

- ◆ n'exerce pas d'activité professionnelle;
- ◆ ne jouit pas d'une indemnité pour cause de maladie, d'invalidité ou de chômage involontaire, par application d'une législation de sécurité sociale belge ou étrangère;
- ◆ ne jouit pas d'une allocation pour cause d'interruption de carrière ou de réduction des prestations;

- ◆ ne jouit pas d'une indemnité complémentaire accordée dans le cadre d'une prépension conventionnelle¹⁵.

Par exception à ce qui précède, et sous certaines conditions, la pension est payable¹⁶, totalement ou partiellement, en cas d'exercice d'une activité professionnelle.

Voici ces conditions :

- l'exercice de cette activité professionnelle doit être déclaré :

- ◆ ou bien au préalable;
- ◆ ou bien, au plus tard, dans les trente jours qui suivent la date de notification de la décision d'octroi de la pension;
- ◆ ou bien, au plus tard, dans les trente jours qui suivent le début de l'activité;

- le revenu professionnel *brut* ne peut dépasser certaines limites par année civile :

- ◆ la pension est payable intégralement si le revenu professionnel ne dépasse pas les montants fixés par année civile;
- ◆ si les montants sont dépassés de moins de 15 %, le montant de la pension est, pour l'année civile concernée, réduit à concurrence du pourcentage de dépassement par rapport à la limite annuelle.

La plaignante âgée de moins de 65 ans bénéficie uniquement d'une pension de survie. Elle a un enfant à charge pour lequel elle bénéficie d'allocations familiales. Dans son cas, la limite autorisée pour l'année 1999 s'élève à 719.400 BEF.

D'une attestation de son employeur – logiquement délivrée a posteriori, en 2000 – il ressort qu'elle a perçu un revenu professionnel brut imposable de 1.022.121 BEF pour l'année 1999. Elle dépasse donc la limite autorisée de plus de 15 %. En conséquence, la pension pour l'année 1999 n'est pas payable.

En principe, la récupération des montants payés indûment se prescrit par l'écoulement d'un délai de 6 mois à compter de la date à laquelle le paiement a eu lieu.

Cependant, lorsque les prestations ont été obtenues à la suite de :

- ◆ manœuvres frauduleuses ;
- ◆ déclarations fausses ou sciemment incomplètes ;

¹⁵ Arrêté royal n° 50 du 24 octobre 1967 relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs salariés, article 25

¹⁶ Arrêté royal du 21 décembre 1967 portant règlement général du régime de pension de retraite et de survie des travailleurs salariés, articles 64 et 64 bis

- ◆ l'abstention du débiteur de produire une déclaration prescrite par une disposition légale ou réglementaire ;
- ◆ l'abstention de déclaration résultant d'un engagement souscrit antérieurement;

le délai fixé est porté à cinq ans.¹⁷

L'ONP fixe le délai de prescription à 5 ans. Il motive cette décision par le fait que la plaignante n'a pas respecté en 1999, l'engagement souscrit en 1997.

Cependant, pas une seule des exceptions à la prescription semestrielle, évoquées à l'article 21 de la loi du 13 juin 1966 et rappelées ci-avant, n'ouvre la possibilité d'appliquer la prescription quinquennale sur la base de cette motivation.

Poursuivant notre enquête, il est apparu que la plaignante n'avait fait aucune fausse déclaration, ni déclaration incomplète et s'était acquittée de toutes les déclarations prescrites par une disposition légale ou réglementaire.

En outre, elle a fait toutes les déclarations qui découlaient de l'engagement qu'elle avait pris initialement.

Elle s'était également engagée à faire une nouvelle déclaration aux services de pensions à chaque fois qu'une modification aurait lieu dans son activité professionnelle ou dans les revenus qui en découlent.

Elle a satisfait à ses obligations :

- ◆ elle s'est rendue personnellement au bureau régional le 25 août 1999 pour faire part du fait qu'à partir du 1^{er} septembre elle recommencerait à travailler à temps plein ;
- ◆ elle l'a précisé par écrit, dans son courrier du 20 septembre 1999;
- ◆ elle a déclaré dans la déclaration de cumul du 1^{er} octobre 1999 que ses revenus n'étaient plus limités depuis le 1^{er} septembre 1999.

A la lumière de ces éléments, le Collège a prié l'ONP de ramener le délai de prescription à 6 mois.

Conclusion

L'ONP a pris une nouvelle décision. La pension reste suspendue pour l'année 1999 mais le délai de prescription est ramené à 6 mois.

De ce fait, l'ONP ne pouvait que récupérer les montants payés indûment pour la période du 4 juin

¹⁷ Loi du 13 juin 1966 relative à la pension de retraite et de survie des ouvriers, des employés, des marins naviguant sous pavillon belge, des ouvriers mineurs et des assurés libres, article 21

2000 au 4 décembre 2000.

Etant donné que l'ONP avait déjà suspendu le paiement de la pension depuis janvier 2000, aucune récupération ne pouvait encore avoir lieu.

Pension minimum – Information erronée de la part de l'ONP – Arriérés

Dossier 2293

Les faits

La plaignante bénéficie d'une pension mensuelle de travailleur salarié de 27.599 BEF. Elle s'attend à une augmentation de sa pension au 1^{er} juillet 2000 suite à l'augmentation annoncée des minima de pensions.

Sa pension n'est cependant pas augmentée. L'Office national des Pensions lui confirme par la suite qu'elle n'a pas droit à l'augmentation.

Commentaires

A l'occasion de notre intervention, l'ONP constate que c'est à tort qu'il n'a pas été tenu compte, à la date de prise de cours de la pension c'est-à-dire au 1^{er} mai 1989, de l'augmentation de la pension minimum qui était intervenue au 1^{er} janvier 1989.

Ainsi, c'est *pendant plus de 10 ans* que la pension a été payée sur la base d'un montant trop peu élevé.

Conclusion

Ce n'est qu'à la suite de l'intervention du Collège que l'ONP procède à un examen approfondi du dossier et constate son erreur.

La plaignante obtient 268.379 BEF d'arriérés et sa pension est portée au nouveau montant de pension minimum, soit une augmentation de près de 3.000 BEF par mois.

Avances sur la pension de survie pour le conjoint survivant – Différence de traitement entre bénéficiaires résidant en Belgique et ceux résidant à l'étranger

Dossier 2539

Les faits

La plaignante habite en Italie. Son époux qui bénéficiait d'une pension de retraite de travailleur salarié décède le 6 décembre 2000. Le 13 décembre 2000, elle transmet un extrait d'acte de décès à l'Office national des Pensions et demande l'octroi d'une pension de survie.

Fin avril 2001, l'ONP n'a toujours pas statué sur ses droits à une pension de survie. Elle ne perçoit pas d'avance.

Commentaires

L'article 20, § 3 de l'arrêté royal du 21 décembre 1967 portant règlement général du régime de pension de retraite et de survie des travailleurs salariés dispose :

« En attendant qu'il soit statué sur les droits à la pension de survie, l'Office national peut payer des avances au conjoint survivant lorsqu'à la date de son décès, le conjoint décédé bénéficiait effectivement d'une pension de retraite à charge du régime des travailleurs salariés.

Par une communication qui n'est pas susceptible de recours, l'Office national fait connaître au bénéficiaire le montant qu'il lui sera payé à titre d'avance. »

Conformément à l'article 10, § 4 du même arrêté royal, l'ONP doit examiner *d'office* le droit à une pension de survie lorsque l'époux décédé bénéficiait effectivement à son décès d'une pension de retraite de travailleur salarié.

Suivant une pratique administrative constante, l'ONP applique cette disposition différemment selon que l'époux survivant réside en Belgique ou à l'étranger.

Lorsque le bénéficiaire vit en Belgique, les services de paiement, dès qu'ils sont informés du décès, calculent le montant probable de la pension de survie et paient ce montant à titre d'avance. Ce faisant, ils veillent toutefois à éviter de payer des sommes indues.

Dès que ceci a eu lieu, le service de paiement demande au service d'attribution de prendre d'office une décision définitive avec droit de recours.

Lorsque le bénéficiaire réside à l'étranger, l'ONP ne paie pas d'avances. En outre, lorsque le conjoint survivant habite dans un pays de l'Espace Economique Européen (EEE), l'ONP l'invite à introduire une demande de pension via l'organisme de pension étranger.

Conclusion

En refusant systématiquement de payer des avances sur la pension de survie au bénéficiaire qui réside à l'étranger, l'ONP établit une différence injustifiée entre pensionnés.

L'argument selon lequel cette méthode de travail vise à éviter les paiements indus ne peut plus être accepté.

Nous lisons en effet dans la motivation de l'urgence des arrêtés royaux du 30 avril 1999¹⁸ :

« (...) que suite à une informatisation poussée, l'Office national des Pensions dispose actuellement d'une banque de données quasi complète et fiable des autres pensions belges et étrangères et que de ce fait l'Office national est considéré pouvoir déterminer de façon correcte une avance sur la pension de survie (...) . »

Suite a notre requête, l'ONP adapte sa méthode de travail.

Dorénavant, il paiera également des avances sur la pension de survie au conjoint survivant qui réside dans un pays de l'Espace Economique Européen (EEE), limitées toutefois à la « pension nationale » si la pension doit être calculée en application des Règlements européens 1408/71 et 574/72.

Par ailleurs, l'examen du droit définitif aura également lieu d'office. L'ONP continue toutefois d'inviter l'intéressé à introduire une demande de pension via l'organisme de pension de son pays de résidence, étant donné que ceci facilite l'échange d'informations entre les services de pensions concernés.

Dans ce cas-ci, la pension de survie devait prendre cours au 1^{er} janvier 2001. La décision définitive n'a été prise que le 14 juin 2001. La plaignante qui ne disposait d'aucune autre ressource, a reçu le premier paiement le 7 août 2001. Les arriérés de pensions pour la période courant de janvier à août 2001 s'élevaient à environ 300.000 BEF.

¹⁸ Arrêté royal du 30 avril 1999 modifiant l'arrêté royal du 21 décembre 1967 portant règlement général du régime de pension de retraite et de survie des travailleurs salariés

Arrêté royal du 30 avril 1999 modifiant l'arrêté royal du 22 décembre 1967 portant règlement général relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs indépendants

Retard de cinq mois dans le paiement du pécule de vacances en cas de cumul d'une pension avec une pension étrangère

Dossier 2978

Les faits

La plaignante bénéficie d'une pension de travailleur salarié et d'une pension française. Le pécule de vacances n'est pas payé au mois de mai.

La plaignante se plaint à 4 reprises auprès de l'Office national des Pensions (mi-juin, deux fois en juillet et en août). En septembre, le paiement n'a toujours pas eu lieu.

Commentaires

Le pécule de vacances doit être payé en même temps que la pension du mois de mai.

En raison d'un problème informatique auprès des services de paiement, un certain nombre de pensionnés, qui bénéficient également d'une pension étrangère, n'ont pas perçu de pécule de vacances au mois de mai, ou l'ont perçu partiellement.

Le pécule de vacances est finalement payé au mois d'octobre 2001.

Conclusion

Des problèmes inopinés peuvent surgir à tout moment dans la gestion des paiements.

Ceci n'empêche pas le Collège de penser qu'en l'occurrence les principes de bonne gestion n'ont pas été respectés. L'ONP aurait pu, au moins, avertir spontanément tous les pensionnés concernés des problèmes qui se présentaient et du fait que le paiement du pécule de vacances serait différé.

En outre, le délai nécessaire à la régularisation (du mois de mai au mois d'octobre) fut très long.

Le Collège a, dès lors, invité l'ONP à présenter ses excuses auprès de tous les pensionnés concernés pour les inconvénients découlant du paiement tardif et de l'incertitude quant à la régularisation.

Dans le cas de l'intéressée, nous avons eu la confirmation que des excuses lui ont été présentées.

Prime de réévaluation – Adaptation de la fiche de paiement en néerlandais

Dossier 981

Les faits

Sur la fiche de paiement que l'intéressé a reçue en février 1999, la prime de réévaluation est déclarée comme étant non imposable. Sur le document fiscal que l'ONP délivre ultérieurement pour compléter la déclaration à l'impôt des personnes physiques, la prime apparaît bien dans la rubrique des avantages imposables.

Commentaires

En février 1999, une prime de réévaluation est payée à tous les pensionnés dont la pension a pris cours avant le 1^{er} janvier 1991 et à tous les bénéficiaires d'une pension de survie calculée sur la base d'une pension de retraite qui a débuté avant cette même date.

Cette prime s'élève à 6 % du montant brut de la pension de travailleur salarié de février ; elle s'élève au minimum à 100 BEF.

Aucun précompte n'est retenu sur cette prime étant donné que l'ONP ne retient du précompte que sur les montants de pension qui sont payés périodiquement et pas sur les montants payés annuellement. Le pécule de vacances est la seule exception à cette règle. Son montant est pris en compte avec le montant de la pension du même mois pour déterminer le précompte.

Par la mention « non imposable », l'ONP souhaitait faire comprendre au pensionné qu'aucun précompte n'était retenu sur la prime. Cette formulation imprécise a cependant été à l'origine de certains espoirs.

Les fiches de paiement en français reprenaient, quant à eux, l'information correcte.

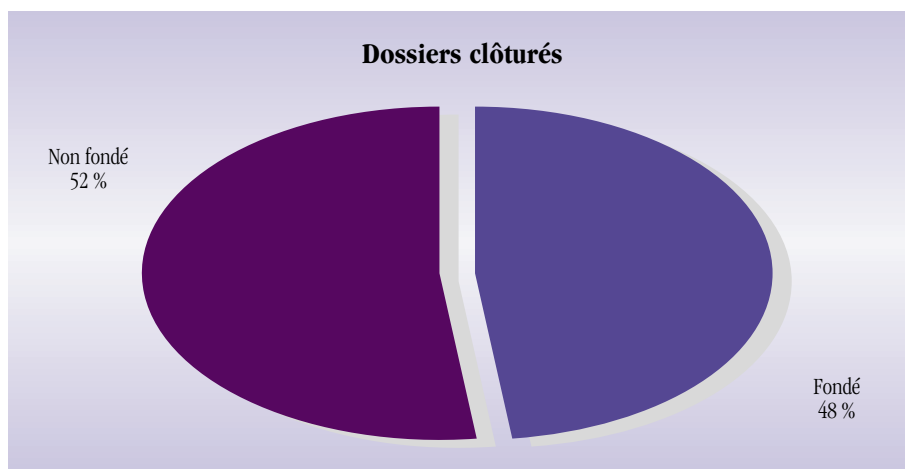
Conclusion

Afin de dispenser l'information la meilleure et la plus précise aux pensionnés, l'ONP a adapté la fiche de paiement. Il y est dorénavant clairement indiqué que la prime de réévaluation est un avantage imposable qui n'est cependant pas pris en compte pour le calcul du précompte du mois concerné. En 2001, les pensionnés ont reçu l'information correcte.

L'Administration des Pensions (AP)

Ce service de pensions est compétent pour l'attribution des pensions de retraite et de survie des fonctionnaires. Une énumération de ses tâches est reprise dans la première partie du rapport sous la rubrique « services de pension ».

Résultat final des dossiers clôturés



Dossiers marquants

Droit à une pension de survie pour des services auprès d'un Conseil de prud'hommes – Difficulté d'obtenir des éléments probants pour la carrière et le traitement

Dossier 2618

Les faits

La requérante ne parvient pas à obtenir une pension de survie pour les services accomplis par son époux, décédé, en qualité de greffier auprès d'un Conseil de prud'hommes. D'une des pièces déposées, il apparaissait que son époux avait prêté serment devant le Gouverneur de la province en tant que greffier auprès d'un Conseil de prud'hommes. De ce fait, l'Administration des Pensions l'avait renvoyée à l'administration provinciale. La province ne pouvait pas lui octroyer de pension.

Commentaires

Les Conseils de prud'hommes ont été mis en place par la loi du 9 juillet 1926 sur les Conseils de prud'hommes et par l'arrêté royal du 10 mars 1927 portant application des dispositions de la loi organique du 9 juillet 1926.

Les Conseils de prud'hommes, en première instance et d'appel, sont les précurseurs des actuels Tribunaux et Cours du Travail. Les fonctions y étaient exercées par des membres du personnel des tribunaux ordinaires.

A la demande du Collège, l'AP a réouvert le dossier.

L'unique pièce probante du dossier était un arrêté royal de 1979. Celui-ci mettait fin, par ordre du Ministère de l'Emploi et du Travail, aux services de l'époux en tant que greffier au Conseil d'appel de prud'hommes. Sur la base de cette pièce, l'AP a entrepris une recherche, qui s'apparentait à une quête, des preuves de la nomination, de la carrière et des traitements perçus.

Le Ministère de l'Emploi et du Travail semble seulement disposer des données de carrière des juges et conseillers auprès des Conseils de prud'hommes, mais pas de celles des greffiers.

Le service du personnel du Ministère de la Justice ne dispose d'aucune donnée relative aux greffiers des Conseils de prud'hommes. Ce service renvoie aux archives du Tribunal et de la Cour du Travail. Finalement, des données sont retrouvées dans le dossier administratif auprès de la Cour d'Appel. Il en ressort que le conjoint de la requérante était en service en tant que greffier depuis novembre 1953, sans que soit précisée de date exacte d'entrée en service, et que la carrière s'est poursuivie sans interruption jusqu'au 28 février 1971, date mentionnée dans l'arrêté royal cité plus haut.

Finalement, l'AP a pu octroyer une pension de survie pour les services couvrant la période du 30 novembre 1953 au 28 février 1971.

L'AP s'enquiert des traitements payés tant auprès du SCDF que du département de la Justice. Aucun de ces deux services ne dispose encore de ces données de traitement. Une solution à ce problème est trouvée dans l'article 44 de la loi du 9 juillet 1969 modifiant et complétant la législation relative aux pensions de retraite et de survie des agents du secteur public. Cet article dispose :

« Le Roi peut prendre toutes les mesures nécessaires à la solution des difficultés auxquelles donnerait lieu, pour l'établissement ou la révision des pensions de retraite et de survie, l'application des chapitres II, III et IV et des articles 42 et 43 de la présente loi.

Il peut notamment attribuer des barèmes fictifs à des fonctions ou des grades qui n'existent plus ou les assimiler à des fonctions ou des grades existants.

Ces arrêtés sont pris sur la proposition du Ministre qui a dans ses attributions l'administration ou l'organisme qui gère le régime de pension auquel l'intéressé a été assujéti. »

Après attribution par un arrêté royal d'une échelle de traitement fictive, c'est un montant de 408.622 BEF qui a finalement été pris en compte au titre de traitement pour le calcul de la pension.

A partir du 1^{er} décembre 2000, une pension de survie est octroyée à la veuve d'un montant annuel de 95.770 BEF par an à l'index 138,01.

En raison de l'application des règles de cumul (elle bénéficie également d'une autre pension de survie du secteur public et d'une pension de retraite de travailleur salarié), cette pension est limitée à 76.267 BEF par an, ce qui correspond à un montant brut mensuel de 7.902 BEF (à l'index de décembre 2000).

Conclusion

A la suite de notre intervention, l'AP n'a pas lésiné sur ses efforts. Avec un minimum d'indices, elle est néanmoins parvenue à rassembler tous les éléments permettant le calcul de la pension de survie.

Ce dossier démontre que l'examen d'un dossier n'est pas toujours simple ni évident.

Heureusement, dans la plupart des cas, il n'est pas nécessaire de rechercher des pièces du puzzle auprès des différentes instances qui les détiennent et de les assembler pour prendre finalement une décision en matière de droit à pension.

Montant minimum garanti de pension – Séparation de fait

Dossier 1817

Les faits

Le plaignant prétend être séparé de corps. Il n'a pas d'autres revenus que sa pension. Il bénéficie en tant que retraité marié d'une pension minimum qui est réduite des revenus de son épouse.

Commentaires

Dans le secteur public, la pension minimum est octroyée si le montant de la pension, calculé sur la base de la carrière, est inférieur à un montant plancher. Ce montant minimum (minimorum) garanti est fixé à 8.870,70 euros par an à l'index 138,01 – pour un retraité isolé, et à 11.088,38

euros par an, pour un retraité marié. Au 1^{er} janvier 2002, ces montants s'élèvent respectivement à 11.249,82 et 14.062,28 euros par an.

Le supplément qui s'ajoute au montant nominal de la pension pour atteindre le montant minimum est diminué des autres revenus du pensionné lui-même et, lorsqu'il s'agit d'un « pensionné marié » au sens de la loi, des revenus du conjoint du pensionné. Certains montants sont partiellement exonérés.

La législation en matière de pension minimum ne définit que le concept de « pensionné isolé »¹⁹.

Par pensionné isolé, il faut entendre le pensionné masculin ou féminin, célibataire, divorcé ou séparé de corps et de biens, ainsi que le pensionné veuf ou veuve.

A contrario, tous les autres pensionnés doivent être considérés comme « pensionnés mariés » pour l'application de la loi.

Le Collège constate que le plaignant n'est pas séparé de corps au sens de l'article 308 du Code civil. Le juge de paix a pris sur la base de l'article 223 du Code civil des mesures urgentes et provisoires – notamment possible à la demande d'un des conjoints en cas d'entente sérieusement perturbée entre les époux – qui permettent, entre autres, des domiciles séparés et distincts.

Du fait que le plaignant n'est en conséquence que séparé de fait et donc toujours considéré comme retraité marié, il ne peut demander l'octroi du montant minimum garanti pour un pensionné isolé.

Conclusion

L'AP a correctement appliqué la législation.

Le Collège manifeste toutefois de la compréhension à l'égard de la situation du pensionné séparé de fait.

Les époux ne vivent plus ensemble et s'occupent, chacun séparément, de leur ménage. Il paraîtrait normal, dans un tel cas, de considérer le pensionné comme un « pensionné isolé » et de lui octroyer une pension minimum d'isolé.

D'un autre côté, on ne peut exclure la possibilité que le pensionné simule ou orchestre une situation de séparation de fait afin d'obtenir la pension minimum garanti pour un isolé, alors que l'autre conjoint continuerait de percevoir des revenus, sans aucune limite.

¹⁹Loi du 26 juin 1992 portant des dispositions sociales et diverses, article 119, § 2

Il est très difficile de trouver un compromis qui soit satisfaisant et équitable pour les deux parties, le pensionné et l'Etat belge.

Recommandation

Le Collège souhaite tout de même recommander d'examiner s'il est possible de nuancer la législation de sorte qu'il soit tenu compte, autant que possible, de la situation familiale réelle. Ainsi, par exemple, le droit à la pension minimum garanti pour un isolé devrait pouvoir être ouvert à la condition que la séparation de fait résulte de mesures urgentes et provisoires imposées par le juge de paix.

Pension pour cause d'incapacité physique – Supplément pour handicap grave – Pension temporaire et pension définitive – Moment où les conditions pour l'octroi du supplément doivent être remplies – Changement d'interprétation et de mode de fonctionnement

Dossiers 971 – 2215

Les faits

Les plaignants ont, tous deux, d'abord été admis à la pension temporaire pour cause d'incapacité physique, puis à la pension définitive.

Dans le premier cas, la Commission des pensions du Service de Santé administratif (SSA) a constaté, lors de l'examen médical ayant abouti à l'octroi de la pension temporaire, que la perte du degré d'autonomie n'atteignait pas 12 points au moins. Lors de l'octroi de la pension définitive, cette perte d'autonomie atteignait 12 points au moins.

Dans un premier temps, le supplément pour handicap grave, qui est octroyé en cas de perte du degré d'autonomie de 12 points au moins, est payé au plaignant à partir de la date d'octroi de la pension définitive. Par la suite, l'AP a supprimé l'octroi de ce supplément avec effet rétroactif et a récupéré les sommes déjà payées.

Dans le second cas, la Commission des pensions du SSA ne s'est pas prononcée sur la perte du degré d'autonomie lors de l'octroi de la pension temporaire. Ce n'est que lors de l'octroi de la pension définitive que la Commission des pensions a fixé la perte du degré d'autonomie à plus de 12 points.

L'AP refusait d'octroyer le supplément pour handicap grave.

Commentaires

Le régime des pensions du secteur public prévoit une pension pour cause d'inaptitude physique. Cette pension peut être octroyée à titre temporaire ou à titre définitif selon que la Commission des pensions du SSA se prononce sur une inaptitude temporaire ou définitive pour chaque fonction.

Cette Commission des pensions se prononce, en outre, sur la perte d'autonomie.

Selon qu'il s'agit d'une commission francophone ou néerlandophone, les interprétations divergent à propos de la date à prendre en considération à partir de laquelle le degré d'autonomie doit être fixé.

La Commission francophone ne se prononce qu'au moment de l'octroi de la pension définitive.

La Commission néerlandophone se prononce sur la perte d'autonomie lors de l'octroi de la pension temporaire. Par après, lorsque l'intéressé se voit octroyer une pension définitive, la Commission se prononce à nouveau. Il est tout à fait possible qu'un pensionné ait pu être déclaré temporairement inapte, avec une perte du degré d'autonomie de moins de 12 points, et que, par la suite, il soit déclaré inapte définitivement avec une perte du degré d'autonomie de 12 points au moins.

L'AP refuse systématiquement d'octroyer le supplément pour handicap grave lors de la pension *définitive* lorsque, au moment de l'octroi de la pension *temporaire*, la perte du degré d'autonomie n'atteignait pas au moins 12 points.

A cette fin, elle invoque l'article 117, § 1, 5^{ème} alinéa de la loi du 14 février 1961 d'expansion économique, de progrès social et de redressement financier. Cet article dispose que la pension définitive est en tout cas calculée sur les bases existant au moment de l'octroi de la pension temporaire.

L'AP applique, *par analogie*, cette règle lors de l'octroi du supplément pour handicap grave. En d'autres mots, lorsque le pensionné ne remplit pas les conditions d'octroi du supplément pour handicap grave lors de la pension temporaire, ce supplément ne peut selon l'AP, être octroyé lors de la pension définitive.

Compte tenu du fait que la Commission des pensions francophone du SSA ne se prononce jamais sur le degré de perte d'autonomie pour l'octroi des pensions temporaires, cette position de l'AP est incompatible avec la pratique des Commissions des pensions. Cette situation est indéfendable et provoque une discrimination entre pensionnés selon le rôle linguistique dont ils relèvent.

A notre demande, l'AP s'est livré à une enquête générale portant sur le droit au supplément pour handicap grave en cas d'octroi de pension pour inaptitude physique.

A la suite de cette enquête, et en accord avec le SSA, il a été décidé que lors de l'octroi de pensions *temporaires*, les Commissions ne se prononceraient plus sur la perte d'autonomie. Dorénavant, tant la Commission francophone que la Commission néerlandophone ne se prononcent sur la perte du degré d'autonomie qu'au moment de la décision *définitive* d'inaptitude physique.

Conclusion

L'AP a changé son interprétation et sa façon de travailler.

Dorénavant, pour l'octroi du supplément pour handicap grave, il est tenu compte de la perte d'autonomie au moment de la pension définitive.

Tous les pensionnés sont maintenant traités sur une base identique, dont le fondement juridique repose sur les articles 134, § 1 de la loi du 26 juin 1992 portant des dispositions sociales et diverses et sur l'article 2 de l'arrêté royal du 12 août 1993 portant exécution de l'article 134, § 2, de cette loi.

Le premier article cité dispose :

« Un supplément forfaitaire (...), est accordé aux personnes qui sont mises à la retraite pour cause d'inaptitude physique à la suite d'un handicap grave qui est survenu au cours de la carrière et qui les a écartées définitivement du service (...). »

L'autre article dispose :

« Lorsque l'instance médicale compétente reconnaît qu'un agent est atteint d'une *inaptitude physique définitive* ouvrant un droit à pension de retraite, elle détermine également si les conditions prévues par l'article 134, § 1^{er}, alinéa 1^{er} de la loi du 26 juin 1992 précitée pour l'octroi du supplément sont ou ne sont pas remplies. »

Le dossier de pension des plaignants a été revu et le supplément pour handicap grave leur a été octroyé.

Communication au pensionné du paiement d'arriérés

Dossier 2514

Les faits

Le plaignant s'adresse au Service de médiation Pensions parce que les arriérés de pension dus suite à la révision de sa pension avec effet rétroactif depuis mai 1994, n'ont toujours pas été payés après 4 mois.

Le 8 décembre 2000, l'Administration des Pensions (AP) l'informe que sa pension a été revue, et que l'ordre de paiement des arriérés serait donné prochainement au Service Central des Dépenses Fixes (SCDF).

Finalement, les arriérés, qui s'élèvent à un montant brut de 1.013.486 BEF, soit 792.882 BEF net, sont payés le 17 mai 2001. Ce n'est que le 2 juillet 2001 que le plaignant reçoit un calcul des arriérés et une note explicative relative au paiement (différence entre le montant brut et le montant net).

Commentaires

Début novembre 2000, l'AP communique au plaignant que sa pension de retraite est augmentée d'un supplément minimum garanti pour retraité marié à partir du 1^{er} novembre 2000. Cette décision est prise dans l'attente d'une solution définitive pour le passé.

Dans la même lettre, l'AP annonce qu'elle donnera *prochainement* ordre au SCDF de payer le nouveau montant de pension.

A partir du mois de décembre 2000, le SCDF adapte le paiement qui représente environ 15.000 BEF de plus par mois.

Début décembre 2000, la décision définitive est prise en vertu de laquelle la pension est revue depuis mai 1994. A nouveau l'AP informe le plaignant qu'elle donnera *prochainement* ordre de payer les arriérés dus.

Il y a deux causes apparentes au fait que le paiement n'a finalement eu lieu qu'après plus de 5 mois.

Comme pour son attribution, la révision d'une pension est également soumise à l'approbation de la Cour des Comptes. Le 14 avril 2001, la Cour des Comptes marque son accord à la révision. Ce n'est qu'à partir de ce moment que l'AP donne l'ordre de procéder à la liquidation des arriérés.

La deuxième cause découle d'une procédure plus contraignante en matière de sécurité. En effet, lorsque les arriérés s'élèvent à plus de 750.000 BEF, le SCDF demande la confirmation des ordres de paiement originaux à l'AP. Etant donné que les arriérés s'élevaient dans ce cas à 792.882 BEF net, cette procédure a été suivie.

Tout ceci a abouti au fait que les arriérés n'ont été payés que le 17 mai 2001.

Ce n'est qu'en date du 2 juillet 2001, soit 6 semaines après le paiement des arriérés, que le SCDF envoie un décompte des arriérés de pension. La lisibilité du décompte laisse à désirer et en rend sa vérification d'autant plus difficile pour le pensionné.

Conclusion

L'AP aurait pu mieux informer le plaignant à propos du traitement final donné à son dossier et à propos du délai prévisible de paiement des arriérés.

Ce n'est que 6 semaines environ après le paiement, et après l'intervention du Collège, que le SCDF envoie le décompte des arriérés.

Le Collège a demandé au SCDF d'améliorer la lisibilité de décomptes. A ce jour, le SCDF n'a toujours pas réagi à ce propos.

Récupération de montants indus – Lisibilité des décisions – Négligence

Dossier 1925

Les faits

Le plaignant bénéficie d'une pension du secteur public. L'Administration des Pensions revoit la pension – avec effet rétroactif à la date de prise de cours – suite à une prise en compte erronée de certaines périodes de service. Elle récupère les montants indus en appliquant la prescription semestrielle.

Commentaires

Au 1^{er} mars 1997, l'AP a octroyé une pension de 308.311 BEF par an à l'index 138,01. Lors du calcul de cette pension, les services se situant entre 1959 et 1966 ont été ajoutés à ceux courant de 1979 à février 1997.

Dans sa décision, l'Administration des Pensions n'a pas tenu compte du fait que le plaignant a été sanctionné de révocation. Selon les statuts qui lui étaient d'application, il s'agit de la sanction disciplinaire la plus grave.

La pension à charge du Trésor public n'est cependant pas octroyée aux personnes dont les services ont pris fin suite à la sanction disciplinaire la plus grave prévue par leur statut. Lors d'une nouvelle entrée en service, seuls les nouveaux services sont pris en compte pour l'octroi d'une pension du secteur public²⁰.

Sur la base de cette disposition, l'AP a pris, en décembre 2000, une décision rectificative ramenant la pension à 224.661 BEF par an à l'index 138,01.

En raison de cette réduction avec effet rétroactif, le plaignant a perçu depuis le 1^{er} mars 1997, date de prise de cours de la pension, plus que ce à quoi il pouvait prétendre.

²⁰ Article 46, 2e alinéa de la loi du 15 mai 1984 portant mesures d'harmonisation dans les régimes de pensions

Par ailleurs, les services qui ne sont pas admissibles pour la pension dans le secteur public, sont bien pris en compte, par le biais d'un transfert de cotisations, dans le régime des travailleurs salariés. L'ONP doit donc revoir la pension de travailleur salarié. Celle-ci passe de 204.328 BEF brut par an (à l'index du 1^{er} mars 1997) à 254.340 BEF brut par an.

Pour l'intéressé, il en résulte, d'une part, des arriérés à son avantage à charge à l'ONP, et d'autre part une dette à sa charge à l'égard de l'AP.

Etant donné qu'aucune faute n'est à reprocher à l'intéressé dans le cadre de la décision de pension erronée, les montants payés indûment ne peuvent plus être récupérés si la récupération n'a pas lieu dans les six mois à compter du 1^{er} jour du mois du paiement. Les montants de pensions qui ont été payés indûment avant cette période de six mois peuvent cependant être retenus sur les arriérés (des montants de pension dus et pas encore payés) issus de la nouvelle décision de l'ONP²¹.

Dans ce dossier, l'AP a fait preuve de négligence lors de la récupération :

- ◆ début décembre, l'AP notifie une dette. Dans la notification, elle mentionne que la récupération porte sur la période de six mois précédant celle-ci et que le plaignant doit rembourser tous les montants de pension perçus indûment depuis le 1^{er} juillet 2000 ;
- ◆ fin janvier 2001, l'AP envoie un décompte précisant le montant de la dette ;
- ◆ début février 2001, l'AP envoie une nouvelle notification de dette *remplaçant* celle de décembre 2000. A nouveau, l'Administration y fait mention de la prescription semestrielle mais ajoute que la dette sera retenue en priorité sur les arriérés qui se sont créés à l'ONP, suite à la révision de la pension de travailleur salarié ;
- ◆ fin mars 2001, l'AP envoie un décompte reprenant le montant de la dette pour la période du 1^{er} mars 1997 au 30 juin 2000, en d'autres mots, pour la période antérieure à la période couverte par la prescription semestrielle. Dans la même lettre, l'AP précise que cette dette sera compensée par les arriérés disponibles auprès de l'ONP.

Conclusion

Etant donné que la nouvelle décision du 1^{er} février 2001 *remplace* celle du 4 décembre 2000, le Collège conclut que la décision du 4 décembre n'a jamais existé. Le décompte du 26 janvier 2001 devient, dès lors, nul et non avenu.

A notre requête, l'AP a transmis un nouveau décompte à l'intéressé en remplacement de celui du 26 janvier 2001 et en exécution de la décision du 1^{er} février 2001.

Pour l'avenir et dans des cas semblables, l'Administration des Pensions adhère à notre proposition de prendre une décision *modifiant* la précédente, plutôt qu'une décision *annulant (et remplaçant)* la précédente.

²¹ Article 59 de la loi du 24 décembre 1967 relative aux propositions budgétaires 1976-1977

Dans les notifications de dette, il était seulement fait mention de la limitation de la récupération aux montants indus payés dans les six mois qui précédaient la notification. Il n'y était fait aucune allusion à la possibilité de récupérer les dettes nées avant ces six mois. Ce n'est que dans le deuxième décompte qu'une information circonstanciée est dispensée à ce propos.

En procédant de la sorte, l'AP laisse, pendant plusieurs mois, le pensionné s'imaginer que l'ONP va lui payer tous les arriérés.

A notre requête, l'AP modifie les instructions relatives au traitement des récupérations de dettes de sorte que les pensionnés reçoivent dorénavant une information complète, précise et concrète. Les nouvelles instructions sont reprises dans une note de service.

Les nouvelles instructions prévoient que, dès la notification initiale de dette, il soit clairement fait mention de l'application de l'article 59, § 1, alinéa 2 de la loi du 24 décembre 1976. Ceci signifie que les pensionnés seront directement informés de la possibilité de récupérer (compenser) des montants prescrits sur des arriérés de pension.

De cette manière, l'AP respecte son devoir de gestion consciencieuse, rencontre les exigences de transparence des décisions et améliore la qualité de son service.

Conséquence d'irrégularités pendant la carrière sur la fixation de la pension – Différence entre l'échelle barémique utilisée durant la carrière et celle utilisée pour le calcul de la pension

Dossier 1182

Les faits

Le plaignant était enseignant en charge de cours techniques et de pratique professionnelle dans l'enseignement spécial. A l'occasion d'une remarque de la Cour des Comptes, l'Administration des Pensions réduit le montant de sa pension par mesure conservatoire.

Le plaignant conteste cette décision.

Commentaires

Durant sa carrière d'enseignant chargé de cours de pratique professionnelle dans l'enseignement de la Communauté française, le plaignant a bénéficié d'une échelle barémique qui ne peut être octroyée qu'à la condition que l'intéressé dispose de l'expérience utile requise.

La Communauté française a fait part de cette échelle barémique à l'AP. Cette dernière a établi le traitement moyen, nécessaire au calcul de la pension, sur la base de cette échelle barémique et a payé la pension sur cette même base.

La Cour des Comptes remarqua que cette échelle barémique ne pouvait être reconnue à l'intéressé pour les cours de pratique professionnelle parce que l'expérience utile n'a seulement été reconnue qu'après la date de prise de cours de la pension. En conséquence, c'est une échelle barémique moins favorable qui doit être appliquée pour le calcul de la pension, à moins que la preuve soit apportée que la procédure de reconnaissance de l'expérience utile avait déjà été entamée durant la carrière.

La Communauté française ne peut fournir cette preuve et se range finalement à la remarque de la Cour des Comptes. La Communauté française avise l'AP que l'échelle barémique inférieure doit être utilisée pour la fixation de la pension.

La Cour des Comptes approuve définitivement le dossier sur la base de l'échelle barémique moins favorable.

Conclusion

L'AP a appliqué l'échelle barémique correcte et récupère les montants payés indûment, limités toutefois aux 6 derniers mois.

Déjà dans les rapports annuels 1999 et 2000, le Collège a évoqué le fait que la Cour des Comptes discute régulièrement les données que la Communauté française transmet à l'AP.

Le Collège souhaite à nouveau attirer l'attention sur ce problème persistant. Il appelle, une fois encore, les autorités à mettre tout en œuvre afin qu'il ne se produise plus d'irrégularités durant la carrière pour lesquelles le pensionné est sanctionné au moment de sa retraite.

La Révision Générale des Barèmes des pouvoirs locaux et son incidence sur la pension

Dossier 2563

Les faits

La plaignante est pensionnée en tant que fonctionnaire communale au 1^{er} janvier 1995. Fin avril 2001, sa pension n'a toujours pas été fixée définitivement par l'Administration des Pensions.

Commentaires

A la lecture du dossier de pension, il apparaît qu'au moment de la plainte, le Conseil communal n'avait pas encore délibéré sur les nouvelles échelles barémiques, en vigueur depuis le 1^{er} juillet 1994 et le 1^{er} juillet 1995. Cette délibération est une condition nécessaire pour que l'AP puisse appliquer les échelles barémiques aux calculs de pension et de péréquation.

Depuis, l'AP a pris contact à maintes reprises avec l'administration communale. En octobre 2000, le fonctionnaire responsable de l'administration communale promet de fixer les échelles barémiques. Toujours sans résultat.

A la demande de l'AP, le Ministre des Affaires intérieures et de la Fonction publique de la Région wallonne adresse une lettre à toutes les administrations communales qui n'ont pas encore transmis leurs nouveaux statuts et échelles barémiques à l'AP. Dans cette lettre, il rappelle l'obligation qu'ont les administrations communales de transmettre les nouveaux statuts et les échelles barémiques applicables à l'AP et les invite à y procéder le plus rapidement possible.

Conclusion

La problématique de la Révision Générale des Barèmes (R.G.B.) des autorités locales a déjà été discutée dans le Rapport annuel 1999. A ce jour, il apparaît que, malgré les efforts de l'AP, tous les problèmes ne sont pas encore réglés. Aujourd'hui, l'AP a achevé l'encodage dans ses fichiers de tous les statuts pécuniaires des administrations communales et des CPAS qui lui ont communiqué le statut complet ainsi que les échelles barémiques.

Il reste environ 60 administrations communales et 110 CPAS qui n'ont pas répondu de manière satisfaisante à l'AP.

Par ailleurs, l'AP prend l'initiative de procéder également à l'encodage pour les institutions locales qui ont communiqué le nouveau statut et les diverses étapes de sa mise en œuvre.

Pour les institutions locales qui n'ont encore rien communiqué à l'AP, il faudra prendre la mesure des suites qui seront données à la lettre du Ministre de la Région wallonne.

Bien que le Collège ne soit pas compétent pour intervenir à l'égard des autorités locales en raison de l'autonomie communale, il souhaite toutefois utiliser ce rapport pour inviter les autorités locales à donner suite le plus rapidement possible aux questions de l'AP ainsi qu'à la requête du Ministre wallon compétent.

Diminution de la pension – Adaptation d'une péréquation effectuée à la suite d'une régularisation des échelles barémiques

Dossier 3178

Les faits

Le plaignant qui, durant sa carrière de fonctionnaire, était revêtu du grade de « Receveur B », s'adresse au Collège parce que l'Administration des Pensions a diminué le montant de sa pension

avec effet rétroactif à la suite de l'adaptation des échelles barémiques par le Ministère des Finances.

Commentaires

A la lecture du dossier, il apparaît que, depuis le 1^{er} juin 1994, la pension a été péréquâtée sur la base de l'échelle barémique qui a pour minimum 941.068 BEF et pour maximum 1.520.529 BEF²².

Le 9 juillet 2001, l'AP avertit l'intéressé que sa pension n'a pas été péréquâtée correctement. Elle aurait dû être péréquâtée sur la base de l'échelle barémique ayant pour minimum 898.575 BEF et pour maximum 1.394.575 BEF. Ceci signifie que depuis le 1^{er} juin 1994, la pension devait être fixée à 978.075 BEF par an au lieu de 1.066.412 BEF par an, c'est-à-dire une perte brute de 9.335 BEF par mois pour l'intéressé.

Seules l'analyse et la lecture conjointe de différents arrêtés permettent de comprendre la situation.

L'arrêté royal du 6 juillet 1997 modifiant l'arrêté royal du 13 août 1990 fixant le statut pécuniaire du personnel du Ministère des Finances.

L'article 1, 1^o, 34. dispose que le traitement au grade de Receveur B est fixé dans l'échelle barémique (941.068 BEF – 1.520.529 BEF).

L'article 5 dispose que l'arrêté (à l'exception de l'article 1, 2^o) produit ses effets à partir du 1^{er} juin 1994.

Suite à cet arrêté, la pension doit être fixée à partir du 1^{er} juin 1994 dans l'échelle (941.068 BEF – 1.520.529 BEF).

C'est sur la base de cet arrêté que l'AP a péréquâté la pension.

L'arrêté royal du 6 juillet 1997 fixant le statut pécuniaire du personnel du Ministère des Finances.

L'article 25 dispose :

« Sont abrogés : (...) 2^o l'arrêté royal du 13 août 1990 fixant le statut pécuniaire du personnel du Ministère des Finances, modifié par les arrêtés royaux des (...) et 6 juillet 1997. »

L'article 26 dispose que l'arrêté entre en vigueur le 1^{er} juillet 1997.

²²Tous les montants renseignés sont exprimés à l'index 138,01 et donc non indexés, sauf indication contraire

Il en découle que l'arrêté, qui attribue depuis le 1^{er} juin 1994 l'échelle barémique (941.068 BEF – 1.520.529 BEF) au grade de Receveur B, n'existe plus depuis le 1^{er} juillet 1997.

Il s'agit de l'arrêté royal du 6 juillet 1997 relatif à la simplification de la carrière de certains agents du Ministère des Finances appartenant aux niveaux 1 et 2+.

L'article 1, § 2, 5^o dispose que le grade de Receveur B est rayé.

L'article 3, § 1^{er} dispose que l'agent qui, à la date d'entrée en vigueur du présent arrêté, est titulaire du grade de Receveur B, est nommé d'office au grade d'inspecteur principal d'administration fiscale.

Le paragraphe 14 de ce même article dispose cependant que par dérogation au § 1^{er}, les Receveurs B, anciens contrôleurs-adjoints d'administration fiscale qui, au plus tard au 1^{er} avril 1963 était nantis du grade de vérificateur, receveur de 2^e classe ou receveur de 3^e classe issu du cadre des commis techniques, ou qui, dans leur grade antérieur, ont réussi un examen de vérificateur organisé ou annoncé avant le 1^{er} avril 1963, sont nommés d'office au grade d'inspecteur d'administration fiscale. Ces agents bénéficient de l'échelle de traitement 10B et du complément annuel de 100.000 BEF.

L'article 31 dispose que cet arrêté entre en vigueur au 1^{er} juillet 1997.

De cet arrêté, il découle qu'à partir du 1^{er} juillet 1997, c'est l'échelle barémique (941.068 BEF – 1.520.529 BEF) qui est attribuée à l'ancien grade de Receveur B, sauf si ce receveur B relève du groupe qui ressortit aux dispositions prévoyant des exceptions. Dans ce cas, il est fixé dans l'échelle barémique (898.575 BEF – 1.394.575 BEF).

Voici ce que cela donne en synthèse :

Receveur B :

1 juin 1994 : échelle barémique (941.068 BEF – 1.520.529 BEF).

1 juillet 1997 : échelle barémique (941.068 BEF – 1.520.529 BEF) sauf pour un groupe déterminé dont l'échelle barémique est fixée à (898.575 BEF – 1.394.575 BEF).

A ce stade de l'analyse, le Collège ne peut que constater que le sentiment de sécurité juridique est affecté dans le chef des pensionnés concernés. En effet, leurs pensions devraient être réduites avec effet rétroactif.

Cette lacune est comblée par l'arrêté royal du 8 juillet 1999 modifiant l'arrêté royal du 6 juillet 1997 fixant le statut pécuniaire du personnel du Ministère des Finances et fixant les échelles de certains grades particuliers.

L'article 7 dispose que l'échelle barémique du grade de Receveur B est fixée à l'échelle (941.068 BEF – 1.520.529 BEF) sauf pour les Receveurs B, anciens contrôleurs-adjoints d'administrations fiscales (...) dont l'échelle barémique est fixée à (898.575 BEF – 1.394.575 BEF).

L'article 8 de cet arrêté dispose que l'article 7 produit ses effets à partir du 1^{er} juin 1994 et cesse d'être en vigueur le 1^{er} juillet 1997.

Ainsi la situation de tous les Receveurs B est réglée à partir du 1^{er} juin 1994. Deux échelles barémiques sont fixées selon les conditions auxquelles satisfait le Receveur B.

Il ressort de notre enquête qu'en pratique l'AP a péréquaté toutes les pensions des Receveurs B sur la base de l'échelle barémique (941.068 BEF – 1.520.529 BEF).

Une solution fut recherchée pour la période du 1^{er} juin 1994 au 30 juin 1997 en concertation avec les services du Secrétariat général du Ministère des Finances. Cette solution prit la forme de l'arrêté du 8 juillet 1999 qui rectifiait la situation avec effet rétroactif au 1^{er} juin 1994.

Suite à la publication de cet arrêté, l'AP devait revoir la pension des Receveurs B qui tombaient dans les conditions de l'exception. Cependant, les fichiers de l'AP ne contenaient pas les données nécessaires afin d'identifier avec précision cette catégorie de Receveurs B.

Ce n'est qu'en 2001 que l'AP a pu obtenir du Secrétariat général du Ministère des Finances une liste de tous les Receveurs B dont la pension devait être péréquâtée sur la base de l'échelle (898.575 BEF – 1.394.575 BEF).

C'est aussi la raison pour laquelle l'AP n'a pu renseigner le plaignant qu'en date du 9 juillet 2001 du fait que sa pension était revue.

L'AP diminuait la pension avec effet rétroactif au 1^{er} juin 1994. En application de l'article 59, § 1^{er} de la loi du 24 décembre 1976, le montant des sommes indues, soit 36.148 BEF, est limité aux montants perçus en trop depuis le 1^{er} février 2001 (prescription semestrielle).

Conclusion

L'adaptation tardive de la pension n'est pas imputable à l'AP. Toutefois, il ressort de l'enquête que l'information qui a été transmise à l'intéressé était incomplète.

Il lui était impossible de déduire que l'arrêté du 8 juillet 1999 avait été pris pour combler une lacune de la législation portant sur les échelles barémiques qui doivent être utilisées pour procéder à la péréquation des pensions des Receveurs B.

En ce qui concerne les Receveurs B en service actif, leur situation était définitivement réglée par l'arrêté du 6 juillet 1997 relatif à la simplification de la carrière de certains agents du Ministère des Finances appartenant aux niveaux 1 et 2+.

Dans l'hypothèse où l'arrêté royal du 8 juillet 1999 n'aurait pas été pris, une discrimination aurait pu naître entre Receveurs B tombant sous le coup des conditions d'exception. Ceux qui étaient déjà pensionnés auraient perçu une pension supérieure à celle de leurs collègues plus jeunes de grade équivalent et tombant sous les mêmes conditions. En effet, ces derniers auraient vu leur pension calculée sur la base d'une échelle barémique inférieure.

Il n'en reste pas moins que le Collège est d'avis qu'il est regrettable que le sentiment de sécurité juridique puisse être affecté du fait d'un manque de précision du législateur en 1997, dont découlait une réduction du montant de la pension.

Délai de prescription pour le paiement d'une pension de réparation – Interruption et suspension

Dossier 1278

Les faits

En mai 1989, le plaignant sollicite une pension de réparation.

La Commission des pensions de réparation rejette la demande de pension en janvier 1991.

Le plaignant introduit un recours contre cette décision en mars 1991.

En octobre 1993, la Commission d'appel des pensions de réparation déclare l'appel non fondé et confirme la décision de janvier 1991.

En décembre 1993, le plaignant introduit une requête en annulation de la décision d'octobre 1993 devant le Conseil d'Etat. En octobre 1997, le Conseil d'Etat annule la décision attaquée et renvoie l'affaire devant la Commission d'appel des pensions de réparation, autrement composée.

En février 2000, la Commission d'appel des pensions de réparation décide que le plaignant a droit à une pension de réparation pour la période de mai 1989 à décembre 1989.

L'AP refuse de payer la pension de réparation reconnue parce que, selon elle, la prescription décennale n'a pas été valablement interrompue ou suspendue.

Commentaires

Les créances résultant des décisions d'octroi ou de révision prises en matière de pensions de réparation sont censées être nées durant l'année civile à laquelle elles se rapportent, in casu durant l'année civile 1989²³.

L'AP a décidé de ne pas payer la pension de réparation en application de l'article 100 des lois coordonnées sur la comptabilité de l'Etat. Cet article dispose en son premier alinéa, 3^o que toutes autres créances qui n'ont pas été ordonnancées dans le délai de dix ans à partir du 1^{er} janvier de l'année pendant laquelle elles sont nées, sont prescrites.

L'interruption et la suspension de la prescription sont réglés par l'article 101 des mêmes lois coordonnées.

Cet article s'énonce comme suit :

« La prescription est interrompue par exploit d'huissier de justice, ainsi que par une reconnaissance de dette faite par l'Etat.
L'intentement d'une action en justice suspend la prescription jusqu'au prononcé d'une décision définitive. »

Déjà en mai 1993, l'AP a pris en cette matière une initiative favorable aux intéressés. Voici quelques passages de la note interne du 28 mai 1993.

« Comme les règles relatives à la prescription décennale sont généralement peu connues par ceux qui sollicitent une pension de réparation, il apparaît opportun d'informer les intéressés de l'existence de cette prescription et des moyens de l'interrompre.

Aussi, dans les cas où la procédure devient exceptionnellement longue, il y aura dorénavant lieu d'adresser aux personnes concernées une lettre recommandée dans laquelle leur sera brièvement expliqué le système de la prescription décennale (...).

Il sera également signalé dans cette lettre que la seule possibilité pour le requérant d'interrompre cette prescription est le recours à l'exploit d'huissier.

²³ Loi du 7 juin 1989 instaurant de nouvelles mesures en faveur des victimes de la guerre, article 32

Cette lettre sera envoyée lorsque la procédure entamée entrera dans sa neuvième année (...). »

Toutefois, cette note ne traite que de l'interruption de la prescription. En ce qui concerne la suspension de la prescription, l'AP est arrivée, au terme d'une profonde analyse juridico-technique interne, à la conclusion que le recours en annulation devant le Conseil d'Etat ne suspend pas la prescription. Rien de ceci n'a été renseigné aux intéressés.

Le Collège a demandé à l'AP de revoir sa position en arguant du fait que :

- en fonction de la langue, une interprétation différente est possible des termes « rechtsvordering » et « action en justice » utilisés à l'article 101 ;
- alors qu'habituellement c'est le cas à l'AP, l'intéressé n'a pas été informé à propos des possibilités d'interrompre la prescription décennale.

Conclusion

L'AP a marqué son accord de payer les arriérés sous réserve de l'approbation de la Cour des Comptes. La Cour des Comptes est en effet chargée du contrôle et de l'approbation des dépenses de l'Etat.

La Cour des Comptes a également marqué son accord au paiement de la pension de réparation pour la période du 1^{er} mai 1989 au 30 décembre 1989.

Versements indus au Fonds des pensions de survie (FPS) (ex-Caisse des veuves et orphelins - CVO)

Dossiers 176 – 2019

Les faits

Les deux plaignants ont exercé une activité accessoire dans l'enseignement communal. Ils ne parviennent pas à obtenir de pension pour cette activité.

L'AP refuse d'octroyer une pension parce qu'ils n'avaient pas fait l'objet d'une nomination à titre définitif.

L'ONP refuse d'octroyer une pension du fait que les prestations en qualité de travailleur salarié ne sont pas prouvées. En effet, aucun salaire n'apparaît au compte individuel pour l'activité professionnelle, ce qui implique qu'il n'y a pas eu de cotisations sociales payées.

Commentaires

Etant donné que les prestations ont eu lieu dans le cadre d'un lien contractuel, l'administration communale devait verser les cotisations sociales à l'Office national de la Sécurité sociale (ONSS).

Cependant l'administration communale a versé à tort des cotisations de pension à la Caisse des Veuves et Orphelins (CVO), à l'instar des fonctionnaires nommés, et n'a payé aucune cotisation sociale à l'ONSS.

Du fait que les plaignants n'ont jamais été nommés, l'AP leur a refusé, à bon droit, l'octroi d'une pension.

La loi du 5 août 1968 prévoit cependant la possibilité de transférer des cotisations d'un régime à l'autre. Le transfert de cotisations du secteur public vers le secteur privé est réglé par l'article 4 de cette loi.

Cet article dispose : « Lorsqu'un agent des pouvoirs publics, (...) *perd ses droits à la pension de retraite*, il est censé avoir été assujéti au régime de pension des ouvriers, des employés, des marins, ou des travailleurs salariés pendant la durée des services rémunérés, admissibles en matière de pension de retraite dans le régime auquel il a été soumis. »

L'AP refusait le transfert de cotisations de pensions parce que cet article 4 n'intervient que dans l'hypothèse où un membre du personnel des services publics perd ses droits à pension à charge du Trésor public. Aucun des deux pensionnés n'était nommé à titre définitif pour son activité accessoire. En conséquence, ils ne pouvaient prétendre à une pension du secteur public et encore moins perdre le droit à cette pension.

Il n'empêche que les versements que l'administration communale avait effectués à la Caisse des veuves et orphelins (CVO), étaient indus à l'égard de ce régime.

Initialement, l'AP refusait le transfert sur la base de la théorie du paiement indu.

Elle arguait du fait que, dans ce cas, la prescription décennale devait s'appliquer, en vertu de laquelle les créances à l'égard de l'Etat s'éteignent au terme d'une période de 10 ans.

En synthèse, les plaignants se retrouvaient dans la situation suivante. Le Service du personnel de l'administration avait bien procédé à la retenue de cotisations sociales. Ce n'étaient toutefois pas les bonnes retenues. En outre, elles ont été versées auprès d'un organisme qui n'était pas compétent, et ce dernier les a acceptées.

Suite à cette double faute, dans laquelle ils n'ont joué aucun rôle, les plaignants n'obtiennent pas de pension.

Conclusion

Finalement, l'AP a accepté de procéder au transfert des cotisations du secteur public vers le secteur privé dans le cadre de la loi du 5 août 1968 comme si les intéressés avaient perdu leurs droits à pension dans le secteur public. Sur la base de ces versements, l'ONP peut octroyer une pension de travailleur salarié.

Par le biais de ce transfert de cotisations, une faute commise par le service public-employeur a pu être réparée et les plaignants ont pu pleinement faire valoir leurs droits à pensions.

Suivi donné aux propositions et suggestions formulées dans les Rapports annuels 2000 et 1999

Application du maximum absolu de pension dans le secteur public – Réaction de la Cour des Comptes

Dans son Rapport annuel 2000, le Collège émettait quelques commentaires à propos de l'incidence des pensions extralégales, octroyées suite à une activité professionnelle dans un établissement d'utilité publique, sur les pensions légales dans le cadre de la législation sur le maximum absolu (voir Rapport annuel 2000, pp. 111 et suivantes).

Le Collège y constatait que « cette règle du maximum absolu ne vaut qu'à l'égard des personnes qui bénéficient d'une pension du secteur public. Lorsque le travailleur d'un établissement d'utilité publique, où un avantage extralégal a été constitué, ne bénéficie pas d'une pension du secteur public, cette pension complémentaire peut être cumulée sans limite avec une pension dans le régime des travailleurs salariés et des travailleurs indépendants ».

La Cour des Comptes a réagi à cette remarque auprès du Ministre des Affaires sociales et des Pensions et en a envoyé copie au Collège.

La Cour des Comptes fait remarquer qu'un établissement d'utilité publique ne tombe sous le coup de l'article 38, 2^o, g de la loi du 5 août 1978 portant réformes économiques et budgétaires, que s'il a été institué par l'Etat, les provinces ou les communes.

La Cour des Comptes souligne en outre que la règle du maximum absolu est d'application dès qu'un avantage tenant lieu de pension est octroyé à un membre du personnel en raison de sa carrière dans un établissement visé à l'article 38, indépendamment du fait que l'intéressé

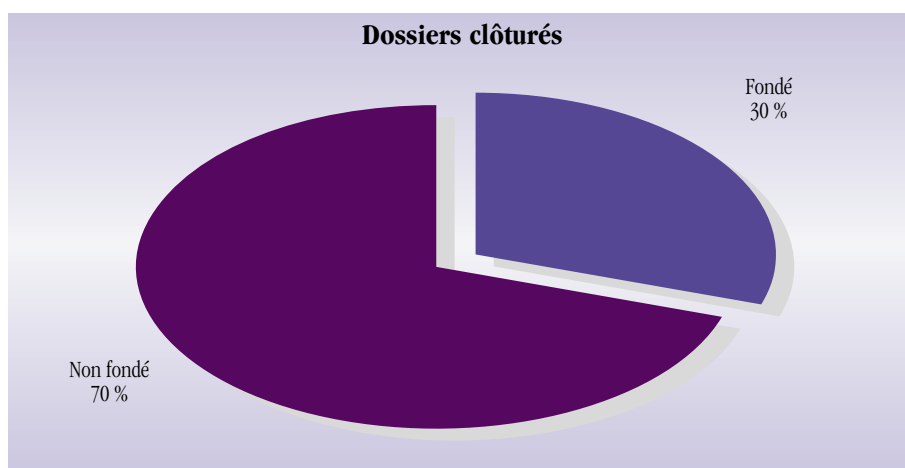
bénéficie ou pas d'une « vraie » pension du secteur public. A ce propos, la Cour renvoie à l'arrêt de la Cour d'Arbitrage n° 59/93 du 15 juillet 1993, dont il ressort clairement que la limitation au maximum absolu s'applique également à l'ensemble des avantages tenant lieu de pension octroyé aux membres du personnel de la Banque Nationale de Belgique, bien que ces membres du personnel soient soumis au régime de pension des travailleurs salariés.

Le Collège souhaite ici simplement relever le fait que sa remarque relative à l'application du maximum absolu n'était qu'une remarque indirecte issue de la pratique. En effet, il ne ressort presque jamais des demandes de pensions dans les régimes des travailleurs salariés et des travailleurs indépendants, que des informations soient disponibles quant à l'entreprise où les prestations du travailleur ont eu lieu. A fortiori, ni l'ONP, ni l'INASTI ne peuvent savoir s'il y a eu activité pour un établissement d'utilité publique qui pourrait déboucher sur l'application du maximum absolu. Une telle activité peut ne pas apparaître davantage à l'examen normal d'un dossier de pension. Si nécessaire, l'ONP et l'INASTI, doivent consacrer plus d'attention à la problématique du maximum absolu lors de l'examen des dossiers de pensions, également en vue d'éviter une discrimination *de facto*.

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

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

Résultat final des dossiers clôturés



Dossiers marquants

Limitation de la pension minimum de travailleur indépendant en fonction de la pension octroyée en qualité de travailleur salarié

Dossier 1604

Les faits

Le plaignant est pensionné au 1^{er} mai 1992 à l'âge de 65 ans. L'INASTI lui octroie une pension pour une carrière complète (45/45). L'ONP lui octroie une pension à concurrence de 12/45èmes. La pension de travailleur indépendant, calculée selon les règles normales, s'élève à 203.302 BEF, la pension de travailleur salarié à 50.395 BEF.

L'INASTI augmente la pension de travailleur indépendant à concurrence de la pension minimum pour une carrière complète diminuée du montant de la pension octroyée dans le régime des travailleurs salariés.

Commentaires

Le principe de l'unité de carrière selon lequel la somme des fractions de carrière des différentes pensions ne peut être supérieur à l'unité, n'influence pas dans ce cas-ci la fraction de carrière dans le régime des travailleurs indépendants. Les 12 années de carrière dans le régime des travailleurs salariés sont des années d'occupation comptant moins de 185 jours par an. Il ne doit pas être tenu compte de ces années dans la limitation à l'unité. Le plaignant qui prouve une carrière complète dans le régime des travailleurs indépendants, obtient une pension de 45/45èmes dans ce régime.

Lorsque le bénéficiaire d'une pension de retraite de travailleur indépendant prouve une carrière qui, soit dans le régime des travailleurs salariés, soit dans le régime des travailleurs indépendants, est au moins équivalente aux deux tiers d'une carrière complète, il peut se voir octroyer une pension minimum.

S'il est satisfait à cette condition sans que la carrière dans le régime des travailleurs indépendants soit complète, la pension minimum est octroyée proportionnellement à la fraction de carrière.

L'octroi de la pension minimum ne peut cependant pas avoir pour effet que le montant total des pensions de travailleur salarié et de travailleur indépendant dépasse le montant du revenu garanti pour les personnes âgées.

A la date de prise de cours, la pension de travailleur indépendant est portée au montant de la pension minimum de travailleur indépendant, calculée au taux de ménage (280.624 BEF), et en conséquence limitée à la différence entre le montant au taux de ménage du revenu garanti et la pension de travailleur salarié. La pension de travailleur indépendant est finalement portée à 249.270 BEF (299.665 – 50.395), ce qui correspond à une augmentation de 45.968 BEF.

La pension minimum de travailleur indépendant est progressivement augmentée, dans les années qui suivent jusqu'à atteindre, au 1^{er} juillet 1994, un montant équivalent à celui du revenu garanti. A partir de cette date, la pension minimum était liée à l'évolution du revenu garanti.

Conclusion

Dans ce cas, l'application du principe de l'unité de carrière n'a pas provoqué de limitation de la pension de travailleur indépendant parce que l'activité en tant que travailleur salarié n'était pas exercée à titre principal ni habituel.

D'autre part, le plaignant n'obtient pas la pension minimum de travailleur indépendant pour une carrière complète, bien que cette carrière soit prouvée et reconnue. Ce n'est que le total de ses pensions de travailleur salarié et de travailleur indépendant qui s'élèvent à partir du 1^{er} juillet 1994 au montant de la pension minimum pour une carrière complète dans le régime indépendant.

En d'autres mots, il reçoit tout autant qu'un indépendant qui n'a jamais été salarié et qui obtient également la pension minimum pour une carrière complète.

La limitation de la pension de travailleur indépendant, tenant compte du montant de la pension de travailleur salarié, a été dictée par le souci de ne pas faire peser complètement les implications financières de la pension minimum, dans le cas de *carrières mixtes*, sur les dépenses de pensions dans le régime des travailleurs indépendants. En effet, l'INASTI prend en compte la carrière dans chacun des deux régimes pour vérifier si la condition de deux tiers d'une carrière complète est remplie.

Le plaignant bénéficie cependant d'une pension de retraite de travailleur indépendant pour une carrière complète. La carrière de travailleur salarié ne doit en aucune manière être prise en compte pour permettre l'ouverture au droit à la pension minimum et malgré tout sa pension minimum se trouve limitée.

Sans doute s'agit-il d'un effet non désiré de la législation. Le Collège souhaite, par ses commentaires, attirer l'attention sur cette anomalie et ainsi ouvrir éventuellement la voie à une adaptation des dispositions légales.

Limitation de la carrière à l'unité – Compatibilité de la limitation auprès de l'ONP et auprès de l'INASTI – Réduction totale de 15 ans au maximum

Dossier 1951

Les faits

Le plaignant bénéficie d'une pension de retraite de travailleur salarié et d'une pension de travailleur indépendant. La fraction de carrière retenue dans le régime des travailleurs salariés s'élève à 27/45èmes. Dans le régime des travailleurs indépendants, elle est égale à 17,75/45èmes.

Ultérieurement, le plaignant obtient une pension de parlementaire pour une carrière complète (240/240 ou 45/45èmes). L'ONP et l'INASTI revoient leur décision en application du principe de l'unité de carrière.

L'ONP limite la fraction de carrière de 27/45 à 12/45 et l'INASTI le réduit de 17,75/45 à 2,75/45.

Commentaires

Suite à l'octroi d'une pension de parlementaire, la pension de travailleur salarié doit être limitée en application du principe de l'unité de carrière²⁴.

²⁴ Arrêté royal n° 50 du 24 octobre 1967 relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs salariés, article 10 bis

La somme des fractions de carrière des régimes des travailleurs salariés et des autres régimes (excepté celui des indépendants) ne peut être supérieure à l'unité. Ce principe est toutefois atténué par la règle suivante : le nombre d'années à porter en réduction ne peut être supérieur à 15. C'est donc à bon droit que la fraction de carrière dans le régime des travailleurs salariés est limitée à $27/45 - 15/45 = 12/45$. Les années de carrière qui ouvrent le droit à la pension la moins avantageuse sont supprimées de la carrière.

La pension de travailleur indépendant devait également être revue en application de règles de même nature : limitation à l'unité²⁵, tempérée par la limitation de la réduction à 15 ans maximum²⁶.

En outre, lorsque l'unité de carrière est appliquée tant dans le régime des travailleurs salariés que dans le régime des travailleurs indépendants, la réduction *totale* ne peut en principe dépasser 15 ans²⁷.

Au départ, l'INASTI refusait de tenir compte de la réduction qui était déjà appliquée dans le régime des travailleurs salariés, et limitait la pension des travailleurs indépendants à $17,75/45 - 15/45 = 2,75/45$.

L'INASTI arguait du fait que la carrière professionnelle dans le régime des travailleurs salariés ne comptait que des années qui n'étaient pas des années d'occupation habituelle et en ordre principal et que de telles années sont exclues pour l'application de l'unité de carrière.

Conclusion

Quand l'INASTI doit limiter la carrière à l'unité, cet Institut doit négliger les années qui ne sont pas des années d'occupation habituelle et en ordre principal lors du calcul de la fraction de carrière²⁸.

C'est à tort que l'INASTI en déduisait qu'il pouvait négliger les années qui ne sont pas des années d'occupation habituelle et en ordre principal afin de contrôler si le total de la réduction dans le régime des salariés et des indépendants dépassait ou pas les 15 années.

L'article 60, § 3, 4° alinéa de l'arrêté royal du 22 décembre 1967 portant règlement général relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs indépendants qui règle ce problème, ne contient cependant pas d'exception portant sur les années dans le régime des travailleurs salariés qui ne seraient pas des années d'occupation habituelle et en ordre principal.

L'INASTI a suivi la position du Collège. La pension de travailleur indépendant a été à nouveau octroyée pour une carrière de 17,75/45èmes.

²⁵ Arrêté royal n° 72 du 10 novembre 1967 relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs indépendants, article 19

²⁶ Arrêté royal du 22 décembre 1967 portant règlement général relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs indépendants, article 60, § 3, 2° alinéa

²⁷ Ibidem, article 60, § 3, 4° alinéa

²⁸ Ibidem, article 58

Rectification d'une erreur de droit – Limitation à cinq ans de l'effet rétroactif de la nouvelle décision

Dossier 1290

Les faits

Depuis le 1^{er} juillet 1982, le plaignant bénéficie d'une pension de retraite pour une carrière mixte. Dans le régime des travailleurs salariés, sa pension est calculée en application des Règlements européens n° 1408/71²⁹ et 574/72³⁰, dans le régime des travailleurs indépendants, en application de la législation belge.

A l'époque de sa plainte, l'Office national des Pensions lui paie, outre sa pension de travailleur salarié, une pension de travailleur indépendant égale à 29/45èmes de la pension minimum.

Commentaires

Les Règlements européens précités n'ont été étendus aux travailleurs indépendants qu'à partir du 1^{er} juillet 1982, date de prise de cours de la pension du plaignant.

C'est à tort que la décision de l'Institut national d'assurances sociales pour travailleurs indépendants, prise en mai 1982, n'a pas tenu compte de cette extension et a uniquement octroyé la pension sur la base de la législation belge.

A la demande du Collège, l'INASTI a rectifié l'erreur en application de l'article 152, § 1 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 est formulé ainsi :

« § 1. Lorsqu'il constate l'existence d'une erreur de droit ou de fait dans une décision administrative, l'Institut national prend d'office *une nouvelle décision produisant ses effets au plus tôt à la même date que la décision rapportée.*

§ 2. ...

§ 3. ... ».

L'article 156ter du même arrêté royal limite toutefois l'effet rétroactif de la décision à cinq ans maximum.

Conclusion

La nouvelle décision est prise en application des Règlements européens et octroie à partir d'octobre

²⁹ Règlement (CEE) n° 1408/71 du Conseil du 14 juin 1971 relatif à l'application des régimes de sécurité sociale aux travailleurs salariés, aux travailleurs non salariés, ainsi qu'aux membres de leur famille qui se déplacent à l'intérieur de la Communauté

³⁰ Règlement (CEE) n° 574/72 du Conseil du 21 mars 1972 fixant les modalités d'application du Règlement (CEE) n° 1408/71

1996 une pension de retraite de travailleur indépendant d'une fraction de carrière portée à 36/45èmes.

Depuis novembre 2001, le plaignant obtient environ 5.000 BEF de pension en plus par mois.

Les arriérés portant sur la période allant d'octobre 1996 à octobre 2001 inclus s'élèvent à plus de 270.000 BEF.

Nonobstant cette rectification, c'est malgré tout encore pendant plus de 14 années que le plaignant a perçu un montant de pension inférieur à son droit.

Recommandation

Un examen comparatif a débouché sur les constatations suivantes.

1. Lorsque le service de pensions constate une erreur dans la décision de pension ou dans son exécution, il doit spontanément procéder à la correction de cette erreur.
2. Correction d'une erreur constatée dans la décision.

Dans chacun des trois régimes, l'erreur est corrigée par une nouvelle décision.

Dans le régime des travailleurs salariés, la nouvelle décision produit ses effets à la date de prise de cours de la première décision³¹.

Dans le régime des travailleurs indépendants, l'INASTI prend d'office une nouvelle décision produisant ses effets au plus tôt à la même date que la décision rapportée³².

Dans le secteur public, il n'y a pas de disposition légale spécifique qui règle cette matière. L'AP, sous le contrôle direct de la Cour des Comptes, corrige également une erreur dans une décision de pension en prenant une nouvelle décision qui prend cours à la même date que la décision erronée.

3. Incidence réelle de la nouvelle décision sur le paiement de la pension en cas d'erreur au désavantage du pensionné.

Dans le régime des travailleurs salariés, la régularisation financière a lieu sans limite dans le temps.

Dans le régime des travailleurs indépendants, la régularisation financière est limitée à cinq ans en vertu d'une disposition spécifique dans le règlement général : « Les nouvelles

³¹ Arrêté royal du 21 décembre 1967 portant règlement général du régime de pension de retraite et de survie des travailleurs salariés, article 21bis, § 1, premier alinéa

³² Arrêté royal du 22 décembre 1967 portant règlement général relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs indépendants, article 152, § 1

décisions prises en application des articles 151 à 155 ne peuvent en aucun cas rétroagir au-delà d'une période de cinq ans à compter du premier du mois suivant celui au cours duquel la nouvelle décision est notifiée. »³³

Dans le secteur public, la régularisation financière résultant de la nouvelle décision est limitée à dix ans en vertu de l'article 100 de la loi sur la Comptabilité de l'Etat, à l'exception des pensions communales où la régularisation est limitée à cinq ans.

4. Correction d'une erreur constatée dans l'exécution de la décision (paiement).

Dans le régime des travailleurs salariés, la correction d'une erreur commise dans l'exécution d'une décision est également réglée, de la même manière, dans le règlement général que la correction d'une erreur dans la décision : « Lorsqu'il est constaté que la décision *ou son exécution* est entachée d'une irrégularité ou d'une erreur matérielle, l'Office national des pensions prend une nouvelle décision et corrige l'irrégularité ou l'erreur. La nouvelle décision produit ses effets à la date de prise de cours de la première décision. »³⁴

Dans le régime des travailleurs indépendants, cette matière n'est pas réglée par une disposition particulière.

L'ONP, qui assure le paiement des pensions des travailleurs salariés et de celles des travailleurs indépendants, procède de la même manière en cas d'erreur de paiement (exécution de la décision) tant pour les travailleurs salariés que pour les travailleurs indépendants. L'Office limite l'effet rétroactif de la correction de l'erreur de paiement, à cinq ans.

Il fonde son raisonnement sur les articles 2277 et 2227 du Code Civil. En ce qui concerne les travailleurs indépendants, cette manière de faire est correcte bien qu'elle ne soit pas expressément imposée par la loi. L'ONP *peut* mais *ne doit pas* invoquer la prescription du droit civil. En ce qui concerne le régime des travailleurs salariés, cette manière de faire est en contradiction avec le règlement général. Une erreur de paiement commise au désavantage du pensionné doit être corrigée, dans ce régime, sans application d'une quelconque prescription (*voir à ce propos la recommandation officielle 2001/1 à l'ONP*).

Dans le secteur public, la correction d'une erreur de paiement est limitée à dix ans, sur la base de l'article 100, déjà évoqué, de la loi sur Comptabilité de l'Etat, et à cinq ans pour les pensions communales.

³³ Idem, article 156ter

³⁴ Arrêté royal du 21 décembre 1967 portant règlement général du régime de pension de retraite et de survie des travailleurs salariés, article 21bis, § 1, premier alinéa

5. La terminologie utilisée.

La terminologie utilisée dans la réglementation des pensions des travailleurs salariés est différente de celle utilisée dans la réglementation des pensions des travailleurs indépendants. L'erreur visée dans le règlement général des pensions de travailleurs salariés est exprimée par les termes « irrégularité » ou « erreur matérielle ». Dans la réglementation de pension des travailleurs indépendants, il s'agit des termes « erreur de droit ou de fait ». (*voir à ce propos la recommandation générale 2001/4*)

L'AP rectifie une erreur sur la base du principe selon lequel la législation en matière de pensions est d'ordre public et qu'en conséquence, toutes les décisions de pensions doivent être conformes à la loi et reposer sur les éléments de fait corrects.

A partir du moment où l'ONP appliquerait déjà correctement les dispositions légales et réglementaires – pas de prescription appliquée pour des erreurs de paiement commises au désavantage du pensionné –, la correction de l'erreur aurait de toute façon lieu *par régime de pensions* avec un effet rétroactif qui est indépendant du fait que l'erreur ait été commise dans la décision ou dans l'exécution de cette décision.

Sur le plan de la correction des erreurs qui ont été commises par les services de pensions eux-mêmes, une approche différente pourrait difficilement se justifier compte tenu de la spécificité des régimes de pensions, même si le régime de pensions du secteur public diffère fondamentalement des régimes de pensions des travailleurs salariés et des travailleurs indépendants ; seuls, ces derniers relèvent de la Sécurité Sociale au sens strict.

C'est pourquoi nous recommandons qu'en matière de correction d'erreurs commises au désavantage du pensionné, il soit prévu dans tous les régimes de pensions le même effet rétroactif, qui remonterait suffisamment loin dans le temps. En effet, il ne faut pas perdre de vue que la législation dans ces trois régimes est déjà très complexe, et que, par conséquent, on ne peut attendre du pensionné, Monsieur Tout-le-monde, qu'il découvre lui-même spontanément et rapidement une erreur dans sa pension ou dans son paiement.

Certainement en ce qui concerne le paiement de la pension, il n'est pas évident pour les pensionnés, compte tenu de la confiance normalement justifiée qu'ils ont dans le travail de l'administration et, pour nombre d'entre eux, compte tenu de leur âge, de mettre le doigt sur une erreur dans un délai relativement court. Nous faisons ici allusion aux primes de réévaluation, aux autres formes de revalorisation des pensions, aux indexations, péréquations et augmentations des différentes catégories de pensions minimums.

Supplément de pension pour indépendants – Pas de décision motivée

Dossier 1566

Les faits

Le plaignant bénéficie d'une pension de retraite de travailleur indépendant payée au taux de ménage et prétend avoir droit au supplément de pension pour indépendants.

L'ONP, qui paie les pensions aux travailleurs indépendants, ne paie pas le supplément de pension au plaignant.

Commentaires

Le supplément de pension dont il est question ici a été instauré par l'article 5 de l'arrêté royal du 25 avril 1997 portant exécution de l'article 14 de l'arrêté royal du 30 janvier 1997 relatif au régime de pension des travailleurs indépendants.

Cet article dispose :

« Il est payé annuellement par l'Office national des pensions, dans le courant du mois de juillet, sans qu'une décision soit notifiée et sur la base des données communiquées par l'Institut national d'assurances sociales pour travailleurs indépendants, un supplément de pension, aux bénéficiaires qui ont élevé au moins un enfant pour lequel ils ont perçu des allocations familiales et qui bénéficient effectivement pour le mois de juillet et depuis le 1^{er} janvier de l'année en cause d'une pension de retraite de travailleur indépendant qui a pris cours pour la première fois au plus tôt le 1^{er} juillet 1997 et au plus tard le 1^{er} décembre 2008 et dont le montant répond à la condition fixée à l'article 14 de l'arrêté royal du 30 janvier 1997. »

En voici les principaux éléments.

1. Conditions pour ouvrir droit au supplément

- ◆ il doit s'agir d'une pension de *retraite*
- ◆ cette pension de retraite doit avoir pris cours pour la première fois au plus tôt le 1^{er} juillet 1997
- ◆ la fraction de carrière définitive retenue pour établir le montant de pension, *après* application éventuelle du principe de l'unité de carrière, doit au moins être égale aux deux tiers d'une carrière complète
- ◆ la pension de retraite doit être payable depuis le 1^{er} janvier de l'année en cause

(=jouissance effective)

- ◆ la pension de retraite doit être payable également pour le mois de juillet (=jouissance effective)
- ◆ le pensionné doit avoir élevé au moins un enfant pour lequel il a perçu, *personnellement*, des allocations familiales.
- ◆ le régime ne vaut pas pour les pensions de retraite prenant cours après le 1^{er} décembre 2008.

2. Reconnaissance du droit au supplément de pension

- ◆ l'INASTI communique à l'ONP la première date de prise de cours de la pension de retraite
- ◆ l'INASTI communique à l'ONP si la condition relative aux allocations familiales est remplie
- ◆ l'ONP contrôle si toutes les autres conditions sont satisfaites
- ◆ *le pensionné ne reçoit pas de décision*

3. Octroi du supplément de pension

- ◆ si l'ONP constate que toutes les conditions sont remplies, il octroie le supplément en juillet
- ◆ dans le cas contraire, l'ONP n'octroie aucun supplément
- ◆ dans aucun de ces deux cas, la pensionné ne reçoit de décision à propos de ses droits.

De l'examen du dossier, il ressort que l'intéressé bénéficie bien d'une pension de retraite de travailleur indépendant. Il a élevé un enfant pour lequel, cependant, les allocations familiales étaient payées à son épouse. Par conséquent, c'est donc à bon droit que l'INASTI a communiqué à l'ONP que le plaignant ne remplissait pas les conditions, et que l'ONP n'a pas payé le supplément.

Conclusion

Le Collège est d'avis que cette situation est inacceptable pour les pensionnés. En effet, ceux-ci ne peuvent se faire une idée globale de leurs droits. Le cas échéant, ils peuvent être lésés dans leur droit de recours. En effet, celui qui ignore l'existence du supplément, ne fera jamais valoir ses droits devant le Tribunal du travail.

Le Collège a suggéré à l'INASTI de mentionner ce supplément de pension dans ses décisions de pensions.

Toutefois, l'INASTI renvoie aux dispositions réglementaires et précise en outre que ces dispositions

sont postérieures à l'instauration de la Charte de l'assuré social qui comprend des dispositions portant sur la motivation des décisions. De ce fait, l'INASTI n'a pas l'intention d'adapter à l'avenir ses décisions de pension de sorte à permettre aux intéressés d'être informés en matière de supplément de pension.

Recommandation

En raison du principe de sécurité juridique et de l'obligation de motivation des actes administratifs, le Collège recommande que l'article 5 de l'arrêté royal du 25 avril 1997 portant exécution de l'arrêté royal du 30 janvier 1997 relatif au régime de pension des travailleurs indépendants en application des articles 15 et 27 de la loi du 26 juillet 1996 portant modification de la sécurité sociale et assurant la viabilité des régimes légaux des pensions et de l'article 3, § 1, 4° de la loi du 26 juillet 1996 visant à réaliser les conditions budgétaires de la participation de la Belgique à l'Union économique et monétaire européenne, soit modifié de sorte que l'INASTI doit prendre une décision motivée avec droit de recours en matière de supplément de pension.

Le Collège recommande qu'une initiative soit prise à l'égard de l'INASTI pour assurer, dès à présent, une décision motivée en cette matière.

Pension inconditionnelle – Indexation jusqu'au 31 décembre 1983 – Décision confuse

Dossier 2944

Les faits

Par sa décision de pension de septembre 1994, l'INASTI informe le plaignant qu'il peut bénéficier du paiement d'une pension inconditionnelle d'un montant annuel indexé de 79.157 BEF à partir du 1^{er} août 1994.

Le plaignant en déduit que sa pension inconditionnelle de travailleur indépendant doit être adaptée à l'évolution de l'index, alors que ceci n'a pas eu lieu depuis sa prise de cours.

L'Office national des Pensions, qui lui paie cette pension, l'avertit du fait que la pension inconditionnelle n'est pas indexée.

Commentaires

Le plaignant bénéficie d'une pension de retraite du secteur public de 41/45èmes. Pour cette raison, sa pension de travailleur indépendant doit être réduite en application du principe de l'unité de carrière à concurrence de 4/45èmes pour un montant de 16.166 BEF par an.

Etant donné que sa pension de travailleur indépendant est inférieure au montant de sa pension inconditionnelle, c'est celle-ci qui lui est payée, d'un montant de 79.157 BEF par an.

La pension inconditionnelle est octroyée en lieu et place d'une pension de retraite aux personnes qui ne peuvent prétendre à une pension de retraite ou de survie ou à leur paiement, ou pour qui le montant est inférieur à la pension inconditionnelle³⁵.

Jusqu'au 31 décembre 1983, les pensions inconditionnelles ont été adaptées aux évolutions de l'indice des prix à la consommation, à l'instar des pensions de retraite et de survie payées mensuellement. A partir du 1^{er} janvier 1984, il est mis fin à toute indexation de la pension inconditionnelle³⁶.

Les adaptations étaient calculées sur le montant de base de la pension inconditionnelle, c'est-à-dire

- ◆ le montant des rentes constituées avant le 1^{er} janvier 1972, multiplié par une fraction ayant pour numérateur 110 x 1,35 et pour dénominateur l'indice des prix de détail de référence sur la base duquel la rente a été constituée,
- ◆ le montant des rentes constituées à partir du 1^{er} janvier 1972, multiplié par une fraction dont le numérateur est 114,20 et dont le dénominateur exprime l'indice-pivot sur la base duquel la rente a été constituée.

Comme cela a été indiqué plus haut, plus aucune adaptation n'a lieu au-delà de l'indice-pivot 248,53 (base 1971), c'est-à-dire au-delà de l'indice des prix à la consommation atteint au 1^{er} janvier 1984.

D'ailleurs, les cotisations payées à partir de la même date ne sont plus prises en compte pour le calcul des rentes théoriques de retraite et de survie.

Le montant de base de la « pension inconditionnelle » s'élevait à 30.597 BEF par an.

Suite à l'adaptation aux évolutions de l'indice des prix à la consommation jusqu'au 31 décembre 1983, le montant a été porté à 79.157 BEF par an.

La décision de l'INASTI précise littéralement que le plaignant peut bénéficier d'une pension inconditionnelle d'un montant annuel indexé de 79.157 BEF à partir du 1^{er} août 1994.

En recourant à l'utilisation des termes « montant annuel indexé », l'INASTI a comme intention de faire comprendre que le montant renseigné au titre de pension inconditionnelle correspond bien au montant adapté conformément à la loi, c'est-à-dire jusqu'au 31 décembre 1983.

³⁵ Arrêté royal n° 72 du 10 novembre 1967 relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs indépendants, article 37, § 1

³⁶ Arrêté royal du 22 décembre 1967 portant règlement général relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs indépendants, article 180, § 1

Conclusion

La décision de l'INASTI manque de clarté et est formulée de manière confuse de sorte qu'elle ne traduit pas fidèlement la réalité, et peut de la sorte induire en erreur.

Nous avons insisté auprès de l'INASTI pour modifier ce texte.

L'INASTI a adhéré à notre proposition et en a adapté le texte pour les décisions prenant cours à partir du 1^{er} janvier 2002.

Le texte adapté précise que « le montant de la pension inconditionnelle est adapté à l'indice-pivot 248,53 (base 1971= 100). Au-delà de cet indice-pivot, il n'y a plus aucune adaptation, le montant reste inchangé ».

Défaut de communication entre services de pensions – Délais de la Charte de l'assuré social en matière de décision et de paiement – Paiement d'intérêts

Dossier 1178

Les faits

Le plaignant a une carrière mixte de travailleur salarié et de travailleur indépendant. Il habite en France et introduit sa demande de pension auprès de l'Office national des Pensions par courrier daté du 27 octobre 1998.

La pension débute au 1^{er} juillet 1999.

L'Office national des Pensions prend une décision de pension, début mai 1999. Ce n'est que fin janvier 2000 que l'INASTI octroie une pension de retraite, et seulement fin mai 2000 qu'elle notifie un refus d'octroi d'une pension de conjoint divorcé.

Commentaires

La demande de pension valablement introduite dans le régime de pension des travailleurs salariés vaut également demande de pension dans le régime des travailleurs indépendants, et réciproquement (polyvalence des demandes). Cette règle est assortie d'une condition : dans sa demande, le demandeur doit faire mention d'une activité professionnelle dans l'autre régime. Même s'il ne le fait pas, la polyvalence peut encore jouer à la condition que cette activité professionnelle soit constatée durant l'instruction de la demande ou à l'occasion d'un recours qui serait introduit auprès d'un Tribunal du Travail ou d'une Cour du Travail.

Dans sa demande à l'ONP, le plaignant avait très clairement renseigné son activité professionnelle

de travailleur indépendant. Ce n'est toutefois qu'à la mi-mars 1999 que l'ONP transmet la demande à l'INASTI.

Pour différentes raisons, l'INASTI ne prend une décision que fin janvier 2000 et octroie une pension de retraite de 165.000 BEF par an. Comble de malheur, différentes erreurs se produisent encore auprès des services de paiement de l'ONP de sorte que l'intéressé n'est payé pour la première fois qu'en date du 24 juillet 2000, c'est à dire plus d'un an après la date de prise de cours de sa pension. Il avait cependant introduit sa demande de pension huit mois à l'avance.

Conclusion

Une année plus tard encore, l'INASTI décide qu'en application de la Charte de l'assuré social, des intérêts sur les arriérés de pension lui seront payés, à concurrence de 5.974 BEF ou 148,09 euros.

La Charte de l'assuré social prévoit clairement une compensation lorsque le retard dans le traitement d'une demande est à imputer à une institution de sécurité sociale.

Il n'empêche, en raison d'une mal-administration, le pensionné est resté durant plus d'une année sans percevoir le montant mensuel d'environ 14.000 BEF qui lui revenait. On notera toutefois que le traitement donné à un tel dossier n'est pas la règle, mais bien l'exception.

Révision d'office – Irrégularité et erreur matérielle versus erreur de droit ou de fait

Dossier 835

Voir la section consacrée aux Services d'attribution de l'Office national des Pensions

Suivi donné aux propositions et suggestions formulées dans le rapport annuel 1999 et 2000

Motivation des périodes non prises en compte – R.A. 1999, pp. 128-130

La Charte de l'assuré social dispose en son article 13 que les décisions d'octroi d'un droit, d'un droit complémentaire, de régularisation d'un droit, ou de refus de prestations sociales doivent être formulées dans un langage compréhensible pour le public.

Dans son Rapport annuel 1999, le Collège remarquait que, partant de cette disposition légale et du devoir de motivation en général, les décisions de pensions ne devaient pas uniquement contenir la carrière professionnelle reconnue, mais qu'il était essentiel de donner la raison pour

laquelle certaines périodes revendiquées de la carrière professionnelle n'étaient finalement pas retenues pour l'établissement du droit à pension.

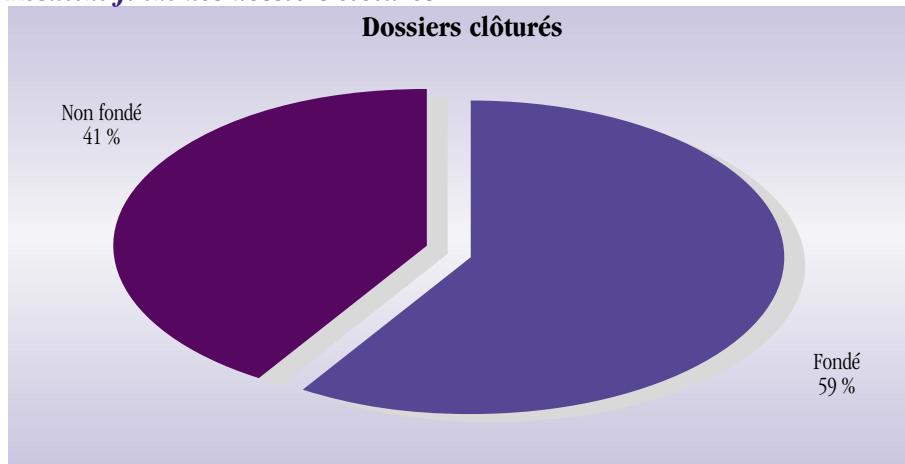
Sans cette information, il est impossible pour le pensionné de bien comprendre la décision de pension et par là plus difficile d'être apaisé à cet égard.

En renouvelant son système informatique, l'INASTI s'est créé, à partir de 2002, la possibilité de donner, pour chaque décision, la raison pour laquelle des périodes précises n'ont pas été retenues dans le calcul.

La Direction Pensions du Service Central des Dépenses Fixes (SCDF)

Ce service de pensions assure le paiement des pensions attribuées par l'Administration des Pensions.

Résultat final des dossiers clôturés



Dossiers marquants

Moment de l'indexation différé entre pensions payées anticipativement et pensions payées à terme échu – Traitement discriminatoire envers le pensionné payé anticipativement

Dossier 3207

Les faits

La plaignante bénéficie d'une pension à charge du Trésor public. La pension est payée anticipativement, c'est-à-dire le 1^{er} jour ouvrable du mois auquel elle a trait. La pension n'est indexée qu'à partir du 1^{er} juillet 2001 alors que l'indice-pivot a été dépassé en mai 2001.

Commentaires

La loi-programme du 2 janvier 2001 a introduit une importante modification dans l'indexation des pensions à charge du Trésor public. Dorénavant, les pensions sont indexées à partir du 1^{er} jour du mois qui suit le mois du dépassement³⁷. La même modification est apportée pour les autres régimes de pension.

³⁷ Loi-programme du 2 janvier 2001, articles 25 et 26 (M.B. du 3 janvier 2001 – Erratum/M.B. du 13 janvier 2001)

La loi-programme du 19 juillet 2001 pour l'année budgétaire 2001, a introduit de nouvelles modifications avec effet rétroactif au 1^{er} mai 2001³⁸.

Il y est fait une distinction entre les pensions payées anticipativement et les pensions payées à terme échu.

Les pensions payées à terme échu sont encore toujours indexées à partir du 1^{er} jour du mois qui suit le mois au cours duquel l'indice-pivot est dépassé. Les pensions payées anticipativement ne sont indexées qu'à partir du deuxième mois.

L'indice-pivot a été dépassé au mois de mai 2001. En conséquence, la pension de la plaignante ne devait être indexée qu'au 1^{er} juillet 2001. Le SCDF exécute correctement cette indexation conformément à la loi.

Le Collège a pu constater ultérieurement que les pensions payées à terme échu (donc à la fin du mois) avaient été indexées lors du paiement du mois de juin.

Conclusion

Suite à la nouvelle réglementation, la plaignante obtient 790 BEF de moins, pour le mois de juin, qu'un pensionné bénéficiant de la même pension qui serait payé à terme échu.

D'une manière plus générale, les pensionnés qui sont payés anticipativement perdent à chaque indexation, pendant un mois, le bénéfice de l'indexation comparativement aux autres pensionnés.

A chaque indexation, cette perte est plus grande.

Prenons l'exemple d'un pensionné qui bénéficie d'une pension brute de 1.200 euros par mois. Lors de la première indexation, il perd uniquement 24 euros brut. Après 5 indexations, la perte cumulée s'élève à 124,90 euros brut. Après 10 indexations, la perte cumulée atteint 262,79 euros.

A la lecture de l'échange de correspondance entre la plaignante et le SCDF, il apparaît que la modification de la loi n'a eu lieu qu'en raison de considérations purement pratiques.

Ainsi, le SCDF explique que l'indice-pivot n'est publié au Moniteur belge que le dernier jour ouvrable de chaque mois, alors que pour en assurer un paiement correct et dans les délais imposés, les ordres de paiement reprenant les nouveaux montants indexés doivent parvenir au Postchèque au moins 6 jours ouvrables à l'avance (pour les paiements par assignation) ou 3 jours ouvrables (pour les paiements par virement).

³⁸ Loi-programme du 19 juillet 2001 pour l'année budgétaire 2001, articles 5 et 6 (M.B. 28 juillet 2001)

Il est donc effectivement *matériellement impossible* de payer les pensions anticipées correctement indexées à partir du premier mois qui suit le mois ou le dépassement de l'indice-pivot a lieu.

Il n'empêche qu'il devrait être possible de payer ces pensions indexées à partir du deuxième mois, *en même temps que les arriérés dus à l'indexation du premier mois*. De cette manière, la discrimination avérée pourrait être évitée.

Recommandation

Le Collège constate que la loi-programme du 19 juillet 2001 pour l'année budgétaire 2001 a introduit une discrimination entre pensionnés qui sont payés anticipativement et pensionnés payés à terme échu.

Le pensionné payé anticipativement perd, pendant un mois et à chaque indexation, l'avantage de l'indexation comparativement au pensionné qui est payé à terme échu.

Compte tenu du but poursuivi par l'introduction de cette inégalité de traitement, en l'occurrence, la levée des problèmes pratiques pour les institutions de paiement, et compte tenu des conséquences pour le pensionné de la distinction qui a été faite, cette différence de traitement ne semble pas raisonnablement justifiée, et est à tout le moins inacceptable. Le Collège recommande dès lors d'examiner si cette différence peut/doit être maintenue.

Précompte professionnel en cas de cumul de pensions – Cadastre des pensions – Banque-carrefour de la Sécurité sociale

Dossier 1455

Les faits

Le plaignant bénéficie d'une pension à charge de l'Office de la Sécurité sociale d'Outre-Mer (OSSOM) et d'une pension payée par le Service central des dépenses fixes (SCDF).

Le SCDF ne retient aucun précompte professionnel sur sa pension étant donné que le montant de pension payé n'atteint pas le seuil à partir duquel il y a lieu de retenir du précompte.

Le plaignant souhaite qu'on lui retienne le montant correct de précompte professionnel, en tenant compte du montant global de ses pensions.

Commentaires

Pour calculer le précompte professionnel sur des pensions, il faut tenir compte de toutes les

pensions. Les données du Cadastre des pensions sont utilisées à cette fin.

Tout organisme ou institution qui paie des pensions doit informer l'INAMI des montants payés, qui les enregistre dans le Cadastre des pensions. Ensuite, l'INAMI informe l'Office des Pensions ou l'Administration des Pensions, de toutes les pensions dont bénéficie un même titulaire.

Selon le cas, c'est l'un ou l'autre de ces organismes qui calcule le pourcentage de précompte professionnel sur le total des pensions, et qui en informe toutes les institutions de paiement concernées.

L'ensemble du processus d'échange de données est automatisé et s'effectue par l'intermédiaire de la Banque-Carrefour de la Sécurité sociale. Du fait que la fiabilité des données contenues dans le Cadastre des pensions n'était pas assurée, l'échange de données n'a toutefois plus eu lieu pendant un certain temps. Cet échange a finalement repris durant la période septembre- octobre 2001.

Conclusion

Bien que le SCDF fût au courant des montants de pension qui étaient octroyés par l'OSSOM, il refusait d'en tenir compte pour calculer le précompte étant donné que le montant ne lui était pas transmis de la manière prescrite par la loi, c'est-à-dire par la Banque-Carrefour de la Sécurité sociale. Il a fallu attendre de 1998 à octobre 2001 avant qu'une communication de données fiables puisse avoir lieu entre le Cadastre des pensions et les services de pensions, via la Banque-Carrefour de la Sécurité sociale.

Si le SCDF, de 1999 à septembre 2001, n'a retenu aucun précompte professionnel sur la pension de l'intéressé, il prélève désormais, depuis octobre 2001, un précompte professionnel de 9.500 BEF par mois.

Suivi donné aux propositions et suggestions formulées dans le rapport annuel 1999 et 2000

Certificat de vie pour les pensionnés du secteur public qui résident en Belgique – Amélioration de la procédure existante - R.A. 2000, pp. 148-150

Le pensionné qui réside en Belgique, doit produire un certificat de vie mensuel si :

- ◆ le paiement au titulaire de la pension n'est pas effectué par assignation postale ni par virement sur un compte bancaire auprès d'une institution qui a conclu une convention générale avec le service de paiement ;
- ◆ le paiement a lieu par l'intermédiaire d'un mandataire désigné par le titulaire sur la

base d'une procuration ou d'un acte notarié ;

- ◆ le paiement d'une partie du montant de la pension est effectué au profit du titulaire et le paiement d'une autre partie au créancier du titulaire, pour autant qu'aucun médiateur de dettes n'intervienne.

Dans son Rapport annuel 2000, le Collège a traité de la nouvelle procédure qui a été mise au point par les services du Comptable du contentieux et par le Ministère de l'Intérieur afin d'éviter que le pensionné ne doive encore introduire un certificat de vie mensuel.

Cette procédure consiste en ce que :

- ◆ le Ministère des Finances adresse, mensuellement et le dernier jour ouvrable du mois qui précède le mois concerné, une liste aux administrations communales qui reprend toutes les personnes de la commune qui doivent introduire un certificat de vie ;
- ◆ les services de la population vérifient si les personnes reprises sur la liste sont encore en vie au premier jour du mois sur lequel porte la liste ;
- ◆ les services de la population apportent toutes les modifications nécessaires aux listes et si une personne est décédée, la date et le lieu de décès sont mentionnés ;
- ◆ cette liste est transmise par fax au Comptable du contentieux, au plus tard le troisième jour ouvrable du mois sur lequel elle porte.

Entre-temps, cette procédure a été testée pendant une année avec les résultats suivants.

Le Service néerlandophone constate que les listes transmises par les Communes parviennent de manière irrégulière au Comptable du contentieux.

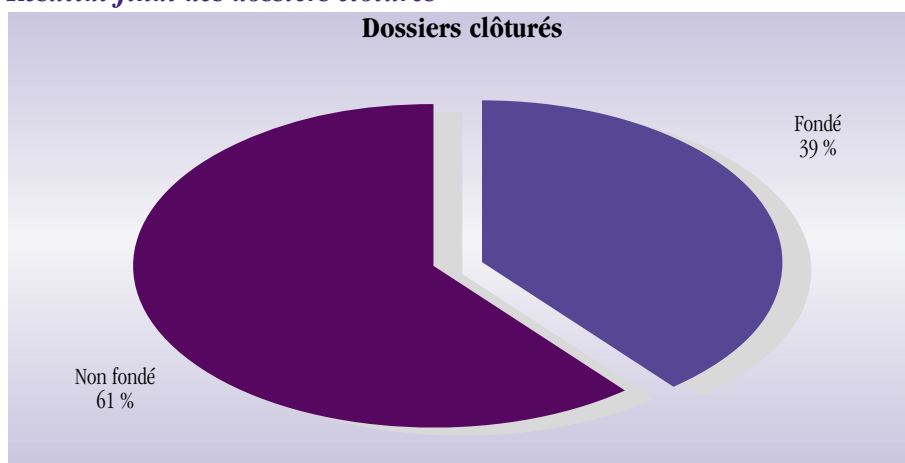
Le Service francophone est d'avis que le système donne satisfaction pour les pensions payées à terme échu (au dernier jour du mois concerné). En ce qui concerne les pensions payées anticipativement, le résultat est plus mitigé.

Etant donné que les résultats ne sont pas complètement satisfaisants, rien n'a changé entre-temps pour ce groupe de pensionnés. Ils doivent encore toujours introduire eux-mêmes un certificat de vie mensuel, en raison de la responsabilité personnelle du Comptable du contentieux en cas de paiement erroné.

L'Office de Sécurité Sociale d'Outre-Mer, Belgacom, la Société Nationale des Chemins de Fer Belges, les Caisses d'Assurances Sociales pour Travailleurs Indépendants

Ces services de pensions, de moindre taille, fonctionnent à la fois comme services d'attribution et services de paiement.

Résultat final des dossiers clôturés



Dossiers marquants

Inégalité de traitement entre hommes et femmes (OSSOM) – Absence de droit à une pension de survie pour l'homme

Dossier 2686

Les faits

Tout comme son épouse, le plaignant est pensionné auprès de l'Office de la sécurité sociale d'Outre-Mer (OSSOM). Il interroge l'OSSOM afin de connaître les droits respectifs des époux à une pension de survie dans l'hypothèse du décès d'un des conjoints. L'OSSOM l'informe du fait qu'il ne pourra revendiquer un droit à pension de survie si son épouse décède.

Le plaignant se sent discriminé et s'adresse au Collège.

Commentaires

La loi du 17 juillet 1963 relative à la sécurité sociale d'Outre-Mer dispose en son article 17 que les cotisations sont affectées au financement des rentes de retraite et de *veuve* qui sont à la charge du Fonds des pensions.

L'article 21 détermine le montant auquel a droit la *veuve* de l'assuré qui bénéficie d'une rente viagère.

A la lecture de ces deux articles, il apparaît clairement que la loi ne reconnaît pas, *au veuf*, un droit à une pension de survie en cas de décès de son épouse, affiliée au Fonds de pension de la sécurité sociale d'Outre-Mer.

Dans son arrêt n° 121/2000 du 29 novembre 2000 rendu suite aux questions préjudicielles du Tribunal du Travail de Bruxelles, la Cour d'Arbitrage dit pour droit :

« L'article 21 de la loi du 17 juillet 1963 relative à la sécurité sociale d'Outre-Mer viole les articles 10 et 11 de la Constitution en ce qu'il exclut du droit à une pension de survie les hommes dont l'épouse avait cotisé au régime que cette loi organise.

Dans le même arrêt, la Cour d'Arbitrage précise :

« Il appartient au législateur et non à la Cour de décider si le rétablissement de l'égalité nécessite une modification des dispositions inscrites aux articles 17 et 21 de la loi. »

Conclusion

Compte tenu du fait que la discrimination est établie par la Cour d'Arbitrage qui poursuit en précisant qu'il appartient au législateur de rechercher une solution, nous avons demandé un état de la question au Ministre des Affaires sociales et des Pensions.

Le Ministre nous a répondu qu'un groupe de travail, mis en place au sein de l'OSSOM, était chargé d'étudier la réglementation des pensions de l'OSSOM.

La problématique de l'égalité de traitement entre hommes et femmes, et plus particulièrement en matière de pension de survie et de l'âge de pension, fait partie intégrante de l'examen en cours.

Afin d'aligner la réglementation OSSOM sur la législation belge et européenne, la garantie de l'égalité entre hommes et femmes est absolument nécessaire.

Sur la base des résultats de ce groupe de travail, les solutions réalisables seront examinées compte

tenu de la marge budgétaire disponible.

Nous tenons toutefois à souligner ici que c'est déjà en 1984 que le droit à une pension de survie pour les hommes a été introduit dans la réglementation en matière de pensions des travailleurs salariés, des travailleurs indépendants ainsi que de ceux du secteur public, et cela par la loi du 15 mai 1984 portant mesures d'harmonisation des régimes de pensions.

Le fait que le régime des pensions de l'OSSOM, contrairement aux autres régimes de pensions, repose sur un système de capitalisation, rend, il est vrai, les choses plus compliquées sur les plans technique et budgétaire, mais ne constitue pas une raison suffisante pour justifier l'inégalité de traitement entre hommes et femmes.

Indexation d'une rente complémentaire suite à la valorisation d'années d'études (OSSOM) – Changement de position

Dossier 1141

Les faits

Le plaignant a valorisé six années d'études pour sa pension dans le régime de la sécurité sociale d'Outre-Mer. Il procède au paiement de la prime par quinze annuités de 55.738 BEF pour un montant total de 836.070 BEF.

Du fait qu'il a opté pour le paiement par annuités, l'Office de la sécurité sociale d'Outre-Mer (OSSOM) lui reconnaît un montant de rente inférieur à celui qu'il aurait obtenu s'il avait opté pour le paiement d'une prime unique de 518.786 BEF.

Commentaires

Dans le régime de la sécurité sociale d'Outre-Mer, les périodes d'études peuvent être valorisées pour la pension. Cet avantage est octroyé sous la forme d'une rente complémentaire. Celle-ci prend cours au moment où la pension débute et est également liée à l'évolution de l'index. Quiconque désire valoriser des périodes d'études, doit payer la prime à cet effet. Cette prime peut être payée soit sous la forme d'un paiement unique, soit sous la forme d'annuités.

Tout d'abord, il convient de souligner que le régime de pension de la sécurité sociale d'Outre-Mer est un régime de capitalisation. Ceci implique que le calcul en est très technique en raison de l'application de principes actuariels. C'est pour cette raison que nous limitons la discussion aux principes de base sans évoquer en profondeur leurs aspects techniques.

Que ce soit lors d'un paiement unique ou lors d'un paiement par annuités,

77,78 % de la prime versée est destinée au fonds de pension pour financer la rente, et les 22,22 % restants vont au fonds de solidarité et de péréquation pour le financement, entre autres, de l'indexation de la rente.

Pour l'OSSOM, l'équivalence des deux formules de financement, paiement d'une prime unique ou paiement par annuités, n'a lieu qu'à l'égard *de la rente* et pas à l'égard *de son indexation*. L'OSSOM déduit ceci du fait que la méthode de calcul prévue par arrêté royal³⁹ pour traduire un paiement unique en un paiement par annuités, ne tient pas compte de l'inflation future.

Lors du calcul de la rente indexée pour des périodes d'études basée sur un paiement par annuités, l'OSSOM tient compte de l'inflation.

De la sorte, un écart se creuse, au désavantage du pensionné, par rapport à la rente indexée basée sur le paiement d'une prime unique.

Conclusion

Le Collège a examiné les dispositions réglementaires et a constaté que :

- ◆ le demandeur peut choisir entre le paiement de la prime par un versement unique ou le versement d'annuités ;
- ◆ la manière de traduire une prime unique en annuités est prévue ;
- ◆ les textes ne prévoient pas de pénalité dans l'indexation de la rente de base en cas de paiement par annuités.

Le Collège conclut que le paiement de la prime par annuités est totalement équivalent à un paiement unique.

L'OSSOM adhère à l'avis du Collège et adapte l'indexation de la rente du plaignant. Pour tous les dossiers futurs, l'OSSOM appliquera cette même méthode d'indexation.

Dorénavant, la rente constituée par le paiement d'une prime afin de valoriser les périodes d'études, sera calculée indépendamment du fait que cette prime ait été payée sous la forme d'un paiement unique ou par annuités.

Incarcération – Incidence sur le montant minimum garanti de pension de retraite dans le secteur public (SNCB)

Dossier 2525

³⁹ Arrêté royal fixant les conditions dans lesquelles les années d'études peuvent être prises en considération pour l'octroi de prestations prévues par la loi du 17 juillet 1963 relative à la sécurité sociale d'outre-mer, article 7 (M.B. 23 décembre 1994)

Les faits

Le plaignant bénéficie d'un montant minimum garanti⁴⁰.

Il est incarcéré en février 2000. A partir de février 2001, la SNCB réduit sa pension au montant de la pension calculée sur la base de la carrière et récupère les sommes payées indûment depuis février 2000, au titre de supplément minimum garanti.

Commentaires

La réglementation des pensions du secteur public prévoit seulement que la condamnation à une peine criminelle (articles 8 à 24 inclus du Code Pénal) emporte la privation de la pension ou du droit de l'obtenir⁴¹.

La législation relative au montant minimum garanti de pension est par contre plus sévère en ce qui concerne le paiement du supplément minimum garanti. L'article 131 de la loi du 26 juin 1992 dispose en effet : « *Le supplément n'est pas dû pendant les mois civils entiers durant lesquels le pensionné a été incarcéré dans une prison ou interné dans un établissement de défense sociale ou dans un dépôt de mendicité.* »

La SNCB a suspendu le supplément minimum sur la base de cette disposition et ne paie plus que le montant de la pension calculé sur la base de la carrière. La pension est ainsi ramenée d'environ 37.000 BEF à quelques 12.000 BEF par mois.

Etant donné que ce n'est qu'à la mi-décembre 2000 que la SNCB est informée de l'incarcération survenue depuis février 2000, c'est à tort qu'elle a payé le supplément minimum garanti jusqu'au mois de janvier 2001. Les montants indus sont récupérés en totalité par la SNCB.

L'article 2 du chapitre XII du statut du personnel de la SNCB dispose que la récupération des sommes indues ne peut remonter à une période de plus d'un an à compter du jour où la SNCB a eu connaissance du fait qui a donné lieu à la réduction des montants à payer. Ceci signifie que tous les montants peuvent être récupérés depuis l'incarcération.

L'article 131 précité dispose cependant aussi que le supplément reste dû pour la période de détention préventive, si celle-ci se révèle illégale ou inopérante. Dans cette hypothèse, la SNCB devrait payer à nouveau le supplément minimum garanti avec effet rétroactif depuis février 2000.

Conclusion

C'est totalement à bon droit que la SNCB a suspendu le paiement du supplément minimum garanti.

En outre, il ressort du dossier de pension que la SNCB a fait une proposition en vue de répartir le

⁴⁰ Loi du 26 juin 1992 portant des dispositions sociales et diverses

⁴¹ Loi du 21 juillet 1844 sur les pensions civiles et ecclésiastiques, article 49

remboursement sur une période de plus de 18 ans à concurrence de 1.100 BEF par mois. Etant donné que la période de récupération est normalement plus courte (5 ans), la SNCB a, selon nous, tenu compte au maximum de la situation du plaignant.

Le Collège renvoie ici au rapport annuel 1999⁴² dans lequel il a discuté la problématique du paiement des pensions dans le secteur des travailleurs salariés et dans celui des travailleurs indépendants en cas d'emprisonnement.

Le Collège se pose à nouveau la question de savoir si les différences entre le régime de pensions des travailleurs salariés et des travailleurs indépendants, d'une part, et les pensions du secteur public, d'autre part, sont encore raisonnablement justifiées.

⁴² Rapport annuel 1999 – p. 85 – Internement – Conséquence sur le paiement de la pension de salarié ou d'indépendant, absence de conséquence sur la pension de fonctionnaire – Loi de défense sociale

Plaintes à caractère général et demandes d'informations

Pour un nombre, resté important, de plaintes, le Collège a dû décliner sa compétence. A l'instar de l'exercice précédent, parmi celles-ci ressortent deux catégories que nous analysons plus en détail cette année.

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

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

Plaintes à caractère général

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

Contenu des plaintes

- | | |
|---|------|
| ◆ Les conditions d'octroi et de calcul de la pension dans le régime des travailleurs indépendants | 19 % |
| ◆ Les conditions d'octroi et de calcul de la pension dans le régime des travailleurs salariés et des fonctionnaires | 59 % |
| ◆ Les retenues sur la pension | 8 % |
| ◆ Les activités professionnelles | 12 % |
| ◆ Les modalités de paiement et les décisions de pension | 2 % |

Quelques exemples

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

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

Augmentation des pensions minima et du Revenu garanti aux personnes âgées au 1^{er} juillet 2000 – Carrières mixtes

Le plaignant a une carrière complète (45/45), dont une partie en tant que travailleur salarié et une partie en tant que travailleur indépendant. Au 1^{er} juillet 2000, sa pension est augmentée de 750 BEF environ. Il croyait cependant avoir compris des informations émanant des médias que les pensions minima seraient augmentées de 1.000 BEF.

Au terme d'un échange de courrier avec l'Office national des Pensions, il fut convaincu que l'administration avait traité correctement son dossier. Toutefois, il s'adresse finalement à nous pour se plaindre de l'augmentation minimale de sa pension alors qu'il a une carrière complète.

Le plaignant nous demande d'attirer l'attention du Ministre sur les anomalies de cette réglementation.

Commentaires

Nous avons transmis le dossier, en même temps que d'autres cas de même nature, au Ministre des Pensions en attirant son attention sur la situation particulière des pensionnés ayant une carrière mixte.

Dans le régime des travailleurs salariés, la pension est portée au montant de la pension minimum pour une carrière complète, *proportionnellement à la fraction de carrière*, lorsque la carrière dans le régime des travailleurs salariés atteint au moins les deux tiers d'une carrière complète.

La même règle existe dans le régime des travailleurs indépendants. C'est également *proportionnellement à la fraction de carrière*, que la pension est portée au montant de la pension minimum pour une carrière complète à condition que la carrière en tant que travailleur indépendant soit au moins égale aux deux tiers d'une carrière complète.

En ce qui concerne les carrières mixtes de travailleur salarié et de travailleur indépendant, une

règle particulière trouve à s'appliquer uniquement dans le régime des travailleurs indépendants : la pension minimum y est également octroyée si le total de la carrière de travailleur salarié et de travailleur indépendant est au moins égal aux deux tiers d'une carrière complète.

L'octroi de la pension minimum de travailleur indépendant ne peut toutefois avoir pour effet que le total des pensions de travailleur salarié et de travailleur indépendant soit supérieur à la pension minimum d'indépendant pour une carrière complète, qui équivaut au montant du revenu garanti aux personnes âgées.

La majorité des plaignants ayant une carrière mixte de travailleur salarié et de travailleur indépendant ne satisfait pas à la condition de carrière qui leur permettrait de bénéficier de la pension minimum dans le régime des travailleurs salariés.

Bien souvent, il apparaît finalement qu'ils ne peuvent bénéficier de la pension minimum, dans aucun des deux régimes, ni dans le régime des travailleurs salariés ni dans celui des indépendants. C'est le cas lorsque la somme des deux pensions est égale ou supérieure au montant du revenu garanti pour les personnes âgées.

Ainsi, un certain nombre de pensionnés ayant une carrière mixte sont, de fait, désavantagés sur le plan de la pension minimum garanti comparativement aux pensionnés qui ont une carrière homogène.

Le Ministre a répondu qu'il était au courant du problème. Un groupe de travail chargé de l'examen de la problématique formulera à cet égard des propositions afin d'atténuer les effets négatifs de la réglementation actuelle. Nous continuons de suivre cette affaire.

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

Pensionnés de longue date – Adaptation des pensions à l'évolution du bien-être général

Le plaignant est pensionné dans le régime des travailleurs salariés depuis 28 ans déjà (1973). Il se plaint du faible montant de la pension dont il bénéficie en comparaison de celle des jeunes pensionnés. Il trouve que l'on a très peu fait à ce jour pour la catégorie de pensionnés qu'il représente.

Commentaires

Le salaire brut est un des éléments de base dans le calcul d'une pension de travailleur salarié.

Lorsqu'il s'agit de périodes de prestations effectives, on tient compte de la rémunération réelle (pour les périodes d'assimilation, on prend en compte une rémunération fictive). Pour les années antérieures à 1955 (pour les ouvriers) et 1958 (pour les employés), il s'agit d'une rémunération forfaitaire.

Lors du calcul de la pension, les valeurs nominales des salaires sont adaptées à l'indice des prix à la consommation en vigueur à la date de prise de cours de la pension. En outre, pour les années de carrière de 1955 à 1974, il était prévu une adaptation complémentaire au niveau du bien-être général, appelé coefficient de réévaluation au bien-être général. Depuis la réforme des pensions, le coefficient de réévaluation est progressivement raboté, pour être ramené à 1 en 2005.

Une fois que la pension a pris cours, elle est ultérieurement encore adaptée à l'évolution de l'indice des prix.

A cela s'ajoutent les adaptations au bien-être général.

Ainsi les pensions des travailleurs salariés ont été augmentées d'un certain pourcentage en 1974, 1975, 1979, 1990 et 1991. Ces augmentations, exprimées en pourcentages, ont été remplacées par une allocation forfaitaire pour les années 1976, 1977, 1978, 1980 et 1981. Aux mois d'avril 1999, avril 2000 et avril 2001, c'est une prime unique de revalorisation qui a été sélectivement payée (en fonction de la date de prise de cours initiale de la pension) et qui s'élevait respectivement à 4,5 % (en 1999) et à 6 % (à partir de 2000) du montant mensuel brut. Au 1^{er} janvier 2002, les montants des pensions des travailleurs salariés ont été augmentés d'1 % lorsque la pension de retraite et/ou de survie avait effectivement pris cours pour la première fois avant le 1^{er} janvier 1993.

Il y a donc eu un ensemble de mesures prises en vue de combattre l'érosion des pensions.

Ce qui n'a toutefois pas été récupéré, c'est la progression dans le temps des salaires réels eux-mêmes.

Les salaires bruts, qui sont pris en compte pour le calcul de la pension des jeunes pensionnés, se situent en valeur réelle à un montant considérablement plus élevé que ceux qui ont servi de base au calcul de la pension des pensionnés plus âgés.

Concomitance entre une période d'activité ayant entraîné le paiement de cotisations sociales et une période couverte par une indemnité de rupture de contrat – Incidence de cette dernière sur le calcul de la pension

Suite à la rupture de son contrat de travail en 1994, le plaignant bénéficie d'une indemnité de rupture de contrat couvrant une période de deux ans. Immédiatement après son licenciement, il retrouve un emploi auprès d'un nouvel employeur.

Il se plaint du fait qu'on ne tienne pas compte de la totalité des cotisations qui ont été payées, tant sur son salaire que sur son indemnité de rupture.

Commentaires

Pour chaque année d'activité en tant que travailleur salarié, la pension est calculée en fonction du salaire gagné pour cette année. Une année déterminée ne peut être prise en compte qu'une seule fois.

Lors du calcul, les salaires sont limités à un certain plafond. Le plafond est fixé pour chaque année, et à titre d'exemple, s'élève respectivement à 1.325.550 BEF et 1.346.210 BEF, pour 1994 et 1995.

Aucune pension ne peut être octroyée pour la partie du salaire qui dépasse ce plafond. Comme cela a été précisé, étant donné qu'une année ne peut être prise en compte qu'une seule fois, cette règle s'applique au travailleur qui aurait travaillé pour plus d'un employeur ou qui, à l'instar du plaignant, aurait cumulé une indemnité de rupture et un salaire.

Dans de tels cas, les salaires, et le cas échéant les indemnités de rupture, sont additionnés et par la suite, si nécessaire, limités au plafond.

Agir autrement conduirait d'ailleurs à une discrimination entre pensionnés.

Dans ce cas-ci, le compte individuel de l'intéressé mentionne un montant total de salaire et d'indemnité de rupture de contrat de 4.438.862 BEF, pour 1994, et un montant de 1.773.534 BEF, pour 1995.

Pour le calcul de la pension, ces montants sont plafonnés à 1.325.530 BEF pour 1994 et à 1.346.210 BEF pour 1995.

Pension au taux de ménage – Activité autorisée de l'épouse

Le plaignant bénéficie d'une pension de travailleur salarié au taux de ménage. Il a deux enfants en âge de scolarité. L'épouse travaille à temps partiel pour compléter les revenus du ménage. Il se plaint du fait que, si son épouse travaillait à temps plein, sa pension serait ramenée aux taux d'isolé.

Commentaires

La pension de retraite est calculée au taux de ménage ou au taux isolé.

La pension au taux de ménage ne peut être octroyée qu'au travailleur salarié ou indépendant dont le conjoint a cessé toute activité non autorisée et qui ne bénéficie pas d'une pension de retraite ou de revenus de remplacement.

Lorsque le conjoint du pensionné bénéficie lui-même d'une pension dont le montant est inférieur à la différence entre le montant au taux de ménage et le montant au taux d'isolé, la pension au taux de ménage peut quand même être octroyée. Si la pension du conjoint est une pension de travailleur salarié, alors cette pension est déduite du montant de la pension au taux de ménage.

En 2002, les limites annuelles autorisées pour une activité professionnelle en tant que travailleur salarié avec charge d'enfant sont fixées à 10.914 euros (440.270 BEF), sans charge d'enfant elles sont de 7.276 euros (293.513 BEF). A l'heure actuelle, des discussions sont en cours au sein du Conseil National du Travail (CNT) portant sur l'augmentation de ces limites, avec effet rétroactif au 1^{er} janvier 2002.

Le concept de charge d'enfant(s) doit être entendu au sens qui lui est donné dans la législation en matière de pensions : enfant(s) pour le(s)quel(s) des allocations familiales sont perçues.

Ces montants visent les revenus bruts, y compris tous les éléments qui font partie de la rémunération (le salaire normal, le salaire pour les jours fériés, le salaire hebdomadaire ou mensuel garanti), les avantages en nature (sauf les titres-repas), le pécule de vacances, la prime de fin d'année, etc ... et cela avant toute retenue de cotisations sociales ou de précompte professionnel.

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

Pension de survie – Conditions d'âge

Le plaignant est d'avis que son épouse et lui-même font l'objet d'un traitement injuste au regard des règles en vigueur en matière de pension de survie pour fonctionnaires.

Il s'agit d'un pensionné militaire de carrière. Alors qu'il était veuf, il se remarie avec une épouse, de trente ans sa cadette. Le ménage n'a pas d'enfant.

Il apprend par les services de pensions que différentes conditions doivent être remplies pour bénéficier d'une pension de survie, et notamment des conditions d'âge.

Il nous demande d'intercéder auprès du Ministre des Pensions afin de supprimer ces conditions, surannées selon lui, relatives à l'âge, de sorte que son épouse, qui n'a pas encore atteint l'âge de 45 ans, ne doive pas s'attendre à une aumône s'il venait à décéder avant qu'elle ait atteint l'âge légal requis.

Commentaires

La pension de survie est un « droit dérivé » qui est payé à certains ayants droit après le décès du fonctionnaire, du travailleur salarié ou du travailleur indépendant.

Dans le régime de pensions des fonctionnaires, les règles suivantes prévalent afin de permettre au conjoint survivant d'y prétendre.

1. Le mariage a duré un an au moins (si le mariage a duré moins d'un an, le conjoint survivant a droit à une pension temporaire pendant un an).

La durée d'un an de mariage n'est pas requise si :

- ◆ au moment du décès, un enfant est à charge d'un des deux conjoints ou
- ◆ un enfant (éventuellement posthume) est né du mariage ou
- ◆ le décès est dû à un accident du travail ou à une maladie professionnelle postérieurs à la date du mariage .

2. Le conjoint survivant a 45 ans au moins. Cette condition ne s'applique toutefois pas si celui-ci

- ◆ a un enfant à charge au moins ;
- ◆ justifie d'une incapacité permanente de 66 % au moins.

3. Le conjoint survivant introduit une demande dans le délai d'un an à partir du décès de son ex-conjoint. Si l'ex-conjoint décédé bénéficiait lui-même d'une pension de retraite, le conjoint survivant ne doit pas introduire de demande étant donné que le service de pensions dispose des données pour procéder d'office à l'ouverture d'un dossier de pension de survie.

4. Aussi longtemps que le conjoint survivant n'a pas atteint l'âge de 45 ans, la pension de survie est remplacée par le montant minimum garanti de pension, à moins que ce dernier ne justifie d'une incapacité permanente de 66 % au moins ou qu'il n'ait un enfant à charge. Il s'agit d'un montant forfaitaire qui s'élève à 10.005,05 euros par an à l'index du 1^{er} février 2002.

Les régimes de pension des travailleurs salariés et indépendants prévoient des conditions d'octroi comparables.

Droits à pension du conjoint divorcé dans le secteur public

La plaignante discute le fait qu'elle n'a pas droit à une pension de conjoint divorcé d'un militaire de carrière. Elle avance l'argument qu'un tel droit existe dans le secteur privé. Elle demande qu'il soit mis fin à cette situation qu'elle considère comme discriminatoire.

Commentaires

Tant dans le régime des travailleurs salariés que dans celui des travailleurs indépendants, les épouses divorcées ont droit, moyennant conditions précises, à une pension sur la base de la carrière de leur (ex-)conjoint durant la période du mariage.

Dans le régime de pension des travailleurs salariés, il s'agit d'une pension de retraite, dans le régime des travailleurs indépendants, il s'agit d'un droit « sui generis ».

Les pensions ne peuvent prendre cours qu'à l'âge de la pension ou, sous certaines conditions, au plus tôt, à partir de l'âge de 60 ans.

Dans le secteur public, un tel droit n'existe pas. Par contre, le conjoint divorcé peut revendiquer, *après le décès du fonctionnaire*, une partie de la pension de survie, pour autant qu'il soit satisfait à certaines conditions.

Les conditions principales consistent en ce que le conjoint divorcé

- ◆ ne se soit pas remarié avant le décès de son ex-conjoint ;
- ◆ n'ait pas été condamné pour avoir attenté à la vie de son ex-conjoint ;
- ◆ introduise une demande. Si l'ex-conjoint décédé bénéficiait déjà d'une pension de retraite et que le conjoint divorcé est l'unique ayant droit, aucune demande ne doit être introduite étant donné que le Service de Pensions dispose de suffisamment d'informations pour examiner d'office les droits à pension.

La partie de la pension de survie à laquelle le conjoint divorcé a droit est fixée sur la base de la période de mariage qui coïncide avec la carrière de l'ex-conjoint.

Lorsqu'il y a plusieurs ayants droit, la pension de survie est répartie proportionnellement.

Le droit à cette pension est ouvert dès l'âge de 45 ans et même plus tôt si le demandeur a des enfants à charge ou justifie d'une incapacité permanente de 66 % au moins.

Les activités professionnelles

Activité professionnelle après le départ en pension et droit à surplus de pension pour cette activité

Etant donné que des cotisations de sécurité sociale sont prélevées sur son salaire d'employé, fonction exercée en tant qu'activité autorisée, le plaignant veut une pension complémentaire pour cette activité.

L'Office national des Pensions la lui refuse en s'appuyant sur les dispositions légales.

Le plaignant marque son désaccord et nous demande d'intervenir pour modifier la législation en matière de pensions pour travailleurs salariés.

Commentaires

L'arrêté royal n° 50 du 24 octobre 1967 relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs salariés dispose en son article 7, alinéa 8 :

« La rémunération afférente à l'année au cours de laquelle la prestation prend cours (...) et la rémunération afférente à l'année au cours de laquelle l'intéressé bénéficie d'une pension de retraite en vertu du présent arrêté ou en vertu de la législation relative aux pensions des ouvriers, des employés, des ouvriers mineurs ou des marins naviguant sous pavillon belge, ne sont pas prises en considération pour le calcul de la pension. »

Le texte est clair. L'Office national des Pensions ne peut octroyer de pension complémentaire pour des périodes durant lesquelles le pensionné a exercé une activité autorisée, c'est-à-dire les périodes durant lesquelles il cumule sa pension avec un salaire.

Il en va autrement pour les années durant lesquelles la pension a été suspendue parce que la limite pour une activité autorisée a été dépassée de 15 % ou plus. Dans ce cas, la carrière peut être complétée à concurrence de l'unité.

Les retenues sur la pension

Cotisation de solidarité

A l'instar de l'exercice précédent, nous avons à nouveau réceptionné des plaintes portant sur le principe même de la cotisation de solidarité, et plus spécialement lorsqu'elle est appliquée sur des pensions élevées. En particulier, nous avons reçu de vives réactions dans la période qui a suivi l'actualisation du Cadastre des pensions par l'Institut National d'Assurance Maladie-Invalidité (INAMI) et les adaptations du montant de la cotisation de solidarité qui en ont découlé à partir d'octobre 2001.

Les modalités de paiement et les décisions de pension

Paiement de la pension à l'étranger

Le plaignant de nationalité italienne, bénéficie d'une pension belge, habite en Afrique du Sud et perçoit sa pension par chèque bancaire libellé en livre anglaise (sterling).

Il se plaint du fait que sa pension lui parvient très souvent avec retard. L'Office national des Pensions refuse également de verser le montant de sa pension directement sur son compte bancaire dans son pays de résidence, l'Afrique du Sud.

Commentaires

L'Office national des Pensions ne peut accéder à la requête de l'intéressé. L'Office est tenu d'appliquer l'arrêté royal qui règle les modalités de paiements des pensions à l'étranger.

Cet arrêté royal du 28 février 1993 relatif au paiement par virement de certains avantages liquidés par l'Office national des Pensions dispose en son article 1, § 1 :

« Les ressortissants d'un Etat membre de L'Espace Economique Européen, les apatrides, les réfugiés reconnus et les étrangers privilégiés à qui l'Office national des Pensions liquide une ou plusieurs prestations payables intégralement et partout dans le monde, peuvent, à leur demande, obtenir le paiement de ces prestations sur un compte personnel ouvert auprès d'un organisme financier établi sur le territoire d'un Etat, membre de l'Espace Economique Européen autre que le Royaume de Belgique.

Les ressortissants d'un Etat avec lequel la Belgique a conclu une convention de sécurité sociale et à qui l'Office national des Pensions

liquide directement une ou plusieurs prestations payables partout dans le monde peuvent obtenir, à leur demande, le paiement de ces prestations sur un compte personnel ouvert auprès d'un organisme financier établi sur le territoire de l'Etat dont ils sont ressortissants.

L'organisme financier visé aux alinéas 1^{er} et 2 doit être affilié à un système de compensation nationale ou à un système équivalent et permettre le paiement des prestations visées ci-dessus par l'intermédiaire d'un organisme financier dont les activités en Belgique sont reconnues en vertu de la loi du 22 mars 1993 relative au statut et au contrôle des établissements de crédit qui a conclu une convention avec l'Office national des Pensions. »

L'Office national des Pensions ne peut par conséquent procéder au paiement de la pension par virement sur le compte bancaire du plaignant qu'à la condition que ce compte soit ouvert auprès d'un organisme financier qui se trouve établi en Belgique ou sur le territoire d'un Etat membre de l'Espace Economique Européen (EEE), pour autant que les autres conditions soient remplies.

Il lui est par la suite possible de transférer cet argent sur son compte bancaire en Afrique du Sud. Des frais sont toutefois liés à ce transfert de fonds.

Dans l'état actuel de la réglementation, l'Office national des Pensions ne peut améliorer sa procédure sur ce plan. Il revient au pensionné de choisir entre les possibilités de paiement prescrites par la loi et le règlement, en s'inspirant des avantages et inconvénients qui y sont liés.

La décision (notification) de pension – Montants bruts

Plusieurs personnes se plaignent du fait que les montants renseignés dans la notification de pension, émanant des administrations chargées des dossiers de pensions, soient seulement des montants bruts. Ils déplorent de ne pas connaître par avance et avec précision le montant qui leur sera versé réellement.

Commentaires

Tous les services de pensions renseignent des montants bruts annuels dans les décisions de pensions, l'AP renseigne également le montant brut mensuel.

Ce n'est que lors du premier paiement de la pension que le pensionné reçoit le calcul détaillé du montant réellement payé (le montant mensuel brut, diminué le cas échéant du précompte professionnel, de la cotisation pour l'assurance maladie-invalidité et de la cotisation de solidarité, de l'indemnité pour frais funéraires pour les pensions du secteur public). Chaque fois que le calcul connaît une adaptation, le pensionné reçoit un nouveau calcul détaillé.

En pratique, il est très difficile pour le service de pensions de renseigner des montants nets dès le moment de la notification.

En effet, tout d'abord, il faut tenir compte des diverses modifications des dispositions fiscales. En ce qui concerne l'établissement et le prélèvement de précompte professionnel, les services de pensions sont liés par les dispositions du Code des Impôts sur le Revenu (C.I.R.) ainsi que par les instructions du Ministère des Finances. Conformément aux dispositions de ce Code, le précompte est une retenue obligatoire à la source. Elle est établie sur la base du montant total imposable des pensions et des échelles de précompte.

La cotisation pour l'assurance maladie-invalidité destinée à l'Institut National d'Assurance Maladie-Invalidité (INAMI) est également prélevée sur le montant total des pensions (y compris les pensions complémentaires) dès que celui-ci atteint un plafond déterminé. Cette cotisation s'élève à 3,55 % mais ne peut avoir pour conséquence que le montant mensuel global des pensions légales et extralégales soit inférieur au plafond prévu.

Le montant de la cotisation de solidarité varie de 0 à 2 % en fonction des charges familiales et du montant mensuel brut de l'ensemble des pensions légales et extralégales dont bénéficie le pensionné.

Dans beaucoup de cas, la décision de pension est prise des mois à l'avance. Les services de pensions peuvent dès lors difficilement augurer des modifications possibles, que ce soit pour les échelles de précompte, la base imposable, etc ...

En outre, ces services ne disposent pas toujours, au moment de la décision, de toutes les informations nécessaires pour établir le montant net de pension, ne fut-ce qu'en application des règles en vigueur.

Ainsi dans le cas d'une carrière mixte, le montant de l'ensemble des pensions doit être connu pour pouvoir déterminer le précompte professionnel. Le montant total de pension permet également d'établir définitivement s'il y a lieu de prélever la cotisation AMI. Pour déterminer le pourcentage de la cotisation de solidarité, il faut, dans la majorité des cas, connaître tous les montants de pensions légales et extralégales.

En résumé, le seul montant que les services de pensions soient en mesure de renseigner avec certitude au moment de la notification, est le montant brut de la pension.

Cela n'empêche pas que, lors de la notification de pension, toute information soit, à tout le moins, dispensée au pensionné à propos de retenues possibles sur le montant brut de sa pension.

Conclusion

La seule manière de rencontrer des plaintes de la nature de celles qui viennent d'être évoquées, consiste à apporter une modification à la réglementation ou à la législation. Ceci implique des choix politiques sur l'initiative 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 immanquablement leur indépendance et leur impartialité.

Ils en informent les plaignants et, dans le cadre de leur mission de médiation et de conciliation entre les citoyens et l'autorité, les renvoient vers le Ministre des Pensions.

Il peut arriver qu'à l'occasion de ces plaintes, les Ombudsmans détectent une anomalie ou une discrimination dans la législation en matière de pensions. Ils estiment que, dans ce cas, ils doivent en informer le Ministre des Pensions et également les mentionner dans leur Rapport.

En reprenant le contenu de ces plaintes dans leur Rapport annuel, les Médiateurs tentent également de donner un reflet aussi fidèle que possible de la nature de la problématique à laquelle ils sont confrontés. De la sorte, ils assument complètement leur mission de révélateur ou de signal.

Les besoins d'informations

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

Objet des demandes d'information

◆ Conditions d'octroi et de calcul de la pension	61 %
◆ Modalités de paiement et décomposition du montant de la pension	19 %
◆ Estimation de la pension	11 %
◆ Autres réglementations (prépension; pension complémentaire; allocations aux personnes handicapés; pensions étrangères; ...)	9 %

Quelques exemples

L'aperçu suivant reprenant les questions les plus récurrentes illustre la nature de ce besoin

d'information ainsi que le manque de connaissance des canaux d'information dans le secteur des pensions.

Conditions d'octroi et de calcul

- ◆ Comment "fonctionne" la pension d'une manière générale ?
- ◆ A partir de quel âge puis-je demander le bénéfice de ma pension en tant que femme ?
- ◆ Combien d'années dois-je avoir travaillé pour ouvrir droit à une pension anticipée ?
- ◆ A quelle pension, un échevin peut-il prétendre ?
- ◆ Puis-je valider mes années d'études par des paiements complémentaires afin d'obtenir une pension complète ?
- ◆ Les années d'apprentissage ouvrent-elles droit à pension ?
- ◆ Les prestations en qualité de travailleur contractuel dans un service public ouvrent-elles droit à une pension de retraite de fonctionnaire ?
- ◆ Pouvez-vous me fournir un extrait corrigé de mon compte de pension ?
- ◆ Quelles conditions dois-je remplir pour bénéficier de la Garantie de revenus aux personnes âgées ?
- ◆ A quelles conditions la pension est-elle octroyée au taux de ménage ?
- ◆ Quelle est la différence entre une pension au taux de ménage et une pension au taux d'isolé ?
- ◆ Ma situation en matière de pension est-elle modifiée si je me remarie ?
- ◆ Ai-je droit à une pension de survie de ma première épouse ?
- ◆ Puis-je prétendre à plusieurs pensions de survie ?
- ◆ Que dois-je faire si mon conjoint vient à décéder ?
- ◆ Quand ai-je droit à une rente de vieillesse ?
- ◆ Quels sont mes droits à pension en tant que divorcé ou séparé de fait ?
- ◆ Puis-je demander une révision de ma pension ? Y ai-je intérêt ?
- ◆ A quelles réductions puis-je prétendre, en tant que pensionné, dans les autres régimes de la sécurité sociale et en matière fiscale ?
- ◆ Combien puis-je encore gagner en tant que pensionné ?
- ◆ J'habite à l'étranger. Où puis-je introduire ma demande de pension ?
- ◆ Que puis-je faire pour obtenir plus de pension ?

Modalités de paiement et décomposition du montant de la pension

- ◆ Puis-je demander d'augmenter le montant de précompte retenu sur ma pension ?
- ◆ Pourquoi retient-on une cotisation de solidarité sur ma pension ?

- ◆ Ma pension peut-elle être réduite suite à une révision de la cotisation de solidarité ?
- ◆ Pourquoi ma rente de vieillesse ne m'est-elle pas payée ?
- ◆ Pensez-vous que le montant de la pension qui m'est payé soit correct ?
- ◆ J'ai reçu ma décision de pension. Combien vais-je réellement percevoir en net ?
- ◆ Quand le pécule de vacances est-il payé ?
- ◆ Comment l'indexation de ma pension a-t-elle lieu ?

Estimation de la pension

- ◆ Puis-je obtenir une estimation de ma pension future ? A quel service dois-je m'adresser ?
- ◆ Pouvez-vous calculer à combien s'élèvera ma pension ?
- ◆ Quelle sera la différence entre le montant de la pension de retraite et le montant de la prépension ?
- ◆ A combien s'élèvera la pension de mon conjoint si je décède ?
- ◆ Comment se fait-il que le service Info-Pensions ne puisse procéder à une estimation exacte de mes futurs droits à pension ?

Autres réglementations

- ◆ Comment fonctionnent les pensions en Hollande ?
- ◆ A combien s'élève une pension française ?
- ◆ A combien s'élève la prépension ?
- ◆ A combien s'élève l'allocation aux personnes handicapées à partir de 65 ans ?
- ◆ Pourquoi et à quel titre des cotisations sociales sont-elles retenues sur une pension extralégale si je dois de toute façon payer la cotisation de solidarité plus tard ?
- ◆ Qu'entend-on par une rente fictive sur ma pension extralégale ?
- ◆ Je ne parviens pas à apurer mes dettes à l'égard du fisc avec ma petite pension. Pouvez-vous m'aider ?

Traitement par le Collège

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

Aux personnes qui sollicitent des informations par téléphone, sont renseignés les numéros de téléphone et adresses des services les plus compétents pour leur fournir une réponse adéquate. En

cas de besoin, le Service de médiation aide l'intéressé à (re)formuler sa question pour augmenter ses chances d'obtenir une réponse aussi complète et précise que possible.

Parfois, il arrive que le pensionné, le plus souvent lorsqu'il est âgé ou malade, ne comprenne pas ou mal pourquoi il lui est suggéré de contacter un autre service. Parfois, l'intéressé n'est pas en mesure de donner lui-même suite au renvoi. Dans ce cas, le Collège lui suggère de se faire représenter par une personne de confiance qui pourra intervenir pour obtenir l'information ad hoc et la lui transmettre.

Sur ce plan, le Collège agit immédiatement en vue de procurer le meilleur accompagnement possible à l'intéressé dans sa recherche de l'information souhaitée.

Les demandes écrites d'informations sont transmises par le Collège au service compétent. Lorsqu'il s'agit d'une demande d'estimation, le courrier est transmis au service Info-Pensions. Les questions portant sur d'autres matières sont transférées aux administrations compétentes.

Dès lors qu'apparaît le moindre risque d'atteinte à la sphère de la vie privée de l'intéressé, sa « privacy », son accord est sollicité avant de procéder au transfert de sa lettre.

Les services de pensions avec lesquels le Service de médiation a conclu un Protocole d'accord se sont engagés à veiller au traitement des demandes d'information transmises par les Médiateurs. Ils y sont en outre tenus en vertu des dispositions de la Charte de l'assuré social qui dispose que tout assuré social, qui en fait la demande par écrit, doit être informé précisément et complètement, dans un délai de 45 jours, sur ses devoirs et obligations afin de pouvoir exercer ses droits.

Les institutions de sécurité sociale doivent dans les matières qui les concernent conseiller tout assuré social qui le demande sur l'exercice de ses droits ou l'accomplissement de ses devoirs et obligations.

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

Sur la base de notre expérience acquise au fil des trois premières années d'exercice, nous constatons que cette méthode est très efficace. Il n'y a en effet qu'un nombre négligeable de (futurs) pensionnés qui reprennent contact avec nos services après que nous les ayons invités à contacter directement les services de pensions par téléphone ou que nous ayons transmis leurs demandes écrites d'informations.

Conclusion

Le Service de médiation pour les Pensions continue de recevoir quantité de demandes d'informations. Toutefois, il semble qu'une nouvelle tendance se dessine lentement, encore que faiblement.

En effet, certaines personnes qui nous contactent sont apparemment bien conscientes du fait qu'un Service de médiation n'est pas un service d'information et demandent spontanément le transfert de leur question.

Malgré cela, tout tend à montrer que les services d'information des administrations ne sont encore qu'insuffisamment connus par une grande partie du public. Nous persévérons donc dans notre choix de mentionner dans les annexes du présent Rapport annuel un ensemble d'adresses utiles et d'informations relatives aux permanences tenues par les services de pensions.

Il faut pourtant reconnaître que les services de pensions ne sont pas en reste. Ils mettent à disposition et diffusent déjà quantité d'informations.

Tant l'ONP que l'INASTI et l'AP tiennent des permanences à différents endroits dans chaque province où le (futur) pensionné peut se procurer de l'information et rencontrer leurs agents.

Des brochures gratuites sont disponibles qui renseignent sur la réglementation dans les différents régimes de pension et mentionnent les adresses utiles des différents services de pensions.

On y trouve des brochures abordant tant des thèmes généraux que des thèmes spécifiques qui répondent bien souvent à la demande d'information. Pour preuve, il suffit de parcourir la brochure intitulée « Pensions, activité professionnelle et allocations sociales » qui résulte d'une étroite collaboration entre l'ONP et l'INASTI.

L'ONP, l'AP et le SCDF disposent déjà de sites internet développés. L'INASTI les rejoindra prochainement et disposera également d'un site internet.

Début 2002, l'ONP a mis sur pied un call-center chargé de dispenser des informations relatives aux paiements.

Apparemment, ceci ne suffit pas à rendre l'information suffisamment disponible. Il faut également en faire la publicité. Le meilleur service au monde « n'existe pas » aux yeux du public, s'il ne se fait pas connaître.

Une campagne d'information commune aux grands services des pensions, sans oublier le service Info-Pensions, qui mettrait l'accent sur les missions d'information et de contact, constituerait déjà une grande avancée.

Dans nos Rapports précédents, nous avons déjà souligné ces lacunes relatives à l'information. En 1999, nous avons suggéré la mise en place d'un point central d'information, éventuellement étendu aux autres secteurs de la sécurité sociale. Dans le Rapport annuel 2000, nous avons recommandé la mise en place d'un fonctionnaire d'information et insisté sur son corollaire, y donner la publicité nécessaire.

En réponse à une question parlementaire basée sur notre Rapport annuel 1999, le Ministre des Pensions suggère qu'une solution consisterait à étendre les compétences du service Info-Pensions. A l'heure actuelle, la mission de ce service se limite à l'estimation, sur demande, du montant futur de la pension. Le Ministre examine pour l'instant la possibilité de renforcer le service Info-Pensions, éventuellement par l'adjonction d'un fonctionnaire d'information⁴³.

De son côté, lors de sa conférence de presse du 26 octobre 2001, la Commissaire du Gouvernement à la sécurité sociale s'est déclarée favorable à une Charte de l'assuré social renouvelée et ambitionne à terme la mise sur pied d'un call-center composé de spécialistes dans tous les secteurs de la sécurité sociale.

⁴³Question n° 64 de Monsieur Martial Lahaye du 18 avril 2001, Q.R., Chambre des représentants, session ordinaire 2000-2001, p. 8556

Question n° 65 de Monsieur Olivier Maingain du 19 avril 2001, Q.R., Chambre des représentants, session ordinaire 2000-2001, p. 8557