

RAPPORT ANNUEL 2009

SERVICE DE MEDIATION POUR LES PENSIONS



Rapport annuel 2009

Collège des médiateurs Pensions



09

CONFERENCE DE PRESSE DU 15 MARS 2010



Nous contacter ?

Jean Marie HANNESSE

**Service de médiation pour les Pensions
WTC III
Bd. Simon Bolivar, 30 bte 5
1000 Bruxelles**

Tél. 02/274.19.90

Fax 02/274.19.99

e-mail : plainte@mediateurpensions.be

www.mediateurpensions.be

**Heures d'ouverture
tous les jours ouvrables de 9 à 17 h**



Besoin d'un autre ombudsman ?

Surfez sur www.ombudsman.be

Un retard dans la mise en paiement de ma pension! Et où sont les intérêts ?

Le Médiateur pour les Pensions apporte une solution aux plaintes individuelles des pensionnés (voir Rapport annuel 2009, pp. 74-75).

Monsieur Seghers devait recevoir en janvier 2009 une pension de l'ONP et une pension de l'INASTI. A cause de retards dans le traitement de ses dossiers, l'ONP et l'INASTI paient la pension tardivement. Monsieur Seghers demande des intérêts aux deux services de pensions.

L'ONP et l'INASTI lui accordent des intérêts comme prévu dans la Charte de l'assuré social. Toutefois, l'ONP applique un taux d'intérêt de 5,5 % tandis que l'INASTI applique un taux de 7 %.

D'où provient cette différence ?

La loi détermine le taux d'intérêt qui doit être appliqué.

Pour l'année 2009, le taux d'intérêt dans les affaires civiles et commerciales s'élève à 5,5 %. En matière sociale (et donc aussi pour les pensions), un taux d'intérêt spécifique de 7 % est en vigueur à partir du 1^{er} janvier 2009.

Suite à notre intervention, l'ONP recalcule les intérêts à 7 % au lieu de 5,5 %. Il paie environ 25 euros d'intérêts en plus.

Le SdPSP applique également le taux d'intérêt de 7 % au lieu de 5,5 % après notre intervention.

Le Médiateur rappelle qu'en cas de retard de paiement, les services de pensions accordent des intérêts sous certaines conditions et seulement sur demande expresse du pensionné. Le médiateur plaide pour un paiement *spontané* d'intérêts¹.

¹ Suite à l'intervention du Médiateur, l'OSSOM a spontanément accordé des intérêts en cas de retard dans l'attribution de la période du service militaire (voir RA 2008, pages 165-170).

Avez-vous droit à la GRAPA ? Comment puis-je le savoir !! C'est à eux de l'examiner, non ?

L'Ombudsman traite non seulement les plaintes individuelles des pensionnés, mais il fait également de nombreuses suggestions concrètes aux services de pensions. Cela peut consister en une amélioration des procédures administratives, une communication adéquate avec les pensionnés, ... Pour un exemple : voir Rapport annuel 2009, p. 55 – 58.

Les medias et les publications officielles² mentionnent que de plus en plus de pensionnés voient leurs revenus se situer en dessous du seuil de pauvreté (le risque de pauvreté des pensionnés en Belgique s'élève à 20 %, soit 3 % de plus que la moyenne européenne).

La GRAPA (garantie de revenus aux personnes âgées) est une allocation qui a pour objectif d'offrir aux pensionnés qui ne disposent pas de moyens suffisants une aide financière assurant une protection contre la pauvreté. Actuellement, la GRAPA s'élève à un petit 900 euros par mois pour un isolé et à environ 600 euros par mois et par personne pour un cohabitant.

L'ombudsman pour les Pensions est régulièrement confronté à des plaintes de pensionnés qui, souvent par ignorance, n'ont pas fait valoir leurs droits à la GRAPA.

De plus, lorsque la pension de retraite est accordée avant l'âge de 65 ans, il n'y a pas d'examen d'office de la GRAPA. Cet examen ne peut s'effectuer qu'à partir de 65 ans.

Dans ces cas, l'ONP ne procède pas à un examen automatique à 65 ans. Le pensionné doit en faire la demande expressément.

C'est pourquoi les médiateurs proposent deux pistes possibles d'amélioration.

² Voir les données du Rapport annuel du Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale sur le Site Internet :

http://www.luttepauvrete.be/chiffres_nombre_pauvres.htm et pensions suffisantes pour les ménages retraités (Centrum voor Sociologisch onderzoek KUL (CeSO), Jos Berghman)
http://socialsecurity.fgov.be/docs/fr/publicaties/workingpapers/WP_2009_1_fr.pdf .

Examen d'office

Une première amélioration consisterait à démarrer un examen d'office du droit éventuel à la garantie de revenus aux personnes âgées pour tous les pensionnés de plus de 65 ans dont le montant de pension peut faire supposer qu'un octroi de GRAPA serait envisageable.

Cette démarche s'inscrirait idéalement dans le cadre de l'Année européenne 2010 de lutte contre la pauvreté et de l'exclusion sociale.

D'ailleurs, la Charte de l'assuré social prévoit un octroi d'office des prestations sociales chaque fois que cela est matériellement possible.

Campagne d'information

Une autre amélioration consisterait en la mise sur pied d'une grande campagne d'information sur la GRAPA dans tous les medias nationaux³.

Ceci aurait pour effet d'attirer l'attention des plus de 65 ans avec un revenu limité sur l'existence de ce supplément de pension.

Dans l'attente de cette campagne d'information, un premier pas consisterait à attirer l'attention de cette catégorie de pensionnés dans votre propre media.

Inviter les personnes concernées à introduire une demande de GRAPA peut contribuer à améliorer le niveau de vie d'un certain nombre de pensionnés.

L'Ombudsman pour les Pensions rappelle que le pensionné âgé de 65 ans et plus peut introduire une demande de GRAPA. Si, par le passé, la GRAPA lui a été refusée, le pensionné peut avoir intérêt à réintroduire une demande parce que le montant de la GRAPA a fortement évolué ces dernières années.

³ Nous renvoyons, à titre d'exemple, à la campagne d'information de grande ampleur qui a été lancée dans le courant du dernier trimestre de l'année 2009 par la Sociale Verzekeringsbank (SVB) aux Pays-Bas. Cet organisme de pension hollandais est en charge de l'octroi de la pension de vieillesse de base (AOW) et de son complément d'aide sociale (WWB). Cette dernière prestation peut se comparer à la GRAPA belge.

Travailler après ma pension : un bon plan ?

Le Médiateur pour les Pensions peut faire deux types de recommandations.
Premièrement, les recommandations générales, qui visent à lever une discrimination ou à apporter une amélioration de la réglementation.
Deuxièmement, les recommandations directes qui ont pour objectif d'inviter l'administration à revoir sa décision et/ou sa pratique lorsqu'il est constaté que celles-ci ne sont pas conformes aux lois, aux règlements ou aux principes de bonne administration. Le Ministre des Pensions reçoit toujours une copie d'une recommandation directe. Pour un exemple d'une telle recommandation : voir Rapport annuel 2009, pp. 63 – 65.

Monsieur Joris a bénéficié pendant un an d'une pension. Il a ensuite décidé de reprendre un travail à plein temps.

Durant la période de travail à plein temps, Monsieur Joris gagne beaucoup plus que le montant maximum autorisé : sa pension est donc suspendue.

Lorsqu'il arrête de travailler, il demande à l'ONP d'ajouter à sa pension ces années de travail à plein temps.

L'ONP le lui refuse.

Jusqu'en 2008, l'ONP comptait bien dans le calcul de la pension les années pendant lesquelles on avait payé des cotisations sociales sans bénéficier d'une pension.

A partir de 2008, l'ONP a changé son fusil d'épaule. Dès le moment où la pension a été mise en paiement, ne fût-ce qu'un seul mois, aucune occupation de travailleur salarié ne peut plus être prise en compte dans le recalcul de la pension.

Le Médiateur pour les Pensions ne peut marquer son accord à un tel changement, qui a eu lieu sans préavis ni explication, car il

- met en péril la sécurité juridique et la confiance du citoyen dans le service de pension ;

- est la cause d'une discrimination à l'égard du régime de pension des travailleurs indépendants, où cette possibilité existe ;
- décourage la reprise d'un travail ;
- est discriminant, selon la Cour constitutionnelle, à l'égard de quelqu'un qui ne bénéficie pas encore d'une pension et qui, lui, se constitue bien des droits à la pension par son travail.

Tout en entendant les problèmes (informatique, application technique, peu de cas concernés...) de l'ONP s'il revient à son interprétation initiale de la loi, le Médiateur a dû lui adresser une recommandation directe afin que les droits à la pension soient à nouveau attribués pour la période pendant laquelle un pensionné a travaillé sans bénéficier de la pension.

L'ONP nous a fait savoir qu'une nouvelle instruction sera élaborée pour régler ce problème.

La problématique du «Travail des pensionnés» alimente chaque année de nombreux commentaires et recommandations dans le Rapport annuel. C'est également le cas en 2009.

Le Médiateur attire l'attention des pensionnés dont la pension a été complètement suspendue du fait d'une reprise d'activité professionnelle, dont les revenus se situent au-delà des limites, qu'ils ont intérêt à introduire une demande en révision de leur pension étant donné que l'ONP a revu sa position.

Minimum de pension. Peut-on faire plus ?

Le Médiateur pour les Pensions est souvent confronté à des plaintes portant simultanément sur différents régimes ou services de pensions. Il ajoute dorénavant une nouvelle rubrique à son Rapport annuel intitulée : analyse transversale. Le thème de cette année est celui de la pension minimum (voir Rapport annuel 2009, pp.114-120).

Les pensionnés bénéficiant d'une petite pension arrivent souvent chez nous en demandant la « pension minimum ». Et, malgré une carrière parfois bien remplie, il n'est pas rare qu'ils n'ouvrent pas de droit à une telle pension minimum.

Le cas de Madame Pochet l'illustre clairement.

Madame Pochet a été pensionnée à ses 60 ans. Elle a débuté sa carrière comme indépendante (13 années pour lesquelles elle obtient une pension), a travaillé ensuite dans le secteur privé (10 mois) et a terminé comme fonctionnaire (plus de 16 ans).

Tout compris, Madame Pochet perçoit 670 euros pour une carrière de plus de 30 ans.

Alors qu'elle a travaillé durant tout ce temps sans interruption, elle n'a droit à une pension minimum dans aucun des régimes légaux de pension (indépendant, salarié, fonctionnaire).

Les conditions requises pour accéder à la pension minimum sont en effet différentes dans les divers régimes (salarié, indépendant, secteur public).

Il est clair que le droit à la pension minimum existe. Mais il est tout aussi évident que ce droit n'est pas accessible à tous. Peut-on dès lors encore parler de minimum garanti ?

Soyons de bon compte, sous l'impulsion du législateur, la réglementation relative à la pension minimum a fait ces dernières années un certain nombre de pas en avant :

- le montant de la pension minimum dans le régime des travailleurs indépendants a été fortement augmenté ces dernières années ;
- l'accès à la pension minimum pour les travailleurs à temps partiel a été assoupli.

Cela n'empêche pas de faire le constat que beaucoup de pensionnés ne remplissent pas, ou tout juste pas, toutes les conditions nécessaires pour l'obtenir, et cela, souvent, en raison d'une carrière mixte.

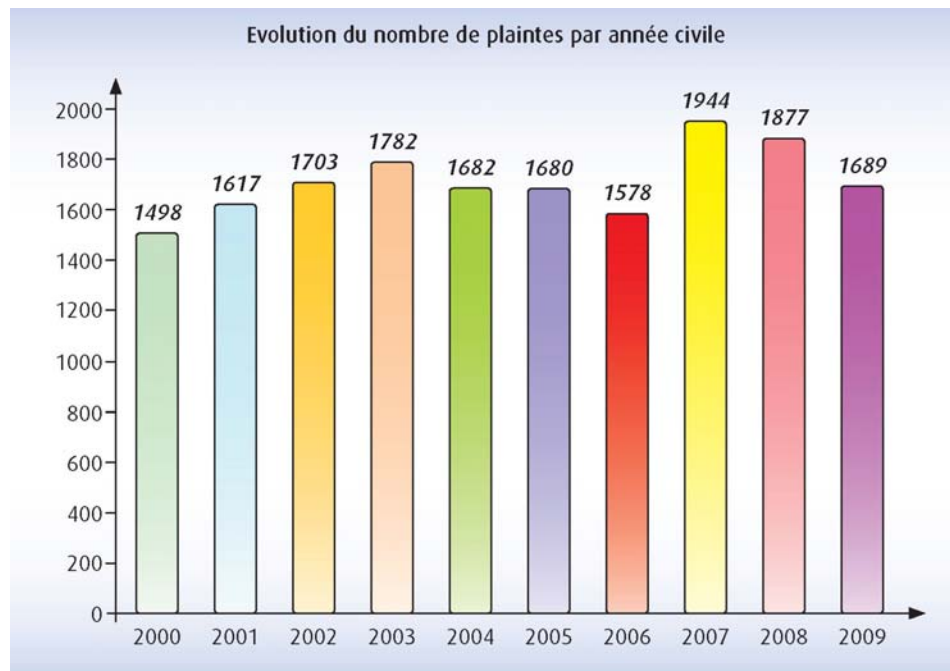
En outre, il existe également, à côté des conditions d'octroi différentes, une dizaine de montants minimums différents.

Abstraction faite des modalités de financement spécifiques des différents régimes de la sécurité sociale, le Médiateur pose la question de savoir s'il ne serait pas souhaitable de tenir compte de *toutes* les années de travail pour déterminer une *seule* pension minimum.

Le médiateur pose la question : est-ce aller trop loin que de penser à un minimum de pension unique valable pour les trois secteurs ?

Le travail de l'Ombudsman en chiffres

Combien de plaintes le Service de médiation Pensions a-t-il réceptionnées en 2009 ?



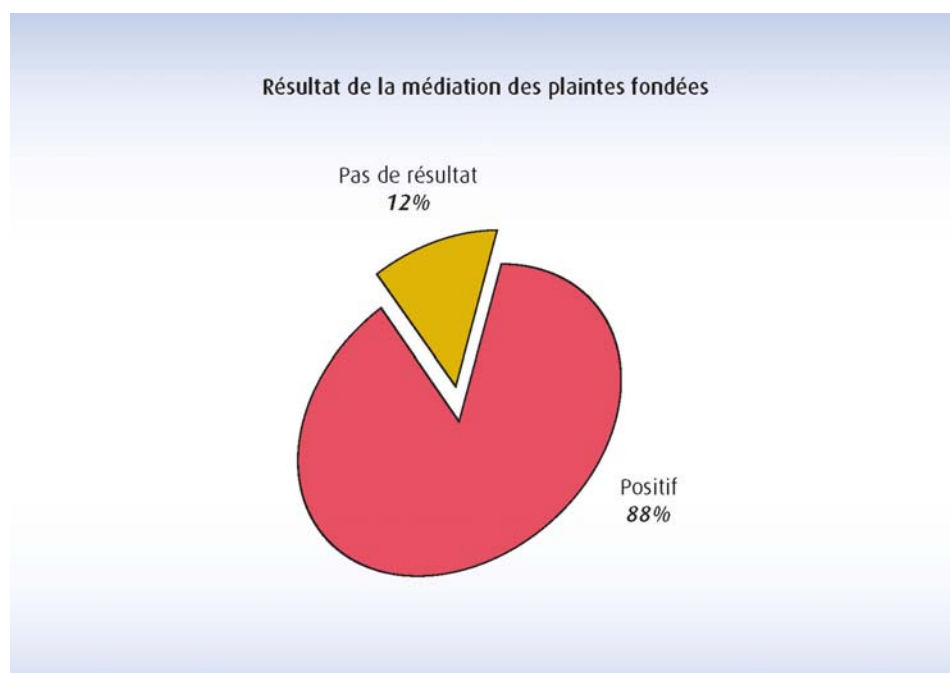
Cette année, le Service de médiation pour les Pensions a réceptionné 1.689 plaintes, soit 140 plaintes par mois.

Sur quoi ont porté les plaintes en 2009 ?

En 2009, le Service de médiation Pensions a reçu plus de plaintes (45 %) sur la fixation de la pension que sur son paiement (34 %). Les 21 % restant portent sur le respect des principes de bonne administration par les services de pensions (délais de traitement et de réponse, qualité de service, courtoisie, ...)

14 % des plaintes de 2009 concernaient les conditions d'octroi de la pension (minimum de pension, activité autorisée, garantie de revenus aux personnes âgées).

Quels résultats positifs ont été atteints en 2009 ?



De toutes les plaintes *recevables* et définitivement traitées cette année, environ 48 % en moyenne sont fondées.

Les chiffres indiquent que dans 88 % des plaintes fondées, notre médiation s'est clôturée sur un résultat positif pour le plaignant, souvent sous forme d'un redressement financier.

Pour certains, il s'agit d'un montant unique d'arriérés. Mais la plupart des pensionnés bénéficient en outre d'une augmentation de leur montant de pension mensuel et donc un revenu supérieur pour le reste de leur vie. Nous considérons également comme un résultat positif la présentation d'excuses. Par ce biais, la confiance du citoyen envers l'autorité se trouve restaurée.

Quelle fut la durée de traitement des dossiers en 2009 ?

En ce qui concerne les plaintes recevables, le délai moyen de traitement est de 3 mois, tout comme l'an passé.

Le délai moyen de traitement pour les requêtes déclarées irrecevables ou pour lesquelles nous ne sommes pas compétents reste de 12 jours calendrier.

Recommandations et Suggestions

Recommandations directes 2009

- L'Ombudsman recommande de mettre fin au mélange des conditions d'octroi et des conditions de paiement de la GRAPA lors de l'examen du caractère non permanent et effectif d'un séjour en Belgique (RA 2009, pp. 59-62 – Discussion, pp. 126-127)
- L'Ombudsman recommande d'ouvrir des droits à la pension dans le régime des travailleurs salariés pour la période postérieure à la date de prise de cours de la pension pendant laquelle l'intéressé a travaillé et n'a pas joui de la pension. (RA 2009, pp. 63-65 – Discussion, p. 127)

Recommandations générales 2009

- L'Ombudsman recommande de mettre fin à l'insécurité juridique qui découle des interprétations divergentes entre le secteur public et le secteur privé (salariés et indépendants) concernant la date effective de prise de cours de la pension (RA 2009, pp. 87-90 – Discussion, p. 125)
- L'Ombudsman recommande de revoir d'office la pension dans le régime des travailleurs indépendants en cas de cotisations de régularisation volontaires payées (après une décision de pension) (RA 2009, pp. 104-107 – Discussion, p. 125)
- L'Ombudsman recommande d'une part, en ce qui concerne l'activité autorisée, de définir plus clairement dans la réglementation des pensions, les notions de « revenu professionnel » et « par année civile ». Il recommande d'autre part, de tirer toutes les conséquences du choix de la définition qui y sera donnée, notamment sur le plan de la prise en compte, ou pas, du double pécule de vacances. (RA 2009, pp. 48-54 – Discussion, p. 126)

Suggestions réalisées en 2009 : exemples

- L'ONP octroie la pension au taux de ménage durant les périodes d'exclusion du bénéfice des allocations de chômage dans le chef du conjoint.

- Dans le cadre d'une plus grande harmonisation des contrôles de l'activité autorisée, le SdPSP et la SNCB, tout comme l'ONP, feront appel à l'INASTI pour donner des avis sur des questions de principe portant sur les revenus professionnels des indépendants.
- L'INASTI a amélioré la motivation et la lisibilité de ses décisions lorsque plusieurs calculs à des dates successives sont notifiés simultanément.