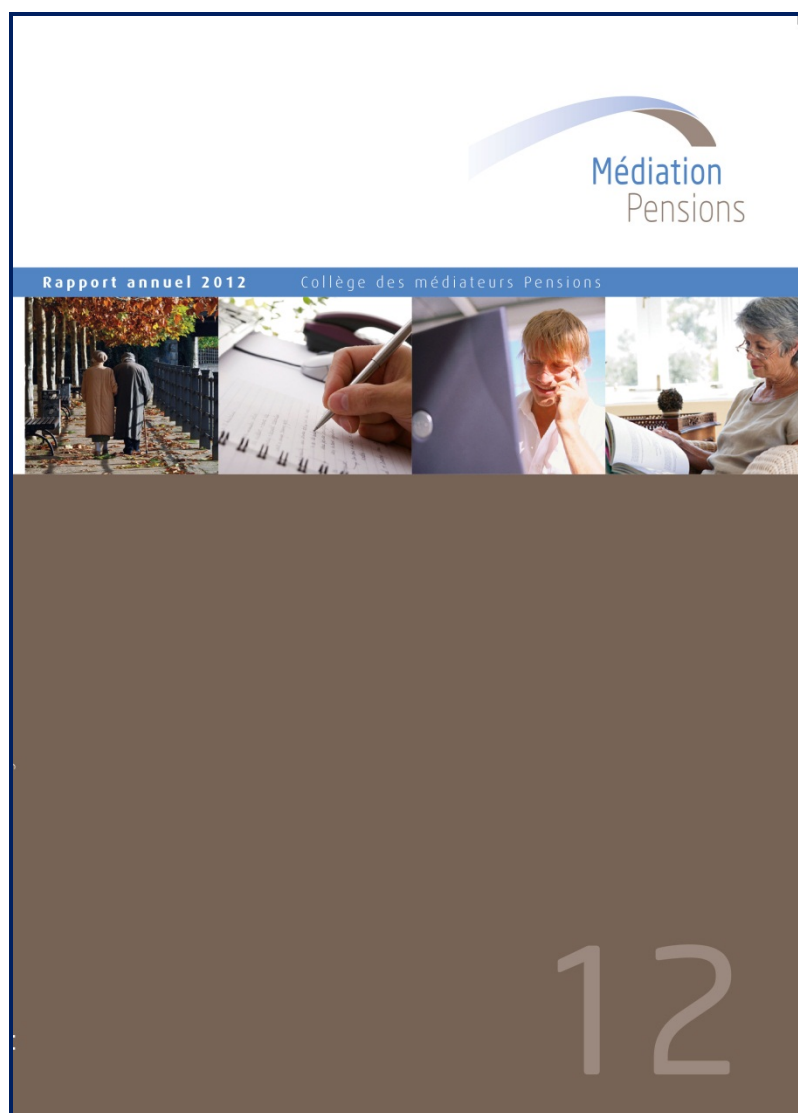


# Service de médiation pour les Pensions

## Rapport annuel 2012

---



*Conférence de presse du 24 avril 2013*



**Médiation**  
Pensions

**Nous contacter ?**

**Jean Marie Hanneesse**

**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@mediateurpension.be](mailto:plainte@mediateurpension.be)**

**Site internet : [www.mediateurpensions.be](http://www.mediateurpensions.be)**

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

**Ombudsman.be**  
ÉCOUTER, RAPPROCHER, AMÉLIORER

**Besoin d'un autre ombudsman ?**

**Surfez sur [www.ombudsman.be](http://www.ombudsman.be)**

## **Dans la mine des pensions, le canari se fait entendre ...**

Depuis sa création en 1999, le Service de médiation pour les Pensions n'a de cesse de rappeler le besoin persistant d'une étroite collaboration et d'un échange fluide d'informations entre les différents services de pensions. Il chante le même refrain concernant tant le besoin d'harmonisation de la réglementation dans les différents secteurs de pensions que la recherche d'interprétation uniforme de concepts juridiques communs. Il continue également d'enfoncer le clou de la nécessité d'une information, la plus automatisée et intégrée possible, pour les pensionnés et futurs pensionnés, notamment par le biais d'un centre unique d'information.

Jean Marie Hanneesse explique : « Les raisons de ces appels incessants sont évidentes. De plus en plus de gens ont une carrière mixte et leur nombre va encore croître. Nous sommes contents de voir que nos signaux d'alarme sont entendus par les autorités. Dans sa note de politique « Pensions », le Ministre fournit plusieurs réponses aux recommandations et suggestions que nous avons faites ».

Cette année encore, l'Ombudsman aiguillonne les décideurs politiques à résoudre les problèmes des personnes qui dépendent de plus d'un régime de pensions.

« Nous recommandons d'aligner les dispositions du régime des travailleurs indépendants sur celles du régime des travailleurs salariés de sorte qu'un pensionné bénéficiant d'une pension au taux de ménage, tandis que son conjoint perçoit une petite pension de fonctionnaire, puisse garder cette pension au taux de ménage, moyennant déduction de la petite pension de fonctionnaire. Ainsi, c'est bien le montant total de pension le plus avantageux possible qui est octroyé » dit Jean Marie Hanneesse.

« Dans une seconde recommandation, nous demandons que le législateur modifie les règlements généraux des travailleurs salariés et des travailleurs indépendants pour que la pension de conjoint divorcé soit accordée d'office dans toutes les situations à partir du moment où toutes les conditions sont réunies (soit le mois suivant celui au cours duquel le divorce a été transcrit dans les registres de l'état-civil). L'élargissement des situations dans lesquelles intervient l'examen d'office contribuerait à un tel soulagement. »

La médiation de l'Ombudsman vient tout récemment de livrer un résultat positif pour toutes les personnes qui perdent leur conjoint, fonctionnaire de son état, lorsqu'ils sont encore jeunes, et qui choisissent de travailler à la place de demander la pension de survie. Selon le SdPSP, il n'était plus possible d'introduire une demande de pension de survie plus de 10 ans après le décès, la pension de survie était prescrite. A la suite de notre médiation, le SdPSP acceptera dorénavant de traiter une nouvelle demande de leur part. Qu'on se le dise ...

En outre, il y a encore des plaintes qui réclament une solution légale parce que des gens font le choix de maintenir une activité professionnelle au lieu de demander la pension.

Si nous devons tous travailler plus longtemps, que penser de la situation étrange de personnes qui continuent à travailler après leurs 65 ans et perdent tout revenu s'ils tombent malades ?

Jean Marie Hanneke : « Il y a encore du boulot pour transposer de manière cohérente dans la sécurité sociale cette nécessité sociétale qui impose de travailler plus longtemps. Il n'est toutefois pas juste ni équitable de pénaliser d'une perte de revenu celui ou celle qui a le courage de travailler au-delà de 65 ans et qui tomberaient malades ? »

Enfin, Jean Marie Hanneke demande qu'une réflexion soit menée sur l'introduction d'une forme de *dédommagement* en cas de faute d'un service de pensions, sans avoir à passer nécessairement par une procédure devant le tribunal.

**Dans la mine des pensions, le canari se fait entendre ...**

**Travailler après ses 65 ans ... Réfléchissez-y à 2 fois !**

**A cause d'une (modeste) pension de fonctionnaire, privé de pension au taux de ménage ? C'est le cas pour le travailleur indépendant ...  
Pas pour le travailleur salarié.**

**Veuf/veuve d'un fonctionnaire, vous n'avez pas exercé votre droit à pension de survie dans les 10 ans du décès ? Pas de bol, il est définitivement prescrit ... Ce n'est pourtant pas le cas dans le secteur privé ...**

**Divorcer après votre pension ? Faites gaffe : Sans nouvelle demande explicite de votre part, votre droit éventuel à pension de conjoint divorcé ne sera pas examiné d'office !**

## **Dans la mine des pensions, le canari se fait entendre ...(RA 2012, pp. 6-10)**

Depuis sa création en 1999, le Service de médiation pour les Pensions n'a de cesse de rappeler le besoin persistant d'une étroite collaboration et d'un échange fluide d'informations entre les différents services de pensions.

Il chante le même refrain concernant tant le besoin d'harmonisation de la réglementation dans les différents secteurs de pensions que la recherche d'interprétation uniforme de concepts juridiques communs.

Il continue également d'enfoncer le clou de la nécessité d'une information, la plus automatisée et intégrée possible, pour les pensionnés et futurs pensionnés, notamment par le biais d'un centre unique d'information.

Cette dernière ritournelle se justifie d'autant plus du fait que les carrières mixtes augmentent.

Cette année, nous nous réjouissons du fait que notre chant ait été particulièrement bien entendu par les décideurs politiques, au point d'en devenir même une source d'inspiration. En effet, jamais sur une aussi courte période depuis sa création, autant de recommandations et de suggestions n'ont été réalisées ou mises sur le métier.

Ainsi, outre les "Points-Pensions", qui sont conjointement organisés par les trois grands régimes de pensions (ONP, INASTI, SdPSP) et où le citoyen peut physiquement s'adresser, il y a dorénavant un numéro de téléphone gratuit unique. En septembre 2012, les Ministres Van Quickenborne et Laruelle ont officiellement lancé le numéro unique gratuit 1765. Ainsi, les services de pensions sont bien entrés dans l'ère de la communication "multi-channels", qu'il s'agisse de carrière mixte ou pas.

Par ailleurs, le chant du canari a été entendu jusqu'au Conseil des Ministres qui a approuvé plusieurs projets de lois :

- Les projets de loi relatifs au cumul d'une pension et de revenus professionnels pour les seniors de 65 et plus, avec une longue carrière, harmonisent la réglementation dans les trois régimes. De la sorte, on évitera à l'avenir que la même situation génère des décisions différentes selon les régimes. En voici quelques exemples : le double pécule de vacances ne sera dorénavant plus pris en compte au titre de revenus professionnels, dans aucun des trois régimes; les arriérés de salaires ou traitements ainsi que les primes suivront le même sort .
- Le projet de loi de réforme de la GRAPA : le concept de "cohabitant" est adapté dans la réglementation GRAPA de sorte que, notamment, le bénéficiaire d'une GRAPA

puisse dorénavant la conserver s'il accueille ses parents. Cette réforme contribuera également à l'accélération de l'opération de rattrapage de la GRAPA pour les seniors de 65 ans et plus qui seraient passés au travers des mailles du filet.

Une lecture attentive de la récente Note de politique 2013 du Ministre des Pensions, ainsi que de celle de la Ministre compétente pour les pensions des travailleurs indépendants, montre que plusieurs autres de nos recommandations et suggestions sont d'ores et déjà mises à l'agenda, en particulier sur le plan de la collaboration entre services de pensions qui se renforce considérablement.

D'autres sujets très intéressants sont également pris en compte et mis en chantier :

- La coordination de la pension minimum garantie dans les trois régimes légaux de pensions ;
- La prise en compte des derniers mois de travail dans le calcul de la pension des travailleurs salariés et indépendants;
- La poursuite du développement intégré de MyPension en guise de site-portail pour les trois services de pensions;
- Dans le cadre de la suppression progressive de l'unité de carrière, et en cas de carrière mixte, privilégier le maintien des années qui rapportent le plus et la suppression de celles qui rapportent le moins.

Enfin, cette année, notre canari fredonne un air nouveau ... Il suggère en effet de réfléchir à la possibilité pour le pensionné d'obtenir une forme de **dédommagement** en cas de préjudice et de faute de l'administration, et cela sans avoir à passer devant le juge. (RA 2012, pp. 106-110)

*Jamais auparavant l'autorité morale du Service de médiation n'avait atteint ce seuil, où la majorité de ses constats sont pris en compte par les décideurs et concrètement traduits en textes. A ce titre, chaque plainte sur laquelle repose nos commentaires est un cadeau au bénéfice de tous les pensionnés et futurs pensionnés.*

---

## **Travailler après ses 65 ans ... Réfléchissez-y à 2 fois ! (RA 2012, pp. 33-38)**

Monsieur Piraux poursuit une activité professionnelle de travailleur salarié après ses 65 ans. L'ONP ne lui paie donc aucune pension jusqu'à ce qu'il introduise une nouvelle demande. Un an plus tard, il tombe malade.

Pour le premier mois de maladie, l'employeur lui paie le salaire mensuel garanti. A son grand étonnement, la mutuelle refuse de lui payer quoi que ce soit pour les mois qui suivent parce qu'il a plus de 65 ans. Cela prend malheureusement plus de trois mois à la mutuelle de l'informer de cette décision. Ce n'est donc qu'au bout de ces quatre mois que l'intéressé demande sa pension.

Et les ennuis ne s'arrêtent pas là pour Monsieur Piraux. L'ONP décide de n'octroyer la pension qu'au premier jour du mois qui a suivi la demande. Cela signifie qu'il restera sans aucun revenu pour cette période : pas de salaire, pas de pension et pas d'indemnité de maladie.

Monsieur Piraux demande l'aide de l'Ombudsman.

Dans son cas, notre médiation a permis un résultat favorable. En effet, l'ONP a accepté de payer la pension avec effet rétroactif parce qu'il n'avait pas renoncé à l'examen d'office de ses droits. Au final, il ne subit aucun préjudice financier du fait de sa maladie.

Nous nous posons la question de savoir s'il n'est pas possible de prévoir, dans la réglementation des pensions, un mécanisme qui éviterait ce problème. Un tel mécanisme ne pourrait-il prévoir d'office l'octroi rétroactif de la pension afin d'éviter que les travailleurs de 65 ans et plus ne soient sanctionnés en cas de maladie supérieure à un mois ?

Ceci ne résout cependant pas encore le cas du travailleur qui malgré sa maladie souhaiterait encore travailler ...

Prenons le cas d'une employée de plus de 65 ans qui poursuit son activité afin de compléter sa carrière et d'obtenir une pension plus élevée. Elle tombe malade en février 2013. L'employeur paie le salaire mensuel garanti pour le mois de février. A partir du mois de mars, elle n'a plus aucun revenu, puisque l'assurance-maladie ne prévoit plus d'intervention au-delà de 65 ans. A la double condition d'être bien informée et d'introduire une demande à temps, elle obtiendra une pension à partir du mois de mars. Imaginons qu'elle guérisse rapidement et souhaite reprendre le travail en avril, elle doit savoir qu'elle ne pourra plus se constituer de droits à pension en 2013 étant donné qu'elle aura bénéficié d'une pension dans le courant de l'année 2013.

*L'Ombudsman recommande de garantir un revenu de remplacement (pension, indemnité de maladie, allocation, ...) aux personnes de plus de 65 ans qui tombent malades durant plus d'un mois alors qu'ils maintiennent une activité professionnelle.*

---



**A cause d'une (modeste) pension de fonctionnaire, privé de pension au taux de ménage ? C'est le cas pour le travailleur indépendant ... Pas pour le travailleur salarié. (RA 2012, pp. 85-90)**

Monsieur Arthur bénéficie d'une pension au taux de ménage après une carrière mixte de travailleur salarié et de travailleur indépendant. Quelques années plus tard, une petite pension de fonctionnaire est octroyée à son épouse pour quelques années dans l'enseignement.

L'ONP continue de payer la pension de travailleur salarié au taux de ménage, en déduisant toutefois le montant de la pension de fonctionnaire comme la loi le prévoit. Le montant de la pension au taux de ménage même réduit est en effet plus intéressant que le total de la pension au taux d'isolé additionné au montant de la petite pension de fonctionnaire.

La pension de travailleur indépendant est quant à elle calculée autrement. Dans ce régime, la loi oblige l'INASTI à calculer la pension au taux d'isolé.

Par ailleurs, la loi ne permet pas de renoncer à la pension de fonctionnaire pour obtenir une meilleure pension dans le secteur privé.

C'est donc la loi qui empêche ce couple d'obtenir le paiement le plus favorable de ses pensions.

*L'Ombudsman recommande d'adapter la réglementation des travailleurs indépendants en l'alignant sur celle des travailleurs salariés. De la sorte, le pensionné qui bénéficie d'une pension au taux de ménage et dont le conjoint obtient une petite pension de fonctionnaire pourra maintenir le taux de ménage sous déduction de la pension de fonctionnaire.*

---

**Veuf/veuve d'un fonctionnaire, vous n'avez pas exercé votre droit à pension de survie dans les 10 ans du décès ? Pas de bol, il est définitivement prescrit ... Ce n'est pourtant pas le cas dans le secteur privé ... (RA 2012, pp. 79-84)**

Coup sur coup, nous avons reçu plusieurs plaintes de personnes étonnées, furieuses et déçues d'apprendre que leur droit à pension de survie dans le régime des pensions de la fonction publique était prescrit.

Quel est le point commun à toutes ces personnes ?

Alors qu'elles étaient encore jeunes (entre 35 et 50), chacune de ces personnes a fait le choix, lors du décès de son conjoint fonctionnaire, de continuer de travailler avec des revenus qui dépassaient les limites autorisées pour le cumul avec une pension de survie.

Longtemps après, par exemple lors de leur mise à la pension, ils décident alors d'introduire une demande en vue d'obtenir la pension de survie. Tant auprès de l'ONP que de l'INASTI, cette demande est acceptée. Ce n'est pas le cas du SdPSP qui leur oppose un refus : "Votre droit a été prescrit après 10 ans !"

Cette différence de traitement entre régimes de pensions se justifie-t-elle dans l'octroi de droits à pension de survie ?

Nous avons confronté l'argumentation du SdPSP à la loi, à la doctrine et à la jurisprudence. A notre analyse, les arguments avancés par le SdPSP ne résistent pas à la critique.

De plus, ni dans le régime des travailleurs salariés ni dans celui des travailleurs indépendants, il n'est fait application d'un quelconque délai de prescription au-delà duquel le droit à pension serait prescrit.

Tout récemment, le SdPSP nous a informé changer son fusil d'épaule. Il ne fera dorénavant plus application, en matière de pensions de survie, des dispositions de l'article 2262 bis du Code civil. En outre, les personnes concernées par le problème pourront solliciter la révision de leur situation.

*Nous nous réjouissons du résultat obtenu. Il s'agit-là d'une belle illustration du rôle de l'ombudsman qui intervient non seulement sur le plan curatif mais également sur le plan préventif.*

---

## **Divorcer après votre pension ? Faites gaffe : Sans nouvelle demande explicite de votre part, votre droit éventuel à pension de conjoint divorcé ne sera pas examiné d'office ! (RA 2012, pp. 38-45)**

Monsieur Verbist et son épouse bénéficient d'une pension au taux d'isolé depuis 2005. Au 1er août 2009, Monsieur Verbist entame une procédure en divorce. Sept mois plus tard, en février 2010, le divorce est prononcé et transcrit dans les registres de l'état civil.

Ce n'est que fin novembre 2011, soit quasi deux années après son divorce, qu'il se rend compte qu'il a peut-être droit à une pension de conjoint divorcé. A la suite de quoi, il introduit une demande au mois de janvier 2012. La pension de conjoint divorcé est bien mise en paiement au 1<sup>er</sup> février, soit au premier jour du mois qui suit celui de sa demande.

Monsieur Verbist vient frapper à notre porte parce qu'il a perdu deux années de pension. L'ONP n'a en effet pas examiné d'office son droit au moment où celui-ci pourrait naître. Il se plaint également du fait qu'il n'a jamais été informé, ni de ses droits ni de la manière de les faire valoir.

Nous n'avons pas pu aider l'intéressé. En effet, rien ne peut être reproché légalement à l'ONP, ni sur le plan de l'examen d'office, ni sur le plan de l'obligation d'information, qu'elle soit active ou passive.

Nous sommes toutefois convaincus du fait qu'il est possible d'éviter la perte de droits à pensions dans de telles situations.

*C'est pour cette raison que nous recommandons au législateur d'adapter les règlements généraux des travailleurs salariés ainsi que des travailleurs indépendants afin de garantir dans le maximum de cas que la pension de conjoint divorcé sera octroyée à partir du mois suivant la transcription. A cet effet, il suffirait d'adapter les situations qui génèrent un examen d'office.*

---

## Les suggestions

Une de premières missions de l'Ombudsman pour les Pensions, consiste à faire des recommandations, qu'elles soient générales et adressées au décideur politique (afin d'améliorer les lois et règlements), ou qu'elles soient directes et adressées aux services de pensions (afin d'améliorer leur manière de faire, voire leur fonctionnement).

Outre ces recommandations, l'Ombudsman adresse également quantité de suggestions aux administrations en charge de pensions. D'une importance variable, ces suggestions ont pour objectif de contribuer à l'efficacité et à la qualité de leur service. Quasi toutes nos suggestions sont acceptées, non seulement parce qu'elles sont souvent tellement évidentes mais surtout parce que l'image extérieure et réflexive que renvoie le miroir de la médiation contribue généralement à une meilleure prise de conscience de la réalité.

Un exemple permet d'illustrer ceci. (RA 2012, Suggestions ONP Paiement 9, p. 137 et pp. 59-61)

Imaginons un couple (salariés) bénéficiaire d'une pension au taux de ménage. L'un des conjoints obtient le bénéfice d'une pension dans un autre régime. Ce conjoint est tenu de le déclarer à l'ONP. L'ONP est tenu de procéder au remplacement du taux de ménage par les deux taux d'isolé, si cela est plus favorable.

Si le conjoint ne déclare pas sa pension, l'ONP appliquera un délai de prescription de trois ans pour récupérer les paiements indus, soit la différence entre le taux de ménage et le taux d'isolé puisque le taux de ménage ne se justifie plus.

Cependant, l'Ombudsman constate que si le bénéficiaire ou son conjoint obtient une pension dans un autre régime, le paiement de cette pension apparaîtra dans le cadastre des pensions. Il incombe dès lors à l'ONP d'en tenir compte spontanément.

L'ONP avalise finalement ce raisonnement et suit l'Ombudsman. Le fait de ne pas avertir l'ONP ne permet que l'application du délai de prescription de six mois, qui nous paraît être un délai raisonnable.

Finalement, l'INASTI accepte également de limiter la récupération à six mois pour des raisons d'équité et surtout pour éviter une récupération "à géométrie variable" en fonction du régime de pension concerné.

Le délai de prescription est désormais uniformément semestriel.

Ce dossier confirme une fois de plus, si besoin était, que la coordination entre l'ONP et l'INASTI est indispensable, par exemple afin de fixer le délai de prescription en cas de dettes dans chaque régime.

## **Les chiffres de 2012 (RA 2012, pp. 29-32)**

En 2012, l'Ombudsman a réceptionné 1.823 requêtes. Parmi celles-ci, 1.160 plaintes ont été déclarées recevables. Un peu plus de la moitié de ces plaintes ont été déclarées fondées au terme de notre analyse.

Lorsque la plainte est fondée, l'Ombudsman intervient auprès des services de pensions afin de résoudre le problème. Dans quasi 9 plaintes fondées sur 10, la médiation débouche sur une issue positive pour le plaignant.

Le top 3 de l'ensemble des plaintes, tous secteurs de pensions confondus, pour l'année 2012 est le suivant :

- Retard dans le paiement de la pension
- Exactitude de la décision d'octroi
- Délai de traitement des dossiers de pension