

Médiation Pensions

Jean Marie Hannesse
Médiateur 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

Site internet :
www.mediateurpensions.be



Contact

Besoin d'un autre Médiateur
surfer sur le site :
www.ombudsman.be

Ombudsman.be

ÉCOUTER, RAPPROCHER, AMÉLIORER

Introduction

A la manière d'un Guillaume Apollinaire décrivant parmi ses plus beaux vers, le « Pont Mirabeau », nous pourrions écrire :

« Sous le pont des pensions coule Mypension et son flot de questions, faut-il qu'il m'en souviennne. La joie venait toujours après la peine » !

Si nous devons en effet ne retenir qu'une chose des 1595 plaignants qui ont contacté en 2017 le Service de médiation pour les Pensions, c'est l'importance prise par le développement de cet outil formidable qu'est Mypension, et de tout ce qui l'entoure et qu'il implique !

Mypension, rappelons-le, reprend, outre les données de carrière, la Date-P (date de pension la plus proche) et les (montants des) estimations (simplifiées), en brut et en net.

En effet, depuis la création de notre service en 1999 (nos textes fondateurs ont eu 20 ans en 2017 !), c'est la première fois que le nombre de plaintes liées, de près ou de loin, à la dose importante d'informations rendues disponibles via Mypension et par là, à toutes les questions que ces informations suscitent, dépasse les plaintes portant uniquement sur les calculs et les paiements des pensions eux-mêmes.

C'est une donnée nouvelle qui s'impose en priorité aux premiers intéressés, les services de pension, qui ont lancé cet outil. A nos yeux, à l'instar de l'analyse que fait Michel Serres de notre société postnumérique et de sa petite Poucette qui a accès immédiat à quasi toute l'information disponible au bout de son pouce sur son smartphone, un nouveau paradigme régit dorénavant les relations entre services publics et administrés.

Comme vous le constaterez au travers de quelques exemples choisis, l'accessibilité et la qualité de contact avec les services de pension (cfr le numéro spécial pension 1765) ont largement fait réagir les plaignants en 2017. Ces services sont contraints de s'adapter aux conséquences parfois paradoxales de ce nouveau paradigme selon lequel, plus je dispense de l'information (par exemple via Mypension), plus je la mets à disposition (via mes sites particulièrement complets et à jour), plus je génère des questions, parmi lesquelles plus de questions pointues, car précisément bien documentées ! (Nous avons déjà abordé et développé en détail ce sujet dans notre Rapport annuel 2016 !) Ce phénomène s'est renforcé en 2017 !

Comment y faire face ? Tel est, à ce jour, un des principaux défis pour les Services de pension, dont le boulot évolue constamment : comment gérer le flot (variable) des appels (d'un public particulièrement réactif et qui a le temps) ? Comment éviter les appels (jusqu'à 20 %) où le (futur) pensionné raccroche avant d'avoir eu quelqu'un en ligne ? Comment, avec efficacité et politesse, répondre aux (centaines de) milliers de questions (générales autant que particulières) ?

Pour l'Ombudsman, lors de l'analyse et de la résolution des plaintes de ces pensionnés insatisfaits (et parfois fort irrités), la question se pose à chaque fois de rechercher comment,

au mieux, contribuer à retisser le lien de confiance entre ceux-ci, pensionnés inquiets, et les services de pension. En introduction de notre Rapport 2017, nous consacrons quelques pages à cette thématique. Plus que jamais, notre service entend assumer son rôle de réconciliation et rétablir cette confiance indispensable !

Avant de poursuivre en balisant quelques-uns des constats et des résultats engrangés en 2017, il est utile, même si c'est, pour certains, un lieu commun, de rappeler, que le monde des pensions n'est pas un long fleuve tranquille, une Seine langoureuse qui se prélasserait sous le Pont Mirabeau !

Non seulement de grandes fusions ont eu lieu en 2016 (ONP et SdPSP) et en 2017 (ONSSAPL, ex-OSSOM, et ONSS), mais les réformes structurelles de pensions continuent à se succéder à un rythme important, et cela dans un contexte de restrictions budgétaires, et sans oublier d'évoquer le développement des outils informatiques et tout ce qu'il implique.

Cela fait beaucoup de changements en même temps, à la fois structurels, législatifs et sociétaux ! Et autant de défis que les services de pension relèvent avec beaucoup de compétence et de proactivité ... et au final relativement peu d'écueils, ce qui est tout à leur honneur.

Il n'en reste pas moins que d'autres problèmes (que ceux liés à Mypension et à la gestion de l'information) ont également été traités en 2017, avec des résultats qui touchent parfois des catégories entières de (futurs) pensionnés.

Parmi ceux-ci, les avancées en matière d'octroi « spontané » des intérêts en vertu de la Charte de l'assuré social, en particulier en cas de retard structurel, certaines améliorations concernant les modalités d'octroi de la GRAPA en cas de séjour prolongé à l'étranger du fait de circonstances exceptionnelles ou, toujours pour les bénéficiaires de GRAPA, d'automatisation des attestations pour tarif social dès son octroi, l'adaptation structurelle des bases de données ou des procédures administratives afin de tenir compte de situations particulières comme la séparation de corps et de biens ou celle des cohabitants légaux, une étude juridique fouillée des conséquences de l'absence sur le plan des pensions (que se passe-t-il, sur le plan de la pension, lorsque quelqu'un disparaît, par exemple dans un attentat, sans que l'on retrouve son corps), ...

A la lecture attentive de ce Rapport annuel 2017, et en particulier des suggestions qui ont été suivies, le lecteur s'apercevra vite du fait qu'un regard extérieur reste un atout pour tous les acteurs concernés : le citoyen, l'administration comme le pouvoir politique ainsi que la société civile tout entière. Et là où c'est possible, cet œil extérieur vous livre ses conseils.

Alloooo, le 1765 ? Y a quelqu'un ?

Appeler le 1765 de l'étranger : faites gaffe, cela pourrait vous coûter cher !?

Les services de pension ont mis en place un numéro spécial pension : le 1765 . Il s'agit d'une superbe initiative ainsi que d'une grande première puisque c'est une des toutes premières fois qu'une telle synergie a lieu en Belgique en matière de pensions ! Et les (futurs) pensionnés ne se sont pas privés d'y faire appel. Le recours au 1765 reste, soulignons-le également, un des meilleurs remparts contre la fracture numérique, en permettant un contact à tout quiconque peut parler.

Accessibilité téléphonique du numéro spécial pension 1765 depuis l'étranger

20 % des personnes qui contactent le Service de médiation pour les Pensions vivent à l'étranger. Ce pourcentage élevé découle en grande partie des problèmes rencontrés par ces personnes lorsqu'elles essaient de téléphoner au numéro spécial pension (+32 78 15 1765).

Tout d'abord, plusieurs plaignants évoquent le fait que la ligne 1765 leur est purement et simplement bloquée. Il leur est impossible d'obtenir la communication. Ceci s'explique par le fait que le Service fédéral des pensions utilise actuellement un numéro spécial « de service » (+ 32 78 15 1765) pour les appels téléphoniques provenant de l'étranger. Selon la nature de leur abonnement et/ou des services offerts par leur fournisseur, il arrive que ces personnes n'aient pas d'accès à ces numéros « de service » (payant), alors qu'ils ont accès, sans aucun problème, aux numéros classiques + 32 2 ...).

D'autres plaignants qui téléphonent de l'étranger invoquent des coûts élevés pour ces communications ou ces tentatives de communication. Lorsqu'ils réceptionnent la facture de leur opérateur, certains montants sont exorbitants !

A titre d'exemple, le 2 mars 2017, le Collège réceptionne une plainte de Madame De Sutter, qui avait composé le numéro spécial pension depuis les Pays-Bas. Son appel a été mis en attente ... Son opérateur lui a ensuite facturé un appel téléphonique de 30 minutes à 1 euro la minute, car il s'agissait d'un « numéro de service international ».

Au final, sa facture s'élève à un peu plus de 30 euros. Madame De Sutter a déposé une plainte auprès du Médiateur pour les Pensions considérant qu'un appel international à un numéro géographique belge (par exemple un numéro 02) ne lui aurait coûté que 11 cents la minute. Elle juge le montant facturé par son opérateur exorbitant (et disproportionné) et se demande si le SFP ne devrait pas le prendre en charge.

En ce qui concerne le coût des appels, le SFP déclare qu'il ne touche rien des surcoûts facturés par les opérateurs à l'étranger. Au contraire, le SFP paie une petite redevance au fournisseur Proximus pour l'utilisation de sa plate-forme et les facilités qu'elle offre. Proximus, pour sa part, ne facture

pas de frais supplémentaires. Le problème se situerait donc du côté des opérateurs étrangers. Selon le SFP, il n'existe pas de réglementation stricte pour ces numéros de service en Europe. Cela encourage apparemment certains opérateurs étrangers à facturer un prix plus élevé pour les appels vers ces numéros depuis l'étranger.

L'Ombudsman estime que ces appels vers le numéro spécial pension ne devraient pas pouvoir dépasser le coût d'un appel vers un numéro géographique fixe ordinaire. De plus, ce point de contact unique devrait toujours pouvoir être accessible, même de l'étranger.

Afin de résoudre le problème des coûts élevés et des blocages, l'Ombudsman propose de passer (fût-ce progressivement) à un « numéro géographique » classique (+ 32 2...).

Pour plus de détails voir le Rapport annuel 2017 aux pages 79-81

Accessibilité téléphonique de la ligne 1765

Quasi 6 % des plaintes réceptionnées en 2017 par l'Ombudsman pour les Pensions portaient sur l'accueil téléphonique du numéro spécial pension. Les plaintes de ces pensionnés et futurs pensionnés portaient sur tous les types de pensions.

Un exemple :

Monsieur Potvin voulait savoir pourquoi sa pension avait diminué. Il a téléphoné par deux fois au numéro spécial pension. Par deux fois, il n'a eu personne en ligne. Pendant 20 minutes à chaque fois, il a écouté la bande qui passait de la musique et le message que le temps d'attente était long. La communication a ensuite été subitement coupée.

L'enquête de l'Ombudsman révèle que, durant l'année 2017, des 79.676 (futurs) pensionnés néerlandophones qui ont appelé le numéro spécial pension pour une question relative au calcul de leur pension, 47.726 d'entre eux ont eu un collaborateur du SFP en ligne. Le reste, soit 31.950 (= 40 %) ont raccroché avant d'avoir quelqu'un en ligne parce qu'ils pressentaient devoir attendre longtemps. Des 94.651 (futurs) pensionnés francophones qui ont appelé le numéro spécial pension, 19.307 (= 20 %) ont également raccroché pour la même raison.

L'Ombudsman insiste sur le fait que le numéro spécial pension est un superbe outil qui en fait une passerelle d'accès unique pour la matière des pensions légales (attribution, calcul et paiements des trois grands secteurs). De plus, le numéro 1765 est gratuit pour les appels téléphoniques en provenance de Belgique.

L'Ombudsman constate avec les services de pension que les questions relatives à la politique des pensions sont depuis longtemps un « sujet brûlant », et que cette thématique est abondamment relayée dans la presse. Cela amène de plus en plus de gens à poser des questions au service des pensions : les changements successifs ou annoncés soulèvent des questions pour de nombreux citoyens (jeunes et vieux).

Finalement, force est de constater également que le SFP est victime de son propre succès. Les services de pension, soucieux de transparence, mettent à disposition plus d'informations. Ceci

permet au citoyen de se sentir plus concerné, ce qui est une évolution positive, mais cela s'accompagne simultanément du paradoxe, selon lequel plus il y a d'information disponible, plus cela génère de remarques et de questions !

Si le site Mypension.be est très populaire auprès des citoyens, il génère fort logiquement, et à ce stade, beaucoup d'appels téléphoniques.

A l'aune des plaintes réceptionnées, l'Ombudsman pour les Pensions continue d'appeler le SFP à (encore) améliorer son accessibilité téléphonique via le 1765, et cela même s'il se déclare victime de son succès.

Et c'est ce que le SFP a déjà commencé à faire. Ainsi, afin de décharger le Contactcenter, le SFP mentionne dorénavant dans sa communication standardisée, le numéro de téléphone du bureau régional en charge du dossier. En outre, le SFP continue de dévier les appels portant sur des questions fiscales vers un mini call-center dédié à cet effet, et, last but not least, une partie du personnel chargé du courrier vient renforcer le numéro spécial pension.

Parmi les suggestions émises par l'Ombudsman, il y a celle d'adapter le message d'accueil lorsque quelque chose de spécial s'est produit. Ainsi par exemple, lorsqu'un problème temporaire de paiement de certaines pensions se pose, on pourrait prévoir un message enregistré confirmant que le SFP est au courant du problème, que tout est mis en œuvre pour le résoudre et si possible, préciser le délai probable pour une solution. Le SFP envisage d'adhérer à cette suggestion lorsque le logiciel téléphonique actuel sera remplacé, en principe en 2019.

L'Ombudsman pour les Pensions a encore notamment suggéré d'informer automatiquement l'appelant du temps d'attente restant et d'éviter qu'au terme d'un long délai d'attente, la ligne ne soit soudainement coupée. Le SFP a manifesté son intention de souscrire à ces suggestions lors du remplacement du software actuel prévu en 2019. Il devrait alors également être possible d'orienter automatiquement l'appelant vers une ligne moins encombrée.

De plus, le SFP confirme essayer autant que possible d'augmenter le taux de présence de ses collaborateurs dans les contactcenters. Sur ce plan, il faut bien sûr tenir compte des possibilités budgétaires et des autres priorités. En réalité, la pression n'augmente pas que pour les collaborateurs des contactcenters, mais elle augmente également dans tous les autres services, comme les services « courrier » et « accueil physique » ! Il s'ensuit que ces services peuvent plus difficilement venir en renfort pour répondre au téléphone, ce qui allonge d'autant les délais de réponse au 1765 !

Conseils du Médiateur pour les Pensions :

- Vous avez une question qui exige une analyse (par exemple, j'ai travaillé durant l'année 1985, mais celle-ci n'apparaît pas dans le calcul, comment cela se fait-il ?), une question technique ou juridique précise (par exemple sur la manière dont les minimums de pension ont été appliqués à votre pension) : privilégier l'écrit, que ce soit via le site Mypension.be ou par courrier ! Ainsi l'administration pourra procéder à un examen approfondi et circonstancié de votre question et y donner la réponse qui convient. Si le délai de réponse prévu par la loi est de 45 jours, il y a de fortes chances que la réponse vous parvienne bien avant. Ce faisant, le Contactcenter sera plus aisément

accessible aux pensionnés dont la question est plus urgente, comme par exemple, en cas de problème de paiements.

- Lorsque vous téléphonez aux services de pension, vous devrez communiquer votre numéro national. Aussi veillez toujours à l'avoir sous la main.
- Le numéro de pension 1765 est ouvert les jours ouvrables de 9 à 12 hr et de 13 à 17 hr. Le vendredi, le numéro de pension ferme une heure plus tôt, soit à 16 hr. Sur son site, le SFP renseigne les pics de fréquentation, n'hésitez pas à les consulter !
- Suivez le SFP et l'INASTI sur Twitter et Facebook: via ces canaux, les services de pension vous informent en cas de problème, notamment d'accessibilité téléphonique.
- Tenez compte du fait qu'aucun montant de pension ne peut être renseigné par téléphone (afin, par exemple, d'éviter de renseigner le montant de votre pension à votre voisin).

Voir le Rapport annuel pp. 79-86

Estimation de pension : illico presto ?


Plainte la plus fréquente en 2017 : les délais de traitement des estimations de pension

« Monsieur l’Ombudsman, j’attends depuis des mois une estimation du montant de ma future pension : j’ai déjà téléphoné au SFP pour demander où on en est. Ils y travaillent, me disent-ils, mais je n’ai toujours rien ! »

Un futur pensionné peut en principe au plus tôt demander une estimation du montant de sa pension 5 ans avant sa Date P. L’estimation comprenait un aperçu de la carrière professionnelle, le calcul du montant brut de la pension à la date demandée par la personne concernée et une explication de la manière dont le calcul a été effectué.

Étant donné le succès des estimations, il y a eu pas mal de retard !

Les services de pension ont cherché une solution pour résorber ce retard. Le SFP secteur salarié et l’INASTI ont opté pour une estimation « light » : celle-ci mentionnait le montant brut de la pension. Depuis peu, le montant net, au taux isolé, sera également renseigné. Les services de pension répondent ainsi à une suggestion faite par le Médiateur pour les Pensions dans son Rapport annuel de 2013. Les détails techniques du calcul de la pension – qui présentent moins d’intérêt pour la plupart des futurs pensionnés – ne sont plus mentionnés. Si le pensionné le souhaite, il lui est toujours loisible de poser des questions complémentaires aux services de pension.

Mais cela peut être encore plus facile ! Il suffit de surfer sur Mypension.be  (et pour cela pas besoin d’attendre 5 ans avant sa Date-P) pour obtenir

- la date de pension la plus proche possible (pour une personne ayant une carrière mixte, par régime, travailleur salarié, travailleur indépendant et fonctionnaire) ainsi que la date la plus proche possible à laquelle vous pouvez partir ensemble dans tous les secteurs !
- le montant estimé de la pension future par régime (salarié, fonctionnaire, travailleur indépendant) et pour les trois régimes confondus (net et brut).

Conseils du Médiateur pour les Pensions :

- Vérifiez si votre carrière professionnelle est correctement et complètement indiquée. Si ce n’est pas le cas, signalez le problème au service de pension. Ceci peut avoir une incidence à la fois sur la date de pension la plus proche possible et sur le montant de la pension.
- Tenez compte toutefois du fait que plusieurs milliers de pensionnés ont déjà fait pareil et que les services de pension sont occupés à y répondre en donnant priorité à ceux qui sont les plus proches de la pension.

Voir le Rapport annuel pp. 114-115

Pensions d'Outre-Mer, calculs et paiements d'Outre-Délais ?

Pensions d'Outre-Mer : retard dans les calculs et les paiements de ces pensions

Si vous êtes belge ou ressortissant d'un Etat membre de l'EEE ou de la Suisse et que vous avez travaillé en dehors de l'Union européenne et de la Suisse en payant des cotisations volontaires à la Sécurité sociale d'Outre-Mer en Belgique, vous pouvez bénéficier d'une pension à partir de 65 ans.

Une pension anticipée - généralement à partir de 60 ans au plus tôt - est également possible ce qui réduit d'autant la pension. Depuis 2017, ces pensions sont calculées et payées par l'Office national de sécurité sociale (ONSS), qui a repris l'ORPSS – Office des régimes particuliers de sécurité sociale –, qui était responsable des pensions de sécurité sociale d'Outre-Mer en 2016. Le calcul de cette pension n'a pas lieu automatiquement : le pensionné doit en faire la demande. Attention, si la demande est introduite plus de trois mois à l'avance, l'ONSS ne la traite pas.

En 2017, le Médiateur pour les Pensions a reçu plusieurs plaintes de pensionnés qui n'avaient toujours pas perçu le moindre centime de leur pension après la date à laquelle leur pension était devenue payable. Certains ont même dû s'adresser au CPAS. Pour d'autres, le paiement de leur pension de travailleur salarié ou de travailleur indépendant a également été retardé parce que ces services de pension (SFP et INASTI) dépendaient des données (de carrière) que l'ONSS devait leur transférer pour prendre leur décision en matière de pension.

Voici ce qu'on a pu lire : « Il est scandaleux qu'une veuve ait dû attendre 9 mois jusqu'à aujourd'hui pour le traitement et le calcul de sa pension. Comment une telle personne peut-elle survivre si elle n'obtient pas ce à quoi elle a droit ? Allez-vous payer son loyer et ses frais mensuels ? C'est inhumain de traiter les veuves ainsi. Comme si elles n'avaient pas déjà assez de peine quand leur mari décède, elles doivent en plus encore s'inquiéter de savoir comment survivre pendant des mois sans pension complète. »

Contactez l'ONSS pour savoir ce qui se passe s'avérait également périlleux : le service n'était pas accessible par téléphone ni par e-mail. A titre d'exemple : « Toujours pas de pension malgré un dossier réintroduit le 4 juillet 2017 par recommandé ... et pas possible de les contacter par téléphone ! »

Qu'est-ce qui s'est passé ?

La transition des dossiers papier aux dossiers électroniques, qui avait déjà été préparée et commencée à l'ORPSS en 2016, a été chaotique. En outre, les programmes de consultation et de vérification des fichiers électroniques ne fonctionnaient pas correctement.

De plus, la reprise de l'ORPSS par l'ONSS le 1er janvier 2017 a entraîné des problèmes pratiques inattendus au cours des trois premières semaines de janvier 2017 (y compris des problèmes de consultation des boîtes aux lettres générales), ce qui a augmenté l'arriéré existant.

Enfin, les taux de cotisations sociales applicables au sein du système de sécurité sociale d'Outre-Mer ont été augmentés. L'ajustement initial prévu le 1er février 2017 a été reporté au 1er avril 2017 en raison de problèmes techniques. Cela a également augmenté la charge de travail.

Médiation par l'Ombudsman pour les Pensions

La direction de l'ONSS a élaboré un plan de crise pour résoudre le problème. Du personnel supplémentaire a été recruté pour traiter les dossiers de pension et les programmes informatiques ont été ajustés, pour lesquels du personnel informatique externe supplémentaire et des consultants externes ont été déployés.

À la demande du Médiateur pour les Pensions, un message a été affiché sur le site Web pour informer les citoyens des problèmes. Sur proposition du Médiateur encore, les appels téléphoniques ont également été orientés vers un pool "front office" afin que les gestionnaires de dossiers puissent se concentrer sur le traitement des dossiers et que les appels téléphoniques ne restent pas sans réponse en cas d'absence ou de maladie d'un fonctionnaire.

Le Médiateur espère également que l'ONSS répondra positivement à sa demande d'octroi *automatique* d'intérêts en cas de paiement effectué en retard dans ce contexte. Il s'agit, après tout, d'une bonne façon de rétablir la confiance entre les retraités et le service des pensions.

Dans ce contexte, le Médiateur pour les Pensions renvoie à la pratique adoptée par l'INASTI. En 2015, un grand nombre de pensions servies par l'INASTI n'ont pu être payées à temps en raison de l'introduction d'un nouveau programme informatique qui ne répondait pas aux exigences.

À l'époque également, le Médiateur pour les Pensions a plaidé en faveur de l'octroi *automatique* d'intérêts. L'INASTI qui est particulièrement soucieux de ses clients, a souscrit à la proposition du Médiateur pour les Pensions et a automatiquement accordé un taux d'intérêt de 7 % aux 3.239 pensionnés concernés.

Pour le surplus, le Médiateur pour les Pensions remarque qu'en raison de la pratique administrative de l'ONSS selon laquelle la demande de pension peut être soumise au plus tôt trois mois avant la date d'entrée en vigueur, les intérêts sont accordés au plus tôt à partir du deuxième mois de retard de paiement (pour le premier mois de retard de paiement, le retraité ne reçoit donc pas d'intérêts). Le Médiateur a déjà émis une recommandation générale relative à cette problématique (Voir la RG 2010/3, RA 2010 p. 176)

Voir le Rapport annuel pp. 69-74

GRAPA : Attestations pour tarifs sociaux et autres réductions : Automatisation dès la prise de cours !!

Attestations pour des réductions ou exonérations de tarifs sociaux

La GRAPA est une allocation sociale destinée à protéger de la pauvreté les pensionnés âgés de 65 ans et plus qui ne disposent pas de ressources financières suffisantes. Leur pension peut être complétée à hauteur de la GRAPA : pour une personne isolée, jusqu'à un montant de 1.083,28 euros par mois et jusqu'à 722,18 euros par mois pour un cohabitant.

Les bénéficiaires d'une GRAPA bénéficient également de diverses exemptions ou réductions sociales : par exemple, des réductions pour le gaz, l'électricité, pour des sociétés de transport public comme De Lijn, auprès de certaines compagnies des eaux, des réductions au niveau communal (par exemple pour l'achat de sacs poubelles), etc.

Pour le gaz, l'électricité, le traitement d'un certain nombre d'avantages au niveau communal et le secteur de l'eau potable en Flandre, cela se fait généralement de manière automatique.

En ce qui concerne les autres avantages et réductions sociales, on s'affaire actuellement à permettre un traitement automatique là où c'est possible. Ce grand projet, connu sous le nom de « statuts sociaux harmonisés », a été confié par le Gouvernement à la Banque-Carrefour de la sécurité sociale (BCSS). Comme ces réductions ou exonérations sont nombreuses et dépendent de critères tellement différents (par commune, par fournisseur, etc...), il n'est pas si facile de les accorder automatiquement.

Par conséquent, il y aura encore toujours des cas où un bénéficiaire d'une GRAPA devra fournir à la commune, à un fournisseur de service, etc. un certificat annuel délivré par le service de pension pour prouver son droit à la GRAPA afin d'obtenir l'exonération ou la réduction.

Actuellement, chaque année en février, le Service fédéral des pensions envoie automatiquement un certificat à ceux qui bénéficient d'une GRAPA au 1er janvier de l'année en question. Ce certificat est valable pour l'année en cours.

Si la GRAPA est accordée pour la première fois en cours d'année, le pensionné ne recevra pas automatiquement une telle attestation afin d'obtenir les éventuelles réductions et exonérations pour cette année-là. Toutefois, cette attestation est délivrée à la demande expresse du retraité. Malheureusement, de nombreux retraités ne le savent pas.

Afin de s'assurer que les bénéficiaires de GRAPA ne perdent pas les réductions et exonérations, le Médiateur pour les Pensions a demandé au SFP d'envoyer automatiquement l'attestation pour les réductions et exonérations sociales dans l'année au cours de laquelle la GRAPA est accordée pour la première fois. Le SFP examine en ce moment cette suggestion et si cela vaut la peine d'envoyer cette attestation dans l'attente de la mise en œuvre du projet de « statuts sociaux harmonisés ».

Conseils du Médiateur pour les Pensions :

- Assurez-vous bien de ne pas passer à côté d'un tarif social ! Si vous obtenez la GRAPA pour la première fois, n'hésitez pas à demander au service des pensions une attestation qui vous permettra d'obtenir ces prestations sociales.
- Certaines communes, certains fournisseurs de service, ... accordent également des réductions aux personnes dont le revenu total ne dépasse pas un certain montant. Un retraité peut demander une attestation renseignant le montant de sa pension auprès du service de pension afin d'obtenir cette réduction.

Voir le Rapport annuel pp. 57-59

Le travail de l'Ombudsman pour les Pensions en 2017

En 2017, 1.595 personnes ont contacté l'Ombudsman. Les demandes d'information et les plaintes dont les services des pensions n'avaient pas encore été informés ont été transmises aux services des pensions afin qu'ils puissent y répondre.

984 plaintes déjà signalées par le citoyen aux services de pension mais qui n'ont pas abouti à une solution satisfaisante pour le citoyen ont été traitées par l'Ombudsman et son équipe en 2017. Dans 48 % des cas, tout était exact et le dossier avait été traité correctement par les services de pension.

L'Ombudsman, en tant qu'expert indépendant, a écouté les citoyens dans ces affaires. Il les a rassurés. Il a essayé de rétablir la confiance dans les services de pension, par exemple en détaillant ou en complétant un peu plus les explications déjà fournies dans la réponse du service de pension.

Dans 52 % des cas, le médiateur des pensions a agi comme médiateur afin de résoudre un problème réel. Dans 85% de ces cas, la solution pour le citoyen était positive (par exemple, augmentation des pensions, paiement des intérêts, excuses, etc).

Enfin, last but not least, l'Ombudsman a encore pu récemment constater, que le monde politique est à l'écoute des problèmes soulevés par l'Ombudsman pour les Pensions, qui sont une traduction des plaintes déposées par les (futurs) pensionnés. Ainsi, une recommandations de 2011 vient d'être suivie dans le régime des travailleurs indépendants. (RG 2011/1, RA 2011 p. 161)

En effet, la période de traitement pour le calcul d'une pension de travailleur indépendant introduite plus de 9 mois avant sa date de prise de cours était de 8 mois, alors que cette période n'est que de 4 mois dans le régime des travailleurs salariés. L'Ombudsman pour les Pensions avait recommandé que ces périodes soient harmonisées entre elles.

Le Ministre Ducarme a suivi cette recommandation. Cela permet à un travailleur indépendant d'obtenir sa décision de pension endéans le même délai qu'un travailleur salarié. Et désormais, en cas de décision tardive de l'INASTI en matière de pension, un travailleur indépendant peut réclamer des intérêts aussi rapidement et dans les mêmes conditions qu'un travailleur salarié !