

Les suggestions

Depuis 2003, nous reprenons dans le Rapport annuel les propositions et suggestions auxquelles les services de pensions ont répondu positivement durant l'année écoulée. Elles visent à l'amélioration ou à l'adaptation des procédures administratives.

De même sont mentionnées dans la liste les suggestions qui ont généré une initiative législative.

Pour certaines de ces suggestions, le lecteur en trouvera le contexte dans la discussion de dossier détaillée dans le Rapport annuel auquel nous référons. D'autres suggestions sont faites à l'occasion du traitement de dossiers qui ne sont pas repris dans un Rapport annuel mais qui valent la peine d'être signalées. Elles illustrent en effet comment la qualité du service peut parfois être améliorée par de simples interventions.

Nos suggestions des années précédentes, ainsi que le suivi qui y a été donné, se trouvent sur notre site à la rubrique « Publications », en cliquant sur « Le suivi des suggestions ».

Les services d'attribution du SFP Secteur public

SFP Secteur public – Attribution 1

Suite aux différentes réformes des pensions et plus particulièrement, celles portant sur les conditions plus strictes pour accéder à la pension anticipée (avant l'âge de 65 ans), il est extrêmement important que les intéressés soient rassurés et informés à temps quant à savoir s'ils pourront effectivement obtenir leur pension à la date de prise de cours souhaitée.

Dans notre Rapport annuel de 2013, à la page 101, nous attirons déjà l'attention sur le fait qu'il faut absolument éviter que l'intéressé, dans l'attente de la décision sur sa pension, prenne des décisions irréversibles sur la fin de sa carrière. Ceci est d'autant plus vrai lorsque différents services de pensions sont concernés.

Nous proposons une solution simple en invitant les

services de pensions à adopter une modeste mesure administrative : ajouter à l'accusé de réception de la demande de pension anticipée, un paragraphe attirant l'attention du travailleur sur le fait que sa demande peut être soit acceptée, soit refusée, et qu'il doit dès lors s'abstenir de tout acte vis-à-vis de son employeur (salarié) ou par rapport à ses affaires (indépendant), sur lequel il ne pourrait plus revenir par la suite, en cas de refus de pension. Il faudrait pour toute sécurité préciser que cette abstention devrait perdurer aussi longtemps que le travailleur n'a pas reçu toutes ses décisions de pension.

C'est ce que faisait déjà Ethias. Lorsqu'il avait connaissance du fait que l'intéressé avait une carrière mixte ou qu'un mode de calcul particulier (par exemple, une bonification pour diplôme) devait être appliqué, Ethias attirait d'emblée l'attention de l'employeur sur le fait qu'il était recommandé de fixer également la date de prise de cours la plus proche possible dans le ou les autres régimes, avant de permettre la prise de cours effective de la pension dans le secteur public.

Le SFP secteur public a entretemps adapté le texte de sa communication adressée aux futurs pensionnés concernant la date de prise de cours de la pension la plus proche possible. Il mentionne clairement que la date P indiquée dans la décision vaut exclusivement pour la pension dans le secteur public. Il renvoie l'intéressé vers Mypension afin de prendre connaissance de la date P dans le régime des travailleurs salariés ou indépendants. (Rapport annuel 2013, p. 101 et Rapport annuel 2014, p. 98)

Les services de paiement du SFP Secteur public

SFP Secteur public – Paiement 1

Concernant le certificat de vie mensuel et semestriel, nécessaire au paiement de la pension dans le secteur public sur un compte belge ou étranger d'un pensionné qui vit à l'étranger

Le fonctionnaire qui réside à l'étranger mais qui souhaite recevoir sa pension sur un compte belge devait, jusqu'en juin 2016, introduire un certificat de vie deux

fois par an. Lorsque l'intéressé souhaitait par contre recevoir la pension sur un compte étranger, il devait, jusqu'en mars 2016, fournir chaque mois un certificat de vie au SFP secteur public !

Tandis que le certificat de vie semestriel découle de l'accord souscrit par l'intéressé pour percevoir sa pension sur un compte, le certificat de vie mensuel n'est que l'application pure et simple de l'article 2 de l'arrêté royal du 1er février 1935.

Cependant, l'exigence imposant que le certificat de vie mensuel ne puisse être daté au plus tôt que du dernier jour ouvrable du mois pour les pensions payées à terme échu, va manifestement à l'encontre de l'article 60 de la loi du 7 novembre 1987 qui prévoit que les pensions doivent être payées (créditées sur son compte) le dernier jour ouvrable du mois auquel elles se rapportent.

Du fait de cette exigence, le paiement des pensions à terme échu ne peut avoir lieu le dernier jour ouvrable du mois et ne permet un paiement, au plus tôt, que le deuxième jour ouvrable du mois suivant.

Your Europe, un service de conseil de l'Union européenne composé d'un réseau d'experts indépendants, provenant des différents États membres de l'UE, a émis l'analyse suivante : en vertu des dispositions du droit européen en matière de marché intérieur, on peut affirmer que l'exigence sévère d'introduire un certificat de vie mensuel violerait le principe de libre circulation des capitaux, tel qu'il est garanti par les articles 63 à 66 du Traité sur le fonctionnement de l'Union européenne (à présent TFUE). Ce raisonnement vaudrait d'autant plus que, pour un paiement sur un compte belge, le certificat de vie semestriel suffit, ce qui pourrait être perçu comme un encouragement à l'utilisation d'un compte belge...

Le SFP secteur public continuait toutefois à arguer qu'il n'avait pas accès au registre national des autres États et que les pensionnés disposant d'un compte bancaire belge ne se trouvaient pas dans la même situation que ceux ne disposant pas d'un compte bancaire belge. Par conséquent, il n'était pas possible de vérifier si les pensionnés à l'étranger étaient encore en vie.

Après des années de discussions avec le SCDF de l'époque et les services du Comptable du contentieux du SPF Finances, poursuivies par la suite (2014) avec

le SdPSP (et enfin avec le SFP secteur public depuis le 1er avril 2016), celui-ci a concédé que ces arguments étaient susceptibles de remettre en question son procédé actuel, qui consiste en l'envoi mensuel préalable d'un certificat de vie. Il a élaboré un plan de transition à très court terme (objectif : courant 2016, avec le 1er juin 2016 comme date la plus optimiste) pour passer d'un envoi mensuel à un envoi annuel d'un certificat de vie.

Suite à la fusion, le SFP a décidé de supprimer immédiatement le certificat de vie mensuel pour les personnes qui avaient transmis pareil certificat fin mars et de ne pas attendre les modifications de la loi à ce sujet. De même que pour le certificat de vie semestriel, la même manière de faire est suivie depuis juillet 2016 pour ceux qui ont présenté pareil certificat de vie dans le courant du mois de juillet. (Voir nos commentaires détaillés dans différents Rapports annuels et en particulier le Rapport annuel 2015, p. 64)

Les services de l'Institut National des Travailleurs indépendants (INASTI)

INASTI 1

Les récentes réformes des pensions et les problèmes techniques y afférents concernant l'adaptation du programme informatique de calcul des pensions des travailleurs indépendants ont eu pour conséquence que, pendant une longue période, l'INASTI n'a pu faire aucun calcul définitif des pensions ni prendre aucune décision définitive pour les pensions d'indépendant qui prenaient cours à partir du 1er janvier 2015.

L'une des valeurs portées par l'INASTI est le service à la clientèle : le client est mis au centre des préoccupations et l'INASTI s'engage à le servir de manière professionnelle, correcte et accessible.

Dans le rapport annuel de 2015, le Collège a signalé qu'une politique de communication plus active aurait pu éviter bien des frustrations. Un plan de communication pleinement élaboré multicanaux (via lettres, notifications, site Internet, presse, ...) peut rassurer le plus grand nombre de personnes qui, par conséquent, n'ont plus nécessairement besoin de contacter l'administration, ce qui permet par la même occasion de libérer plus de temps pour le traitement réel des dossiers.

Dès lors, le Collège a réinvité les services des pensions

à donner la priorité au client en toutes circonstances et à l'informer par tous les moyens sur l'état de son dossier ou sur les difficultés auxquelles est (provisoirement) confrontée l'administration. Une mise-à-jour régulière de ces informations peut contribuer à rassurer le pensionné concerné. En effet, il sait alors que son dossier est bien suivi et que tout est mis en œuvre pour remédier au problème aussi vite que possible.

Le Collège constate avec plaisir que l'INASTI a suivi les suggestions du Rapport annuel de 2015 et a mis en place une communication ouverte et transparente via son site Internet concernant le retard occasionné dans le traitement des dossiers.

Dans sa communication, l'INASTI avait annoncé que le retard serait résorbé pour le 31 juillet 2016. Lorsque, malheureusement, cela s'est avéré impossible pour diverses raisons, un nouveau message a été publié sur son site Internet, annonçant une nouvelle date butoir (31 octobre 2016) et en précisant les circonstances. Il y était même spécifié quels pensionnés (en précisant quelles régions) allaient devoir encore attendre leur décision définitive. Finalement, en novembre 2016, l'INASTI a pu annoncer que le retard était totalement résorbé et qu'il pouvait à nouveau travailler normalement. (Rapport annuel 2015, p. 75 et suivantes)