

Question écrite de Madame la Députée Valérie WARZEE-CAVERENNE au Vice-Premier Ministre et Ministre des Pensions relative à la coordination des différents services « pension »

QUESTION :

Me référant au rapport annuel 2011 du service de médiation pour les Pensions ainsi qu'aux Echanges de vue des membres de la commission Affaires sociales de ce 19 juillet 2012, j'aimerais avoir quelques précisions concernant certains points relevés alors.

On peut noter dans le rapport que les plaintes réceptionnées portent essentiellement sur l'inquiétude qu'engendre l'attente de réponse correcte et certaine à la question qu'ils ont posée concernant le montant de leur future pension, soit 77% des 1967 requêtes pour 2011. Quoi de plus normal dès lors qu'il s'agit de savoir avec quels moyens on pourra vivre demain.

Une chose est de savoir, encore faut-il la percevoir cette pension...en effet, nous apprenons que les demandes de pension ne sont pas toujours traitées dans les délais légaux. Le médiateur souligne que le non-respect du délai raisonnable est particulièrement pénible. Dans la plupart des cas, la pension remplace en effet le revenu professionnel. En cas de versement tardif de la pension, les pensionnés se retrouvent dès lors sans revenus. Notre service public a un devoir de correction vis-à-vis de ceux qui ont travaillé pendant toutes ces années.

Les représentants des services de l'Office National des Pensions (ONP) et du Service des Pensions du Service Public (SdPSP) ont tous les deux fait état d'un certain nombre de mesures que ces organismes ont pris ou vont prendre afin d'améliorer la coopération de leurs services. Il semble en effet que ce n'est pas la première fois que l'Ombudsman pointe la nécessité, voire l'urgence pour notre administration de s'adapter aux évolutions de carrière mixte des belges.

Une dizaine de mesures concrètes ont été évoquées pour rendre plus efficaces les services de votre département et nous ne pouvons que nous en réjouir. J'aimerais savoir parmi ces mesures lesquelles sont déjà effectives et lesquelles doivent encore être implémentées.

1/ Un call center commun pour les 3 institutions. Où sera-t-il établi, sous quelle direction, avec quel personnel ?

2/ L'extension des Pointpensions et l'ouverture des bureaux régionaux de l'ONP aux fonctionnaires du SdPSP. Les permanences de ce service vont-elles restés en sus ou non ?

3/ La formation commune de fonctionnaires polyvalents. Celle-ci sera dispensée par quelle instance, à combien de personnes ?

4/ Les projets suivants :

- ARGO : Banque de données de carrière dans le cadre du régime de pension légale des travailleurs salariés
- CAPELO : Banque de données de carrière dans le cadre du régime de pension légale du secteur public
- e-CLIPS : Banque de données de carrière dans le cadre du régime de pension légale des travailleurs indépendants

5/ En ce qui concerne le projet CAPELO en particulier, compte tenu du surcroît de travail administratif que celui-ci représente pour un certain nombre de communes, j'aurais aimé vous demander si vous avez envisagé une mise à disposition de personnel temporairement ?

6/ L'ouverture réciproque des banques de données : est-ce totalement réciproque ou juste l'ONP pour lui permettre d'obtenir les informations des 2 autres services ?

7/ L'interaction du système « mypension » pour les 3 institutions

8/ Nous savons par ailleurs, que depuis janvier 2011, l'ONP a mis sur pied une opération de rattrapage pour les personnes dont le droit à la Grapa n'a pas été examiné dans le passé. Malgré les efforts déployés par votre département, il semble que tous les dossiers des ayants droit potentiels à la Grapa ne sont pas encore examinés. Pouvez-vous me confirmer cette information ?

- Dans la négative, pouvez-vous nous dire depuis combien de temps la situation est régularisée ?
- Dans l'affirmative, combien de personnes sont encore à contacter par votre administrations et dans quel délai celle-ci pense pouvoir résorber le retard ?

REPONSE :

Publication réponse B096

Date publication 14/01/2013, 20122013

A. Office National des Pensions

1. Mise en place d'un call center commun

Depuis le début de ce mois de septembre 2012, les trois organismes de pension ont mis en place, ainsi qu'ils s'y étaient engagés, un numéro d'appel commun pour toutes les questions relatives aux pensions. Ce numéro gratuit, le 1765, (+ 32 78 15 1765 au départ de l'étranger) est accessible aux travailleurs, aux futurs pensionnés ou aux pensionnés, quel que soit le régime dans lequel ils ont travaillé. Ce numéro national unique nécessite, comme c'est le cas pour de nombreux centres de contacts téléphoniques, d'orienter correctement le correspondant vers le service qu'il souhaite consulter. Pour ce faire, trois questions automatiques au maximum sont posées et le correspondant entre alors en contact avec les différents centres de contacts existant dans les trois administrations. Il a cependant été tenu compte de l'indécision de certains correspondants peu habitués à sélectionner l'une ou l'autre option. Le correspondant qui n'aura donc pas effectué de sélection est orienté vers un nouveau centre de contact de première ligne, mis en place à l'Office national des Pensions, et composé de vingt personnes. Ces agents d'information font partie du personnel de l'Office et se sont portés volontaires pour cette nouvelle fonction d'agents d'information. Les autres centres de contacts existants ont été renforcés lorsque cela était nécessaire mais n'ont pas été délocalisés.

2. Extension des Pointpensions et ouverture des bureaux régionaux de l'ONP aux fonctionnaires du SdPSP;

Les bureaux régionaux de l'ONP ont été adaptés afin d'accueillir dans les meilleures conditions les fonctionnaires des différents régimes de pensions ainsi que leurs visiteurs. Les trois organismes collaborent afin d'étoffer les Pointpensions, dans la mesure des moyens budgétaires mis à leur disposition. Dans ce cadre, le bureau régional de Namur a été conçu pour recevoir tous les visiteurs au rez-de-chaussée de sorte qu'actuellement cinq jours par semaine, l'ONP et l'INASTI sont présents ensemble et le SdPSP est présent trois jours par semaine.

Une évaluation des Pointpensions aura lieu au début de l'année 2013 afin d'adapter le service en fonction du nombre des visiteurs.

3. Formation de fonctionnaires polyvalents

Dans le cadre du projet Pointpensions, des fonctionnaires des trois régimes ont été formés aux règles de base régissant les pensions des deux autres régimes. La formation permet à ces fonctionnaires de donner des réponses correctes sur des questions simples et basiques mais leur permet également de comprendre la question posée par l'interlocuteur et donc de l'orienter vers le service compétent. Pour éviter que le visiteur soit tenu de se représenter lorsqu'il n'a pu obtenir une réponse complète, les trois administrations ont mis en place les moyens nécessaires pour recontacter le visiteur, à sa meilleure convenance, par mail ou par téléphone. Lors d'une première vague de formation, 219 agents ont reçu cette formation de base.

La ventilation est la suivante:

ONP: 101 (60 NL et 41 FR)

INASTI: 112 (53 NL et 59 FR)

SdPSP: 16 (6 NL et 10 FR)

En fonction des besoins, il est prévu de donner des formations supplémentaires à de nouveaux groupes.

4. a) La banque de données des carrières des travailleurs salariés est entièrement opérationnelle.

Grâce aux interfaces de l'application ARGO, l'ONP peut, par l'intermédiaire de sa propre application, consulter, visualiser et exploiter en temps réel toutes les données de carrière nécessaires à l'instruction des dossiers de pension des travailleurs salariés. L'application ARGO permet en outre de générer et d'adresser des relevés de carrières à tout assuré social qui en fait la demande. Ces mêmes données sont aussi accessibles via le site web www.mypension.be où chaque (futur) pensionné peut consulter son dossier de pension en ligne.

b) (pas de la compétence de l'ONP)

c) (pas de la compétence de l'ONP)

5. (pas de la compétence de l'ONP)

6. Les trois organismes de pension se sont accordés pour introduire une demande commune d'autorisation de consultation réciproque de leurs différentes bases de données. Cette demande introduite auprès du comité sectoriel de la Sécurité sociale et de la santé a été acceptée le 4 septembre 2012. L'ONP disposant d'un dossier unique entièrement électronique, les deux autres organismes recevront lors de leur consultation toutes les informations qu'ils souhaitent. Au fur et à mesure que l'INASTI et le SdPSP développeront leur système informatique, les informations seront également partagées avec l'ONP.

7. Lors du lancement effectif de ces échanges, les programmes suivants seront disponibles:

i. Auprès de l'ONP: Théséos attribution (toutes les demandes de pension en cours ou archivées y compris les données de carrière et le cadastre des pensions); Théséos paiement: la base des données de paiement des pensions de salarié et d'indépendant.

ii. Auprès de l'INASTI: e-CLIPZ: la base des données de carrière en qualité d'indépendant; Web-apps: le programme de calcul des pensions en cours.

iii. Auprès du SdPSP: la base de données des carrières CAPELO (au fur et à mesure du développement) Ces échanges entre organismes permettront: - de fixer avec précision la date de prise de cours d'une pension anticipée (condition de carrière); - de fixer le montant des droits minima de pension; - de ne réclamer qu'une seule fois les renseignements manquants en évitant de déranger un demandeur par des questions inutiles car redondantes. 7. Des négociations sont actuellement en cours afin de déterminer les modalités d'une collaboration poussée entre les trois organismes en vue de mettre à disposition du citoyen la

totalité de son dossier de pension, via un site web commun, tel le site Mypension.be développé par l'ONP. Des moyens seront nécessaires pour permettre cette intégration et la mise à disposition de ces moyens est en discussion actuellement dans le cadre de l'élaboration des contrats d'administration 2013-2015.

8. Il est exact que l'ONP procède actuellement à une opération de régularisation des dossiers de GRAPA pour deux situations spécifiques:
 - a) les garanties de revenus aux personnes âgées qui ont déjà pris cours, pour lesquelles les ressources prises en compte comportaient des cessions d'immeubles. Dans ce cas, la réglementation prévoit que des abattements sur la valeur des cessions sont effectués annuellement, de manière automatique. Pour des raisons liées au programme informatique, cette procédure n' a été mise en place qu'à partir du mois de septembre 2010
 - b) Les pensionnés qui ont reçu leur pension anticipée, donc avant l'âge prévu pour obtenir la GRAPA, devaient introduire une demande spécifique pour que soient examinés les droits éventuels à la garantie de revenus aux personnes âgées. Depuis le mois de septembre 2010 également, tous les mois, des dossiers de GRAPA sont ouverts d'office lorsque le pensionné est âgé de 65 ans, pour autant que le montant de ses pensions, connus de l'ONP, ne soit pas supérieur au montant de la GRAPA.
 - c) Tous les mois, plus ou moins 300 dossiers sont ainsi examinés d'office. Entretemps plus de 7000 dossiers ont été examinés. Dans 720 cas, la GRAPA a été octroyée. Le nombre de dossiers à traiter est estimé à 15.500. Ceci prendra environ trois à quatre années. Au cas où nombre de simplifications seraient apportées à la législation GRAPA, la durée de cette période pourrait être réduite de moitié.

B. Service des pensions du Secteur Public

1. Le call center commun avec le numéro d'appel gratuit 1765 est officiellement opérationnel depuis le 10 octobre 2012 après deux mois de tests étendus. Ce call center commun est le résultat d'une relation de collaboration technique et opérationnelle entre l'ONP, le SdPSP et l'INASTI dans laquelle les membres du personnel des trois institutions de pensions sont impliqués. Concrètement cela signifie que le call center n'est pas rassemblé en une seule place physique et ne se trouve pas sous la même direction. Cela n'empêche pas que le call center commun est vu par le public comme un point de contact virtuel unique.

2. Les PointPensions sont depuis longtemps déjà pourvus simultanément d'experts pensions de l'ONP, du SdPSP et de l' INASTI. L'objectif d'augmenter la capacité des PointPensions en intégrant des fonctionnaires du SdPSP dans certains bureaux régionaux reste incontestable mais est dépendant de la réalisation d'autres projets. Il s'agit en priorité de l'introduction du dossier de pension électronique en remplacement du dossier de pension papier dans le secteur public. Pour l'instant, toutes les conditions ne sont pas encore remplies pour considérer cette transition comme terminée.

3. Les années précédentes, des efforts ont déjà été fournis concernant la formation des collaborateurs des trois institutions de pension pour plus d'experts pension polyvalents. Une formation intensive n'a de sens qu'à partir du moment où l'intégration mentionnée en point 2 a été réalisée. De plus, il faut faire preuve d'un certain réalisme. La législation de pension de chaque régime est particulièrement complexe. La polyvalence exige ainsi de gros efforts et des compétences particulières qui ne peuvent pas être attendus de chaque collaborateur présent. C'est un défi pour les services RH des institutions de pension d'adapter le profil et la formation des futurs collaborateurs à ces nouveaux besoins. Mais il s'agit d'un travail de longue haleine.

4. Depuis le 1er janvier 2012, les employeurs du secteur public sont obligés de collaborer à la constitution du dossier de pension électronique de leurs collaborateurs, ce qui doit permettre au SdPSP de pouvoir respecter ses propres obligations légales en matière de diffusion de l'information. Les obligations des employeurs sont fixées dans le titre 13 de la loi du 29 décembre 2012 portant des dispositions diverses. Ces obligations sont mieux connues sous le nom de projet "Capelo".

Le projet Capelo peut être subdivisé en deux sous-projets.

- Le premier projet concerne l'obligation pour les employeurs du secteur public de déclarer les données de carrière et de traitement de leurs membres du personnel via le flux de données DMFA(PPL). Cela permet de constituer de manière progressive à partir du 1er janvier 2011 un dossier de pension électronique pour tous les travailleurs du secteur public en service au 1er janvier 2011 ou plus tard. Depuis l'introduction de l'obligation au 1er janvier 2011, les déclarations sont livrées à temps (voir tableau). Certaines déclarations en retard des 3 premiers trimestres de 2011 doivent encore être actualisées. Le 3e trimestre de 2012 n'est pas encore clôturé.[GRAPH: 2012201310357-5-21-fr]

- Le deuxième sous-projet concerne la déclaration obligatoire unique d'une attestation électronique par travailleur avec les données "historiques" de carrière et de traitement de ses prestations de service fournies avant le 1er janvier 2011. Plus de 800.000 attestations sont attendues dont seulement 14.688 ont été livrées jusqu'à présent. Légalement, les employeurs ont jusque fin 2015 pour introduire toutes les attestations.

Pour être complet, il faut ajouter que le SdPSP n'attribue plus de pension pour les pensions avec prise de cours après le 31 décembre 2012 sans attestation électronique. Cela vaut également pour la remise des estimations de pension et pour la détermination de la date la plus proche possible de la mise à la pension anticipée.

5. Le SdPSP n'a reçu aucun moyen à disposition pour aider les employeurs du secteur public à remplir leurs obligations de déclaration. Parce que la charge de travail pour les employeurs est en effet estimée comme très grande, deux mesures ont dû être prises qui doivent y remédier. - Avant tout, les employeurs ont le temps jusque fin juin 2015 pour fournir l'attestation électronique unique avec les données historiques de carrière et de traitement pour chaque membre de leur personnel. Cela doit leur permettre de phaser et prioriser l'exécution. - De plus le SdPSP a conclu une convention avec certaines entreprises publiques et avec un grand nombre de pouvoirs locaux qui leur dispensent de cette obligation de déclaration unique pour leurs agents contractuels jusqu'à ce qu'ils soient nommés à titre définitif.

6. Dans l'attente de la création d'une base de données intégrée commune, les trois institutions de pension ont obtenu du comité sectoriel de la sécurité sociale de consulter les bases de données des autres.

7. La plateforme "mypension" est pour le moment une initiative de l'ONP qui a avancé le plus en matière d'informatisation des processus de travail. L'objectif des trois institutions de pension est d'effacer rapidement le niveau d'informatisation inégal et de développer ensemble "mypension" pour obtenir un site web interactif commun sur lequel le citoyen pourra consulter en ligne ses droits à pension des 1er et 2e piliers.

8. Cette question ne concerne pas le SdPSP.