

Pensions comportant un élément étranger

Les « pensions comportant un élément étranger » se caractérisent par le fait que le futur bénéficiaire d'une pension belge réside à l'étranger et/ou possède des droits à la pension à l'étranger. L'Office national des pensions (ONP) traite les demandes de pension des travailleurs salariés. L'Institut national d'assurances sociales pour travailleurs indépendants (Inasti) traite celles des indépendants. L'ONP paie les pensions des travailleurs salariés comme des indépendants.

L'internationalisation croissante du marché de l'emploi et la mobilité des ressortissants de l'Union européenne ont fait augmenter le nombre de dossiers de pension comportant un élément étranger à traiter de 17,90 % à l'ONP et de 11,34 % à l'Inasti entre 2012 et 2014. Ces pensions prennent dès lors de l'importance sur le plan financier. En 2014, l'ONP a ainsi versé environ un milliard d'euros à l'étranger.

La Cour des comptes a examiné si les procédures appliquées par l'ONP et l'Inasti assurent un traitement correct et efficient de ces dossiers de pension et si elles garantissent un service transparent et de qualité aux futurs bénéficiaires de pension.

L'audit révèle que les procédures sont suffisamment détaillées. Néanmoins, elles ne couvrent pas tous les risques de retard ni d'erreur dans l'attribution et le paiement des pensions vu les spécificités des pensions comportant un élément étranger. L'ONP et l'Inasti sont largement tributaires des informations provenant d'institutions étrangères. Dans certains cas, ils ne peuvent se fonder que sur des déclarations sur l'honneur des intéressés. Les processus d'attribution et de paiement incluant les contrôles (automatiques) correspondants sont difficiles à informatiser à cause de la réglementation complexe ainsi qu'en l'absence d'échanges électroniques de données entre les pays et de liens avec des banques de données étrangères. L'ONP a toutefois conclu des accords bilatéraux avec plusieurs pays limitrophes en matière d'échange électronique de données, ce qui lui a permis de limiter le risque de paiements indus et d'accélérer la gestion des dossiers.

Que ce soit à l'ONP ou à l'Inasti, les instruments de suivi des dossiers ne garantissent pas de traiter dans les délais les demandes de pension qui comportent un élément étranger. L'absence de suivi ou le suivi incorrect des durées et des délais de traitement explique la situation. Dans le cadre de son contrat d'administration, l'ONP ne doit mesurer le délai de traitement des dossiers de pension comportant un élément étranger qu'a posteriori. L'Office ne l'a pas fait en 2013 et pas de manière tout à fait conforme à la réglementation en vigueur en 2014. L'Inasti ne mesure pas le délai de traitement des pensions comportant un élément étranger, car ces pensions ne sont pas liées aux objectifs fixés dans son contrat d'administration.

Pour l'ONP et l'Inasti, il est difficile de respecter les délais que la réglementation fixe pour traiter une demande de pension comportant un élément étranger et de traiter les dossiers dans les délais. Cette difficulté découle de la complexité des procédures (doubles vérifications, notamment), des demandes multiples d'informations à adresser à l'intéressé ou à l'étranger (avec un grand nombre de suspensions des délais à la clé), du nombre croissant de pensions mixtes (salarié-indépendant) et du manque de personnel dans les services concernés.

L'échange des données sociales et de carrière avec l'étranger ne constitue pas nécessairement la raison principale de l'allongement de la durée de traitement. À l'ONP, des indices révèlent que les délais de traitement sont plus longs lorsque les demandes de pension sont introduites en Belgique que lorsqu'elles le sont à l'étranger. Il ressort ainsi de l'analyse d'un échantillon limité (non représentatif) que le traitement des dossiers de bénéficiaires résidant en Belgique dure en moyenne 110 jours ouvrables de plus environ que celui des dossiers de bénéficiaires qui résident dans un État membre de l'Espace économique européen (EEE). Cette différence s'expliquerait surtout par le fait qu'une demande de pension provenant de l'étranger peut déjà contenir bon nombre des renseignements nécessaires et que ces demandes sont traitées par un seul service, ce qui évite une double vérification.

Par ailleurs, les deux institutions de pension ont un processus d'attribution différent, ce qui peut poser problème pour les pensions mixtes et rend difficile toute comparaison de leurs délais respectifs. De plus, la réglementation n'est pas toujours appliquée complètement ou correctement dans certains cas. La politique du gouvernement en matière de pension vise à calculer la pension simultanément pour les différents régimes (dans le cadre du projet de moteur de pension). Il s'indique dès lors que toutes les institutions de pension partagent la même approche pour le calcul des durées et délais de traitement des demandes de pension.

Pour économiser du temps et de l'argent, l'ONP a élargi, en concertation avec l'Inasti, les possibilités de communication électronique et ajouté des canaux de communication, ce qui a permis d'augmenter la qualité du service. En ce qui concerne en particulier les bénéficiaires de pension résidant à l'étranger, la communication est perfectible et la gestion des plaintes peut être mieux organisée dans les deux institutions de pension.

Le ministre des Pensions et le ministre des Indépendants ont pris plusieurs initiatives pour donner suite aux recommandations de la Cour des comptes.