



*Accès numérique aux
dossiers de pension des plaignants*

6 CHAPITRE

Accès numérique aux dossiers de pension des plaignants

Depuis 2013, le Service de médiation Pensions a accès aux dossiers de pension des plaignants auprès des deux principaux services de pension, le SFP et l'INASTI, dès le moment où une plainte est introduite. Ce chapitre met en lumière les avantages de cet accès numérique, qui permet au Service de médiation Pensions d'offrir un service de qualité supérieure. Bien que cet accès existe depuis plus de 10 ans, il reste exceptionnel dans le monde de la médiation. Nous reprenons les avantages de l'accès digital ci-dessous.

Tout d'abord, l'accès numérique aux dossiers de pension permet de gagner beaucoup de temps. Par exemple, le Service de médiation Pensions n'a pas besoin d'attendre que les services de pension transmettent un aperçu ou le dossier de pension.

L'accès permet également de réduire la charge de travail des services de pension : ils n'ont plus à préparer et transférer les dossiers de pension ni à expliquer la situation.

L'accès aux dossiers de pension des plaignants permet au Service de médiation Pensions d'utiliser pleinement son expertise : tous les détails du dossier de pension peuvent être consultés et examinés. Des problèmes détaillés peuvent ainsi être découverts. Bien entendu, cela implique que les gestionnaires de dossiers du Service de médiation Pensions aient une connaissance approfondie des questions relatives aux pensions.

Cela permet également une meilleure compréhension des plaintes et la vérification de l'exactitude de leur description. En effet, il n'est pas toujours facile pour un pensionné de formuler correctement sa plainte. Tous les pensionnés ne connaissent pas la terminologie relative aux pensions. Sans accès aux applications de pension, le risque de confusion ou d'ambiguïté quant à ce que le plaignant veut réellement dire est beaucoup plus élevé.

L'accès permet également aux agents du Service de médiation Pensions de mieux comprendre la situation du plaignant : en effet, il a une vue d'ensemble de la situation du plaignant en matière de pension.

Enfin, cet accès réduit les démarches administratives des plaignants : ces derniers n'ont pas besoin d'envoyer les décisions de pension, les formulaires à remplir, etc. pour appuyer leur plainte, car le Service de médiation Pensions peut les consulter directement dans le dossier de pension numérique.

La plainte ci-dessous démontre l'importance de l'accès du Médiateur pour les Pensions au dossier de pension du Service fédéral des pensions.

DOSSIER 40024

Les faits

Le 25 septembre 2024, Monsieur Diaz, de nationalité chilienne, a adressé une plainte au Médiateur pour les Pensions. Il expliquait recevoir une petite pension belge, qui n'a pas été payée depuis plusieurs années (depuis 2015). Selon lui, chaque fois qu'il contactait le SFP, une raison différente était donnée pour expliquer le non-paiement de sa pension : une fois, le chèque aurait été perdu, une autre fois que le banquier intermédiaire par lequel il est payé n'existait plus, une autre fois encore, qu'il devait remplir un document pour le paiement de sa pension, mais lorsqu'il l'a fait, il n'a toujours pas reçu le paiement de sa pension.

La dernière réponse reçue du SFP, datée du 24 septembre 2024, mentionnait que Monsieur Diaz n'avait pas droit à une pension belge, parce qu'il n'avait pas travaillé en Belgique.

Commentaires

Dès réception de la plainte, le Médiateur pour les Pensions a utilisé son accès numérique pour examiner le dossier de pension de Monsieur Diaz. Un plaignant attend une réponse à sa plainte dans les plus brefs délais : grâce à l'accès numérique, aucun transfert de dossier de pension n'est nécessaire, ce qui représente un gain de temps considérable en évitant les délais liés à la transmission de documents par le SFP.

L'accès numérique a permis un examen approfondi du dossier de pension par le gestionnaire des plaintes du Service de médiation Pensions. L'analyse du dossier de pension de l'intéressé par le Médiateur pour les Pensions a révélé qu'un numéro bis (dans le registre national belge) avait été créé pour Monsieur Diaz lors de son mariage avec une citoyenne belge en 2023. Un numéro bis est un numéro d'identification unique pour les personnes qui ne sont pas enregistrées dans le Registre national. Toutefois, M. Diaz était déjà inscrit au Registre national belge et disposait donc déjà d'un numéro de Registre national. La création du numéro bis avait conduit à l'ouverture d'un nouveau dossier de pension, sans y associer les droits issus de l'ancien numéro.

À la suite de la création de ce numéro bis, un nouveau dossier de pension a été ouvert à son nom. Étant donné qu'aucune activité n'était enregistrée sous le numéro bis, aucune pension ne pouvait lui être octroyée. Lors de la création du numéro bis, le SFP n'a pas tenu compte du fait que M. Diaz était déjà connu du Service fédéral des pensions sous son numéro de registre national d'origine. C'était donc la cause première du problème de non-paiement de la pension.

Nous avons donc demandé au SFP de procéder aux corrections nécessaires et au paiement de la pension de M. Diaz dans les plus brefs délais.

Grâce à la grande expertise du Service de médiation Pensions, il a été constaté que le plaignant mentionnait dans sa plainte une "petite" pension alors que le dossier de pension numérique indiquait que M. Diaz avait été indépendant de 1974 à 1978. M. Diaz recevait une pension de 76,94 euros par mois. Le Service de médiation Pensions a découvert qu'il ne s'agissait pas de la pension de retraite ordinaire d'un travailleur indépendant, mais d'une pension de retraite inconditionnelle d'un travailleur indépendant. Une pension d'indépendant inconditionnelle est une pension qui ne dépend pas de conditions telles que la cessation de l'activité professionnelle. Cette pension ne doit pas non plus être demandée. Contrairement à la pension « conditionnelle » de travailleur indépendant, qui doit être demandée si l'intéressé réside à l'étranger.

Conclusion 1

Le Service fédéral des pensions a réagi très rapidement. Un nouveau certificat de vie a été réclamé à M. Diaz et son nouveau numéro de compte a été intégré dans son dossier de paiement. Les paiements de pension ont repris quelques jours après la plainte introduit auprès du Service de médiation Pensions avec un effet rétroactif, incluant des arriérés de 8.463,40 euros.

Conclusion 2

Le Service de médiation Pensions a également informé M. Diaz qu'il avait intérêt à demander une pension « conditionnelle » en tant qu'indépendant. La Belgique a conclu une convention de sécurité sociale avec le Chili permettant le paiement de ce type de pension.

Dès réception de la demande, l'Institut national d'assurances sociales pour travailleurs indépendants peut examiner les droits à la pension de retraite conditionnelle en tant que travailleur indépendant, qui peut être accordée à la place de la pension inconditionnelle.