


## COMMUNIQUE DE PRESSE

18 avril 2016

### Rapport au Parlement fédéral : Pensions comportant un élément étranger



Dans son rapport transmis à la Chambre des représentants, la Cour des comptes analyse le traitement des « pensions comportant un élément étranger » par l'Office national des pensions (ONP) et l'Institut national d'assurances sociales pour travailleurs indépendants (Inasti). Ces dossiers de pension concernent les futurs bénéficiaires d'une pension belge qui résident à l'étranger ou qui possèdent des droits à la pension à l'étranger. La Cour des comptes a examiné si les procédures appliquées par l'ONP et l'Inasti assurent un traitement efficient et correct de ces dossiers de pension et si elles garantissent un service transparent et de qualité dans ce cadre. Elle conclut que les procédures ne couvrent pas tous les risques de retard ni d'erreur dans l'attribution et le paiement des pensions. Les instruments utilisés par les deux institutions pour assurer le suivi des délais (de traitement) ne garantissent pas un traitement des demandes dans les délais. En outre, les différences dans les processus d'attribution de l'ONP et de l'Inasti pour les demandes portant sur une carrière mixte entravent le respect de ces délais. Par ailleurs, les processus et les contrôles sont difficiles à informatiser en l'absence d'échanges électroniques de données entre les pays et de liens avec des banques de données étrangères. Enfin, la Cour des comptes relève plusieurs aspects perfectibles en matière de communication et de traitement des plaintes.

L'ONP et l'Inasti traitent toutes les demandes de pension des travailleurs salariés ou indépendants et donc également les demandes comportant un élément étranger. Les personnes bénéficiant de droits à la pension à l'étranger ou résidant à l'étranger après leur retraite sont de plus en plus nombreuses. Ces dossiers de pension comportant un élément étranger sont plus complexes qu'un dossier national ordinaire.

L'audit de la Cour des comptes révèle que les procédures en vigueur auprès de l'ONP et de l'Inasti sont suffisamment développées mais qu'elles ne permettent pas de couvrir tous les risques. Tout d'abord, l'informatisation des processus d'attribution et de paiement ne peut pas se dérouler de manière optimale, car l'échange de données électronique avec l'étranger fait parfois défaut. La demande d'informations à l'étranger n'est pas toujours évidente. Dans certains cas, l'ONP doit se fonder sur une déclaration sur l'honneur du bénéficiaire d'une pension, dont les informations n'ont pas été confirmées par une institution étrangère. La

Cour des comptes a observé que la durée et le délai de traitement des demandes de pension comportant un élément étranger n'ont pas fait l'objet d'un suivi en 2013. Ce n'est qu'à partir de 2014 que l'ONP a mesuré ce délai de traitement et l'a intégré dans son rapportage relatif à l'exécution de son contrat d'administration 2013-2015. Cette mesure n'était pas totalement conforme à la législation en vigueur et n'a eu lieu qu'à l'issue du processus complet, si bien qu'elle n'a eu aucune utilité pour le pilotage et le suivi du processus de pension. L'Inasti n'a même pas pris en compte ces pensions dans les objectifs de son contrat d'administration et n'a dès lors pas mesuré leur délai de traitement.

Les processus d'attribution différents à l'ONP et à l'Inasti posent un problème supplémentaire pour le calcul des délais concernant les demandes de pension mixte au sein des deux institutions. La Cour des comptes recommande que toutes les institutions de pension adoptent une approche commune en vue de calculer la durée et le délai de traitement des demandes de pension.

Enfin, pour ce qui est de l'orientation client dans les deux institutions, l'ONP et l'Inasti ont fourni des efforts pour axer davantage leur service sur le client, notamment en élaborant des formulaires communs, en développant leur gestion des plaintes et en incitant les bénéficiaires de pension à communiquer avec elles par voie électronique. Des initiatives supplémentaires devraient toutefois être prises en ce qui concerne la communication électronique avec les bénéficiaires à l'étranger ainsi que la mise au point du suivi des plaintes relatives aux pensions ou demandes de pensions mixtes.

Le ministre des Pensions et le ministre des Indépendants ont pris plusieurs engagements pour répondre aux recommandations de la Cour des comptes. L'ONP et l'Inasti ont déjà entamé des discussions en vue d'adopter une approche commune relative au traitement et à la méthode de calcul des délais. L'ONP adaptera son contrat d'administration 2016-2018 pour mettre le calcul des délais en conformité avec la législation. Pour ce qui est des pensions mixtes, l'ONP et l'Inasti collaboreront plus étroitement en vue d'assurer un meilleur service en matière de gestion des plaintes et d'élaborer davantage de formulaires communs, parmi lesquels une notification commune d'ici 2019.

#### **Information pour la presse**

*La Cour des comptes contrôle les finances publiques fédérales, communautaires, régionales et provinciales. Elle contribue à améliorer la gestion publique en transmettant aux assemblées parlementaires, aux gestionnaires et aux services contrôlés des informations utiles et fiables, résultant d'un examen contradictoire. Organe collatéral du Parlement, la Cour travaille de façon indépendante des pouvoirs qu'elle contrôle.*

Le rapport *Pensions comportant un élément étranger* a été transmis au Parlement fédéral. Il est disponible sur le site internet de la Cour des comptes ([www.courdescomptes.be](http://www.courdescomptes.be)), de même que la synthèse et le présent communiqué de presse.