



*Délai trop long pour le traitement
des demandes de régularisation
des périodes d'études au SFP,
secteur public néerlandophone*

13 CHAPITRE

Délai trop long pour le traitement des demandes de régularisation des périodes d'études au SFP, secteur public néerlandophone

Le Service de Médiation pour les pensions a réceptionné plusieurs plaintes portant sur la durée de traitement des demandes de régularisation des périodes d'études dans le secteur public en vertu de la nouvelle législation entrée en vigueur le 1er décembre 2017. La raison de ce long délai de traitement est souvent due au manque d'informations sur la carrière que l'employeur public doit fournir au service de pensions. Dans ce contexte, l'Ombudsman pour les Pensions insiste auprès du SFP, secteur public néerlandophone, pour en informer les futurs pensionnés et à continuer de prendre les mesures nécessaires pour résorber l'arriéré.

Exemples

DOSSIER 34557

Mme De Weerd t a introduit sa demande de régularisation le 8 février 2020. Le 7 juillet 2020, Mme De Weerd t se plaint au Service de médiation pour les pensions de n'avoir toujours pas reçu de décision après plus de 5 mois. Elle aimerait savoir si elle peut régulariser sa période d'études car elle a l'intention de demander sa pension. Elle fait part de la réponse que le SFP lui a fournie lors d'un récent appel téléphonique : « Nous ne pouvons rien faire ... Nous sommes débordés. » Le 15 juillet 2020, après médiation du Service de médiation pour les pensions, elle reçoit la confirmation du fait qu'elle peut régulariser sa période d'études !

DOSSIER 33955

Mr. Luyckx a demandé la régularisation de sa période d'études le 5 juin 2019. Il a demandé l'état des lieux le 19 juin 2019, le 2 juillet 2019, le 18 août 2019 et le 11 septembre 2019. Après avoir attendu en vain une réponse pendant six mois, il a contacté le Service de médiation pour les pensions le 29 décembre 2019. L'Ombudsman intervient au début de l'année 2020. Le 9 janvier 2020, il réceptionne la confirmation de ce qu'il peut régulariser la période d'études.

DOSSIER 34301

Le 29 octobre 2018, Mr. Derwaele introduit une demande de régularisation de sa période d'études. Le 22 avril 2019, il introduit une deuxième demande de régularisation de la période d'études car il n'a toujours pas reçu de décision.

Le 4 juin 2019, il envoie un e-mail au SFP : « J'ai déjà introduit deux fois (le 29 octobre 2018 et le 22 avril 2019) une demande de régularisation pour mes années d'études, mais chaque fois sans réponse. Je souhaite recevoir une réponse. Je pense y avoir droit ! »

Près d'un mois plus tard (le 3 juillet 2019), le SFP lui confirme la bonne réception de sa demande et l'informe du fait qu'il y a un certain retard compte tenu de l'afflux de demandes. Il est rassuré quant au fait que, malgré le long délai de traitement, il pourra bien bénéficier du taux préférentiel des cotisations de régularisation, puisque c'est la date de demande qui est prise en compte. On lui promet qu'il recevra des nouvelles au cours des prochains mois.

Pendant plus de 9 mois, Mr. Derwaele n'obtiendra rien du SFP malgré cette promesse. Le 4 avril 2020, il n'a toujours aucune confirmation de pouvoir régulariser ses périodes d'études.

L'intéressé souhaite savoir rapidement si sa période d'études peut être régularisée ou non car il souhaite en mentionner le montant dans sa déclaration fiscale, qui doit être déposée en version papier au plus tard le 30 juin 2020 (via Tax-on-web, la déclaration doit être déposée au plus tard le 16 juillet 2020).

Le 9 avril 2020, il contacte l'Ombudsman pour les Pensions, car il attend depuis 16 mois la décision de régulariser ou non sa période d'études. Le jour-même, le Service de médiation pour les pensions commence l'enquête.

Celle-ci révèle que le SFP n'a interrogé l'employeur public de l'intéressé qu'en mars 2020 sur la nécessité de son diplôme pour une nomination définitive. L'employeur public a réagi immédiatement.

Le 16 avril 2020, Mr. Derwaele est informé du fait que son deuxième diplôme n'a pas été transmis au SFP via Capelo par son employeur public, de sorte que son dossier de régularisation n'a pas pu être finalisé.

Le Service de médiation pour les pensions rassure l'intéressé en ce qui concerne la déclaration d'impôt. Le montant de la régularisation payée par un fonctionnaire est une cotisation personnelle de sécurité sociale et est donc déductible fiscalement. Toutefois, les cotisations de régularisation payées en 2020 ne doivent être déclarées que dans la déclaration d'impôts de 2021 (Exercice d'imposition 2021 - Revenus 2020).

Le 12 mai 2020, Mr. Derwaele est informé du fait qu'il bénéficiera d'une partie de sa période d'études à titre gratuit dans sa pension de fonctionnaire (44 mois du diplôme en droit) et qu'il peut en régulariser une partie (16 mois du diplôme en droit et 12 mois du diplôme en communication audiovisuelle).

Le 15 mai 2020, lors de l'envoi de l'estimation de l'impact de la régularisation de la période d'études sur les droits à pension des fonctionnaires, le SFP, à la demande du Service de médiation pour les pensions, présente ses excuses à Mr. Derwaele pour le délai de traitement beaucoup trop long.

Conclusion

Les plaintes mentionnées ci-dessus montrent le long délai d'attente pour la régularisation de la période d'études des dossiers du secteur public au SFP.

En effet, non seulement, le citoyen doit régulièrement attendre trop longtemps la décision de régularisation de la période d'études, mais il doit en outre aussi être en mesure de se rendre compte qu'il n'est pas averti en cas de problème, par exemple s'il y a un problème au niveau de la collecte des données de carrière dont l'employeur public est responsable.

De fait, le SFP dépend souvent d'informations provenant de tiers (par exemple, les données de carrière à saisir dans Capelo par l'employeur public ou le Ministère de la Défense nationale).

L'Ombudsman pour les Pensions a déjà brièvement abordé cette question dans son Rapport annuel 2019, dans le chapitre sur la participation citoyenne, aux pages 49-55 (lire notamment les plaintes 4, 5 et 6 concernant une période d'attente excessivement longue pour la régularisation de la période d'études au SFP, secteur public). L'Ombudsman y concluait « Dans de tels cas, cependant, il y a souvent un manque de suivi approprié de l'état des choses. » Cet appel est répété ici.

Le 11 décembre 2019, les députés Lanjri et Bertels ont également interrogé le Ministre des pensions au sein de la Commission des Affaires sociales de la Chambre sur cette question. Le Ministre des pensions est arrivé à la même conclusion que l'Ombudsman et a déclaré : « Je demanderai au SFP d'informer désormais le citoyen des raisons du retard. »¹

Dans le même temps, le Ministre des pensions a déclaré qu'il avait de nouveau demandé au SFP de prendre rapidement les mesures nécessaires pour traiter ces demandes dans des délais appropriés. Le Ministre des pensions a également déclaré que le SFP avait pu recruter 22 agents pour traiter les demandes de régularisation de période d'études.

Le 13 mai 2020, le Service de Médiation pour les pensions a demandé au SFP s'il y avait encore un retard dans le traitement des demandes de régularisation, car il y avait encore des plaintes à ce sujet qui lui parvenaient.

Le SFP a confirmé que, à part pour le secteur de l'enseignement, il y avait un retard considérable dans

¹ Rapport intégral de la Commission des Affaires sociales, de l'Emploi et des Pensions de la Chambre du 11 décembre 2019 (CRIV 55 COM 071), pp. 1-10

le traitement des demandes de régularisation dans le secteur public néerlandophone. Dans l'intervalle, une personne avait pu venir en renfort, de sorte que le retard accumulé était lentement mais sûrement résorbé.

L'Ombudsman pour les Pensions invite donc le SFP secteur public à prendre les mesures nécessaires pour résorber l'arriéré.