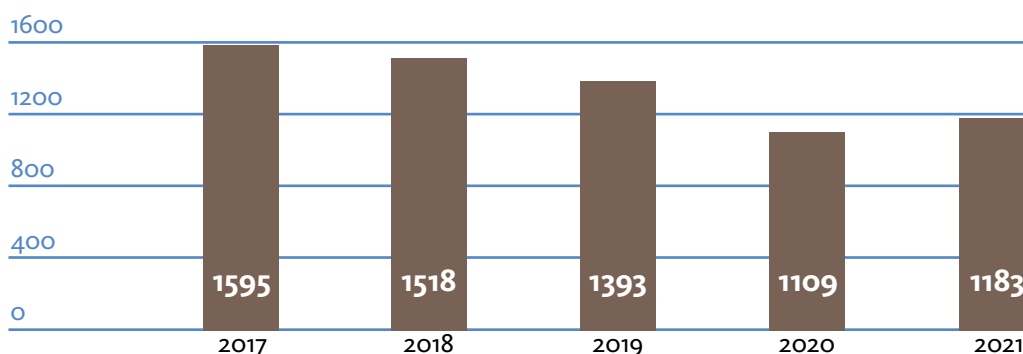


Les chiffres de 2021

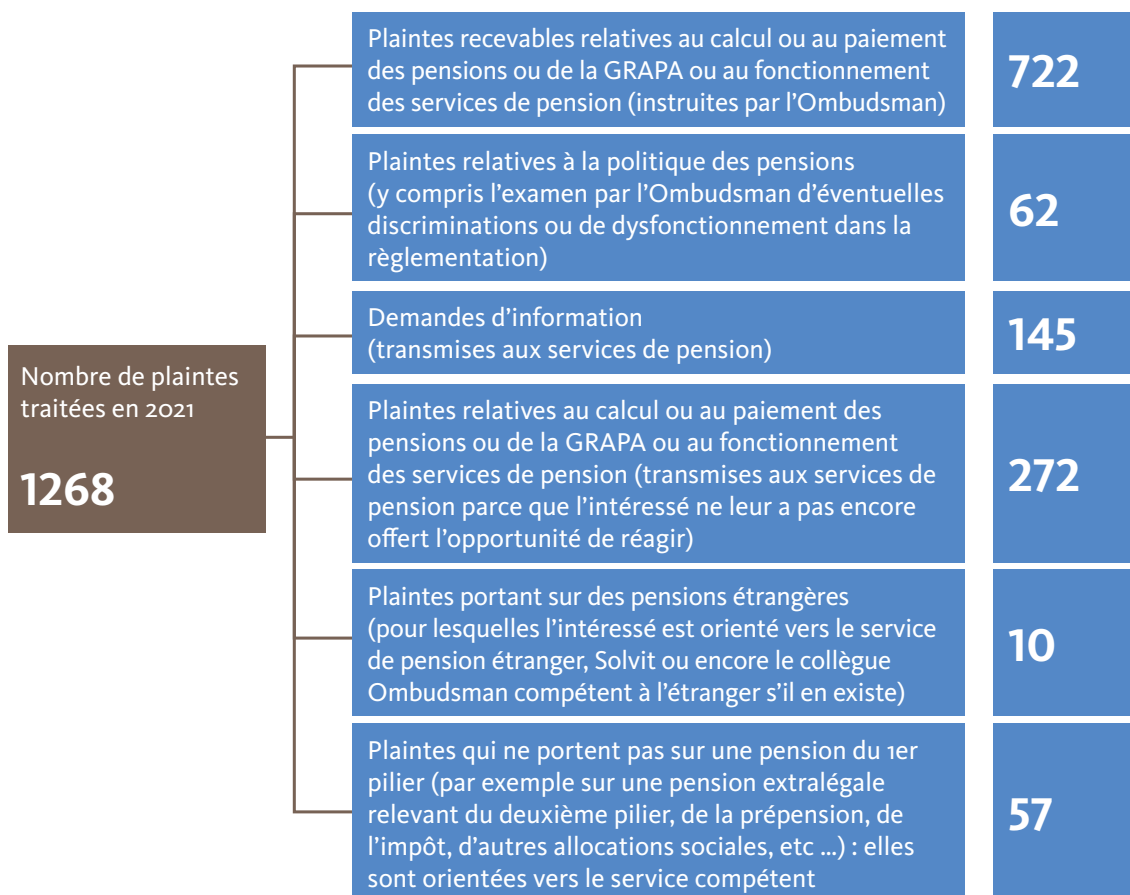
1. Les requêtes

L'évolution des requêtes au cours des 5 dernières années



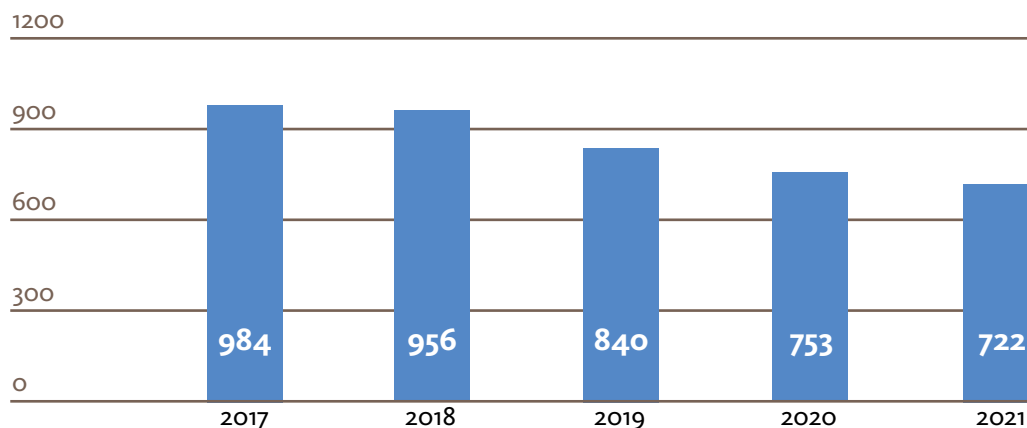
2. Les plaintes

Les plaintes traitées en 2021¹



¹ La différence entre les requêtes et les plaintes : une requête (dossier) peut comprendre plusieurs plaintes relatives à plus d'un service de pensions.

Evolution du nombre de plaintes recevables portant sur les pensions et la GRAPA (octroi et paiement) ainsi que sur le fonctionnement des services de pension depuis 2017

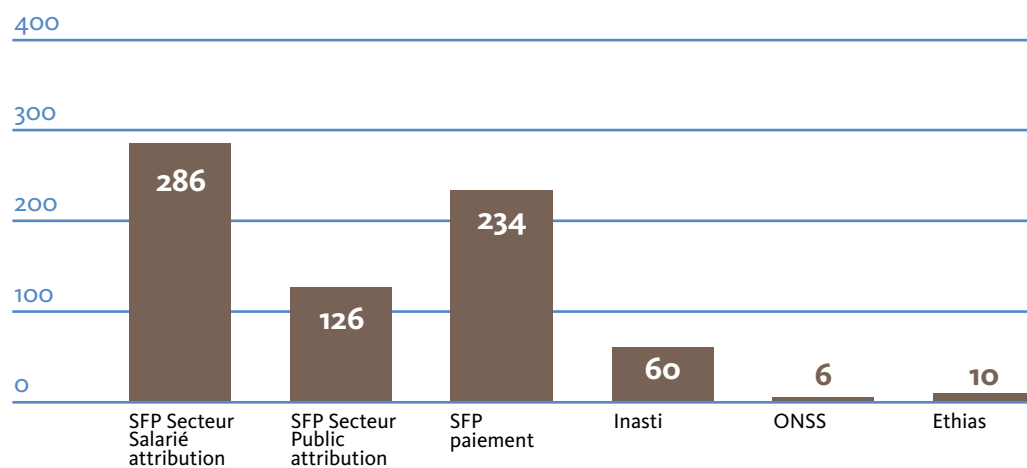


L'objet des plaintes recevables

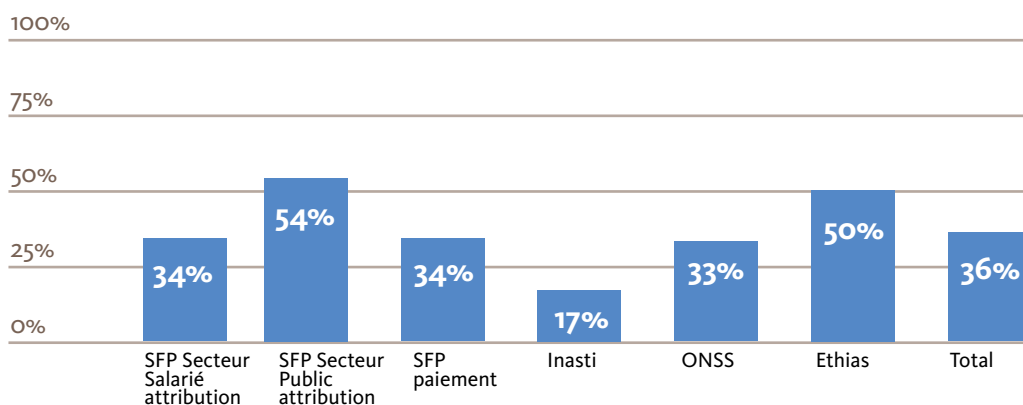
Le top trois des plaintes 2021 :

- Conditions d'octroi (discussion portant sur des données de carrière, des conditions relatives à la date P, des modalités de calcul, ...)
- Calcul du précompte professionnel sur les pensions
- Communication et information dispensées par le SFP (« digital by default »)

Les Services de pension concernés



Le fondement des plaintes recevables par Service de pensions



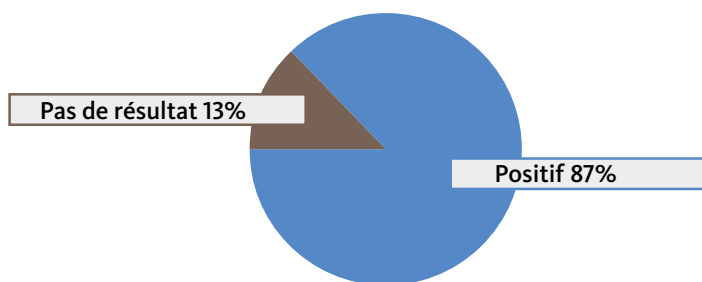
Les raisons du caractère fondé des plaintes : les normes de bonne conduite administrative²

Le top trois des normes de bonne conduite administrative non respectées

SFP Secteur salarié – Attribution	<ol style="list-style-type: none"> 1. La gestion consciencieuse 2. Le délai raisonnable 3. L'information passive
SFP – Paiement	<ol style="list-style-type: none"> 1. La gestion consciencieuse 2. L'information passive 3. Le délai raisonnable
INASTI	<ol style="list-style-type: none"> 1. Le délai raisonnable 2. La gestion consciencieuse 3. Coordination
SFP Secteur public – Attribution	<ol style="list-style-type: none"> 1. Le délai raisonnable 2. La gestion consciencieuse 3. L'information passive
ONSS	<ol style="list-style-type: none"> 1. La gestion consciencieuse 2. Légalité
Ethias	<ol style="list-style-type: none"> 1. L'information passive 2. L'information active 3. Le délai raisonnable

² Voir les annexes sur www.mediateurpensions.be – Les critères d'évaluation du Service de médiation pour les Pensions.

Résultat de la médiation pour les plaintes fondées



Quelques données concernant les plaignants

LE RÔLE LINGUISTIQUE DES PLAIGNANTS	LE SEXE DES PLAIGNANTS	DOMICILE OU RÉSIDENCE DES PLAIGNANTS	MODE D'INTRODUCTION DES REQUÊTES
Néerlandophone 63 % Francophone 35 % Germanophone 1 % Autres langues ³ 1 %	Femmes 41 % Hommes 59 %	Belgique 77 % A l'étranger 23 %	Par écrit ⁴ 99 % Oralement ⁵ 1 %

3. Le traitement des plaintes

La durée de traitement des requêtes

PLAINTES RECEVABLES 30 jours	TRANSFERT OU ORIENTATION DES PLAINTES DÉCLARÉES IRRECEVABLES OU POUR LESQUELLES LE SERVICE N'EST PAS COMPÉTENT OU ENCORE LES PLAINTES QUI PORTENT SUR LA LOI ELLE-MÊME 3 jours
-----------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Requêtes en instruction au 31 décembre 2021

Nombre de mois de traitement	Requête introduite en	Nombre
Moins d'un mois	décembre	14
Entre 1 et 2 mois	novembre	19
Entre 2 et 3 mois	octobre	4
Entre 3 et 4 mois	septembre	5
Entre 4 et 5 mois	août	1
Entre 5 et 6 mois	juillet	0
Entre 6 et 7 mois	juin	3
Entre 7 et 8 mois	mai	1
Entre 8 et 9 mois	avril	1
Entre 9 et 10 mois	mars	1
Entre 10 et 11 mois	février	1
Entre 11 et 12 mois	janvier	0
Plus de 12 mois	avant janvier 2021	1
Total		51⁶

³ Autres langues : anglais, espagnol, italien, polonais, ...

⁴ Par la poste, par courriel ou via le formulaire sur notre site web.

⁵ Au bureau du Service de médiation ou à une permanence.

⁶ Au 31 janvier 2022, 39 de ces 51 dossiers étaient encore en instruction.

La raison pour laquelle 4 dossiers n'ont pas été clôturés après plus de huit mois est due au fait que les réponses aux propositions de médiation du Service de médiation pour les pensions qui ont été demandées au service juridique du SFP sont toujours attendues.

Commentaires

36 % de plaintes fondées

36 % des plaintes recevables concernant le fonctionnement des services de pension, le calcul et/ou le paiement de la pension ou de la GRAPA sont fondées. Cela montre qu'en général, les services de pension fournissent un travail de qualité et un bon service.

L'Ombudsman constate que là où les décisions en matière de pension étaient autrefois calculées manuellement par un gestionnaire de dossier, on a de plus en plus recours à des traitements automatisés voire à une totale prise de décision automatisée. Cela a notamment permis de réduire le nombre de plaintes fondées, du fait qu'un ordinateur bien programmé est désormais plus précis qu'un être humain.

D'autre part, l'Ombudsman constate que la complexité de la législation rend certains pensionnés inquiets ce qui peut susciter chez eux un doute quant au fait que les services de pension ont fait leur travail correctement.

En expliquant d'une manière différente, souvent fortement argumentée et si nécessaire juridiquement fondée, le calcul ou le paiement de la pension ou encore de la GRAPA, voire la méthode de travail adoptée par les services de pension pour traiter une situation précise, le Médiateur pour les Pensions peut rassurer les (futurs) pensionnés afin qu'ils puissent garder leur confiance dans les services de pension ou, si cette confiance a été rompue, la restaurer.

Qui peut mieux le faire qu'un Médiateur pour les pensions indépendant et impartial et son équipe qui possèdent une grande expertise dans le domaine des pensions.

Cependant, le travail du Médiateur pour les pensions ne s'arrête pas là.

Le Médiateur remarque que dans de nombreux cas, malgré le fait que la législation ait été correctement appliquée par les services de pension, le retraité ressent sa situation comme injuste.

Plusieurs de ces plaignants déclarent explicitement qu'ils soupçonnent, sans en être sûrs à 100 %, que le service de pensions a agi correctement, mais qu'ils veulent signaler qu'ils considèrent la situation dans laquelle ils se trouvent comme injuste.

En plus d'essayer de faire preuve de l'empathie la plus adéquate à l'égard des pensionnés, le Médiateur pour les pensions formule, sur la base de ces plaintes, de nombreuses suggestions au législateur pour améliorer la législation et fait des recommandations pour éliminer les discriminations et les dysfonctionnements. Les 64 % de plaintes infondées contiennent donc également une mine d'informations sur la manière dont la législation sur les pensions est vécue concrètement par le pensionné.

Les 36 % de plaintes fondées sont souvent de nature très techniques, juridiques et complexes. Par conséquent, le traitement de ces plaintes requiert une analyse approfondie, des recherches (juridiques) nécessaires et, souvent, un recalcul manuel de vérification par le Médiateur et son équipe de collaborateurs.

Étant donné que les services de pension ont de plus en plus recours au traitement automatisé, le Médiateur pour les pensions s'est spécialisé dans la détection d'erreurs -sporadiques- dans les programmes informatiques. Dans ce Rapport annuel, quelques exemples sont donnés où le Médiateur pour les pensions a découvert des erreurs de programmation, toutefois dans des situations exceptionnelles.

La correction d'une erreur et l'adaptation de leur méthode de travail par les services de pension ont souvent des conséquences importantes pour le pensionné individuel. Les paiements d'arriérés allant

de 3.000 à 15.000 euros (et parfois même beaucoup plus) mentionnés dans ce Rapport annuel en sont des témoignages éloquentes. Ces montants font une énorme différence pour le pensionné concerné.

Ces plaintes fondées génèrent également un grand nombre de suggestions adressées aux services de pension et au législateur. Les plaintes qui nous parviennent sont donc de celles qui comptent vraiment.

23 % des plaintes proviennent de l'étranger

23 % des plaintes sont introduites par des pensionnés résidant à l'étranger. La raison principale en est que le Service fédéral des pensions ne répond pas aux courriels par un ... courriel. Une réponse est envoyée via la plate-forme sécurisée mypension (dont la procédure de connexion depuis l'étranger est inaccessible aux non-Belges dans de nombreuses situations) ou par courrier postal (ce qui implique que la réponse peut prendre un certain temps avant d'être délivrée par la poste). En outre, les frais téléphoniques supplémentaires que certains opérateurs téléphoniques étrangers facturent parfois pour le numéro de service international de la ligne pension belge constituent un obstacle supplémentaire.

Délai de traitement moyen de 1 mois

Les plaintes recevables sont instruites par le Service de médiation pour les pensions dans un délai moyen de 30 jours ouvrables. L'Ombudsman espère toutefois que le Service juridique du SFP sera en mesure de raccourcir à l'avenir le temps de traitement des analyses pour fournir des réponses de qualité à ses propositions de médiation, afin que les trop longs délais mis à répondre à quelques dossiers appartiennent définitivement au passé.