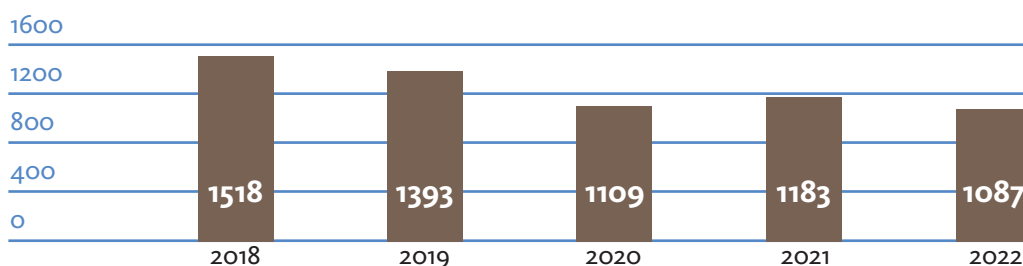


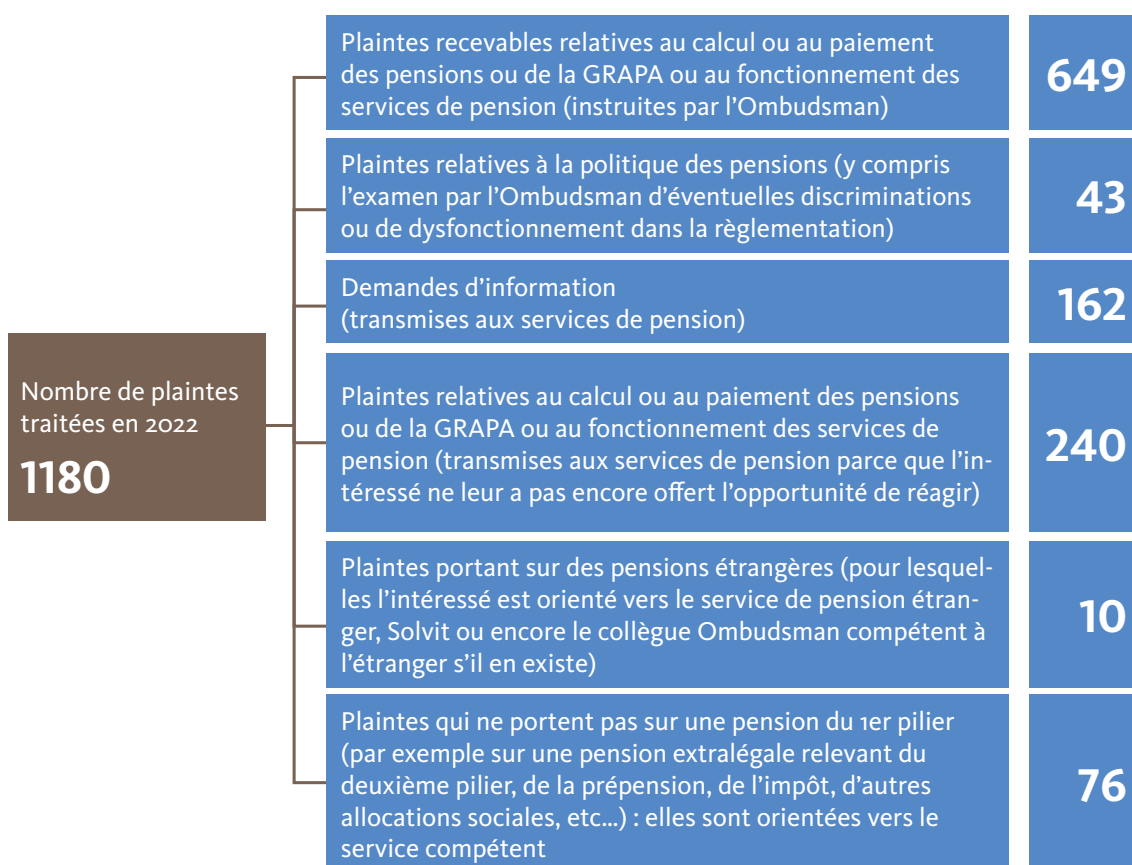
Les chiffres de 2022

1. Les requêtes

L'évolution des requêtes au cours des 5 dernières années¹



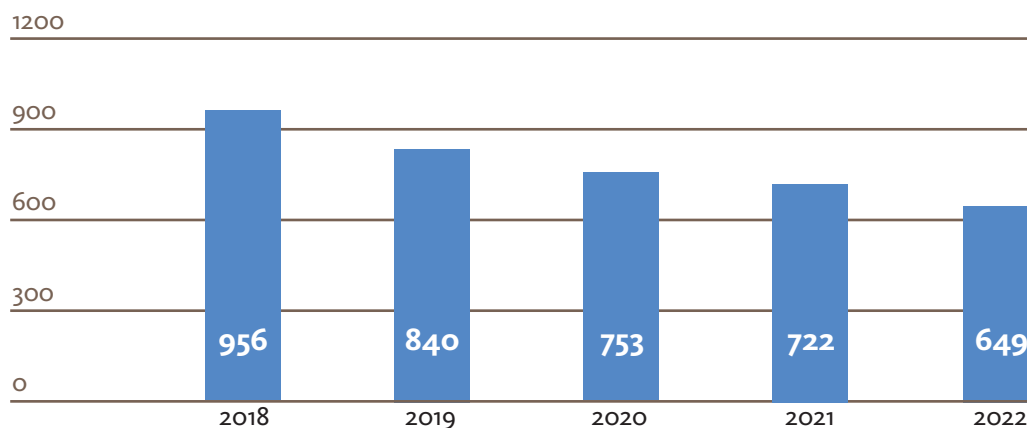
Les plaintes traitées en 2022²



¹ Ces statistiques ne reflètent que les plaintes soumises par écrit et oralement sur place, car le texte fondateur du Service de médiation pour les pensions ne prévoit que la possibilité pour le plaignant d'introduire une plainte soit par écrit ou soit oralement sur place au Service de médiation. Les nombreuses plaintes téléphoniques concernant, par exemple, la mauvaise accessibilité de la ligne pension 1765 n'y sont donc pas incluses. Le Collège réitère ici sa Recommandation générale 2020/5 (Rapport annuel 2020 p. 181- 182) aux pouvoirs législatif et exécutif d'adapter cette loi fondatrice de la création et du fonctionnement du Service de médiation pour les pensions qui est totalement obsolète. Plus précisément, il s'agit de prévoir la possibilité d'introduire des plaintes par téléphone dans les cas qui le méritent de sorte à optimiser encore l'accessibilité du service.

² 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 2018



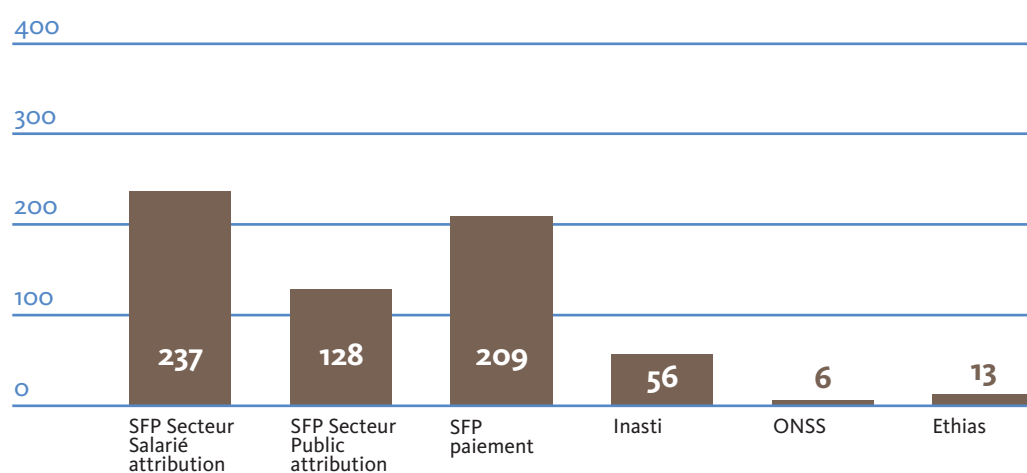
2. Les plaintes

L'objet des plaintes recevables

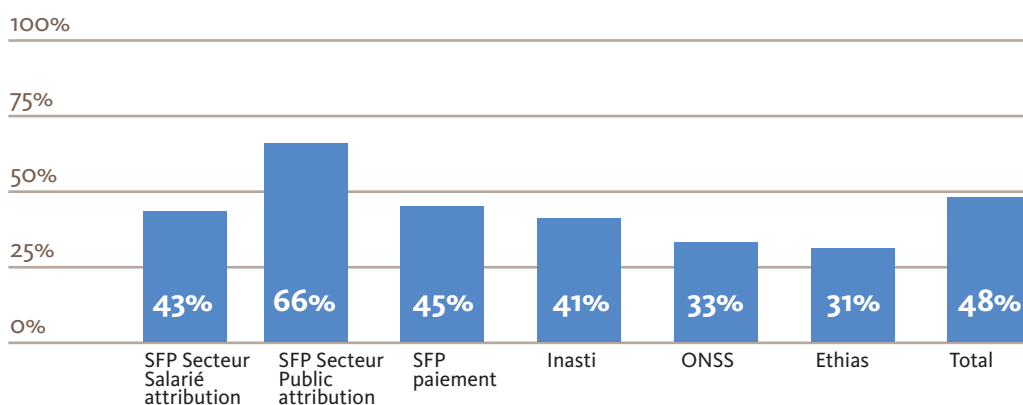
Le top trois des plaintes 2022 :

- Calcul de la pension (discussion portant sur les données de carrière, sur les conditions de carrière pour partir en pension anticipée, sur les règles de calcul,...)
- Accessibilité téléphonique de la ligne pension 1765 (secteur SFP)
- Application des retenues sur pension (cessions, saisies, autres cotisations et précompte)

Les Services de pension concernés



Le fondement des plaintes recevables par Service de pensions

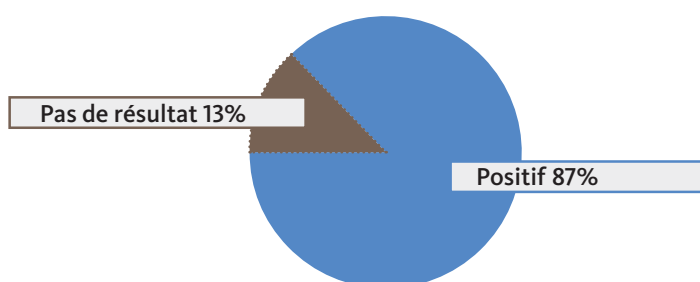


Les raisons du caractère fondé des plaintes : les normes de bonne conduite administrative³

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

Résultat de la médiation pour les plaintes fondées



³ Voir les annexes sur www.mediateurpensions.be – Les critères d'évaluation du Service de médiation pour les Pensions.

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 64 %	Femmes 42 %	Belgique 80 %	Par écrit ⁵ 99 %
Francophone 34 %	Hommes 58 %	A l'étranger 20 %	Oralement ⁶ 1 %
Germanophone 1 %			
Autres langues ⁴ 1 %			

3. Le traitement des plaintes

La durée de traitement des requêtes

PLAINTES RECEVABLES	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
35 jours	4 jours

Requêtes en instruction au 31 décembre 2022

Nombre de mois de traitement	Requête introduite en	Nombre
Moins d'un mois	décembre	33
Entre 1 et 2 mois	novembre	14
Entre 2 et 3 mois	octobre	10
Entre 3 et 4 mois	septembre	6
Entre 4 et 5 mois	août	0
Entre 5 et 6 mois	juillet	4
Entre 6 et 7 mois	juin	1
Entre 7 et 8 mois	mai	1
Entre 8 et 9 mois	avril	2
Entre 9 et 10 mois	mars	1
Entre 10 et 11 mois	février	0
Entre 11 et 12 mois	janvier	0
Plus de 12 mois	avant janvier 2022	3
Total		75

La raison pour laquelle 6 dossiers n'ont pas été clôturés après plus de 8 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.

⁴ Autres langues : anglais, espagnol, italien, polonais, ...

⁵ Par la poste, par courriel ou via le formulaire sur notre site web.

⁶ Au bureau du Service de médiation ou à une permanence.