

# Procédure de traitement des plaintes

Afin d'expliquer le plus clairement possible comment le Service de Médiation Pensions traite les requêtes introduites, celles-ci sont répertoriées ici en 6 catégories. Les commentaires ci-dessous précisent le mode de traitement de chacune de ces catégories.

### **1. Les plaintes recevables qui concernent le calcul et le paiement des pensions légales ou de la garantie de revenus aux personnes âgées ou encore le fonctionnement des services de pension compétents**

Si le (futur) pensionné qui a d'abord signalé son problème auprès du service de pensions n'est pas d'accord avec la réponse donnée ou si aucune réponse ne lui est fournie, il peut s'adresser au Service de Médiation Pensions. Il s'agit de l'activité principale – le core business – du Service de Médiation Pensions.

Le Service de Médiation Pensions a accès à la plupart des applications informatiques des services de pension. Dans un premier temps, la plainte est examinée principalement sur la base des informations disponibles dans le ou les dossiers de pension du plaignant et des informations fournies par ce dernier.

Le grand avantage de l'accès aux dossiers de pension, outre la réduction de la charge administrative pour le plaignant (qui ne doit pas envoyer copie de tous les documents dont il dispose au Service de Médiation Pensions) et le gain de temps pour les services de pension (qui ne doivent plus envoyer non plus toutes les informations du dossier de pension du plaignant sous forme papier ou de fichier numérique au Service de Médiation Pensions), est que le Service de Médiation Pensions peut mieux comprendre et circonscrire la situation décrite dans la plainte. L'Ombudsman peut en voir tout le contexte, y compris les implications qu'une pension a sur d'autres pensions. De cette façon, le Service de Médiation Pensions peut mieux comprendre le monde des pensionnés et obtenir une vision objective du problème.

De temps en temps, des informations supplémentaires sont demandées.

Le Service de Médiation Pensions examine si la plainte est fondée. Pour évaluer le bien-fondé de la plainte, le Service de Médiation Pensions recourt à des critères d'évaluation, qui sont repris sur son site web : <https://www.ombudsmanpensioen.be/fr/missions/Standards.htm>.

Si la plainte est non-fondée, le Service de Médiation Pensions expliquera en détail au plaignant pourquoi le service de pension a fait son travail correctement (par exemple, en expliquant le contenu d'une décision de pension correcte, le fonctionnement du service de pension, etc.) afin de rétablir la confiance du pensionné dans le service de pension.

En cas de plainte fondée, une médiation est engagée si une solution est encore possible. Principalement par e-mail, des notes convaincantes sont échangées entre le Service de Médiation Pensions et les services de pensions. En bref, cela signifie que l'Ombudsman essaie de convaincre le service de pension d'accepter une solution au problème.

Après la médiation, le dossier est clôturé et le plaignant reçoit par lettre une explication détaillée du résultat de la médiation. Parfois, ces explications sont également complétées verbalement par téléphone.

Pendant le traitement de la plainte, le plaignant est régulièrement informé de l'état d'avancement de son dossier.

Le Service de médiation Pensions ne travaille pas seulement de manière curative (traiter « la » plainte) mais intervient aussi de manière préventive et tente de convaincre les services de pensions d'adapter leurs méthodes de travail si elles ne sont pas conformes aux critères d'évaluation. De cette manière, l'Ombudsman tente d'éviter que de futurs retraités soient confrontés à un problème similaire à celui pour lequel une médiation avec un résultat positif a pu aboutir.

## 2. Plaintes portant sur la politique en matière de pensions

Par ces plaintes, les requérants contestent la législation qui leur est appliquée et demandent l'intervention de l'Ombudsman dans l'espoir de faire modifier cette législation.

Souvent, le motif sous-jacent est une insatisfaction pure et simple quant au montant de la pension. Parfois, la législation est ressentie comme injuste ou discriminatoire.

Avant de pouvoir établir que la plainte concerne effectivement un choix de nature politique, il faut souvent examiner la situation en matière de pension sur la base du dossier de pension du plaignant.

Toutefois, l'Ombudsman examine également si la législation ne recèle pas une discrimination ou ne provoque un dysfonctionnement (avec comme corollaire que l'objectif poursuivi par cette réglementation n'est ou ne serait pas atteint). Si tel est le cas, le Service de Médiation Pensions peut faire une recommandation générale au Ministre compétent et au législateur pour adapter la législation.

S'il s'agit effectivement d'une plainte concernant la politique des pensions, seule une modification de la législation ou de la réglementation peut y répondre. Cela implique la volonté politique du législateur ou du gouvernement.

L'Ombudsman pour les pensions n'est pas habilité et n'a pas été créé pour intervenir dans la politique des pensions. Par ailleurs, une telle intervention pourrait indéniablement risquer de compromettre, voire d'hypothéquer, notre indépendance et notre impartialité dans le traitement des plaintes.

Le cas échéant, l'Ombudsman attire l'attention des plaignants sur ce point et les oriente, dans le cadre de notre mission de médiation et de conciliation entre les citoyens et le gouvernement, vers le pouvoir législatif, qui est généralement la Chambre des représentants, ou vers le pouvoir exécutif, qui est généralement le ou la Ministre des Pensions ou le ou la Ministre des Classes moyennes compétent pour les pensions des travailleurs indépendants.

## 3. Demandes d'informations

Environ la moitié des appels téléphoniques sont des demandes d'informations sur les pensions légales. Il en va de même pour environ 14 % des requêtes écrites introduites.

La majorité des demandes d'information porte sur la réglementation des pensions et son application, notamment la date de départ en pension la plus proche, le calcul du montant de la pension, le paiement de la pension, la difficulté de joindre le SFP via le 1765 ou encore depuis l'étranger et les informations parfois contradictoires fournies par différentes sources.

L'Ombudsman n'est pas habilité à répondre aux questions d'informations ni à fournir des conseils juridiques, au risque de se substituer au rôle des services de pension. Dans le cadre de sa mission générale d'orientation, ces questions sont orientées vers le ou les service(s) le(s) plus approprié(s).

Lorsque les gens demandent des informations par téléphone, l'Ombudsman leur indique le numéro de téléphone, l'adresse et, de plus en plus, l'adresse électronique et le site web du service le mieux placé pour leur fournir les informations qu'ils recherchent.

Parfois, l'Ombudsman aide à reformuler la question afin d'augmenter les chances d'obtenir la réponse la plus complète et la plus précise possible.

Il arrive aussi, généralement avec des pensionnés très âgés ou malades, que les renvois par téléphone posent problème. Dans ce cas, l'Ombudsman leur demande de désigner une personne de confiance et n'hésite pas à la contacter. En effet, garantir un service immédiat en toutes circonstances et fournir les meilleurs conseils possibles à l'intéressé est un élément de la valeur ajoutée du service du médiateur.

Les demandes écrites d'informations sur les pensions sont transmises au(x) service(s) de pensions compétent(s). Cela ne se fera pas sans le consentement de la personne concernée s'il existe le moindre risque de violation de la vie privée. Les questions portant sur d'autres sujets sont renvoyées aux administrations compétentes.

Les services de pension avec lesquels l'Ombudsman a conclu un protocole de collaboration se sont engagés à assurer le traitement des demandes d'information qui leur sont adressées.

La Charte de l'assuré social stipule bien que tout assuré social qui en fait la demande écrite doit être informé de manière précise et complète dans un délai de 45 jours afin de lui permettre d'exercer tous ses droits et de remplir toutes ses obligations.

En outre, les institutions de sécurité sociale doivent, dans les matières qui les concernent, fournir à tout assuré social qui en fait la demande des conseils relatifs à l'exercice de ses droits et à l'accomplissement de ses obligations.

Le transfert des questions écrites, dans les cas où cela est possible, en lieu et place d'un simple message qui indiquerait l'autorité compétente à contacter est par ailleurs un choix délibéré. Ainsi, même lorsque la requête tombe en dehors du champ de compétence du Médiateur, le demandeur est aidé efficacement.

L'expérience de ces dernières années montre que cette méthode est efficace. Seul un nombre négligeable de (futurs) pensionnés recontacte l'Ombudsman après qu'il ait été orienté par téléphone ou que l'on ait transféré sa demande d'information écrite.

#### **4. Plaintes concernant les services de pension étrangers**

Ces plaintes concernent les actions et le fonctionnement de services de pensions étrangers ou une législation étrangère sur les pensions. Une grande partie de ces plaintes concerne le défaut ou l'absence de transmission d'informations sur les pensions étrangères à un service de pension belge, ce qui a pour conséquence que ce service n'est pas en mesure de déterminer la date de départ à la retraite la plus proche possible ou de prendre une décision définitive en matière de pension.

Les Médiateurs transfèrent les plaintes à un collègue Médiateur à l'étranger - s'il y a un collègue de l'IOI (International Ombudsman Institute <https://www.theioi.org/>) qui est compétent - qui les traite. Dans d'autres cas, ils font appel à leur réseau de contacts au sein d'un service de pension étranger.

Si le plaignant se heurte à d'autres obstacles dans un des pays de l'UE qui empêcherait un service de pension étranger de se conformer au droit communautaire, les médiateurs transmettent la plainte à Solvit (Des solutions aux problèmes liés à vos droits dans l'UE [https://ec.europa.eu/solvit/index\\_fr.htm](https://ec.europa.eu/solvit/index_fr.htm)).

#### **5. Plaintes irrecevables concernant le calcul, l'octroi et le paiement des pensions légales ou de la garantie de revenus aux personnes âgées ou encore le fonctionnement des services de pension qui s'en occupent**

Si un pensionné se plaint du calcul ou du paiement de sa pension légale ou de la garantie de revenus aux personnes âgées ou du fonctionnement des services de pension concernés par ces questions, il doit d'abord contacter et informer ces services de pension du problème afin qu'ils aient la possibilité de traiter la plainte du (futur) pensionné.

À cette fin, le Service de médiation Pensions transmet ces plaintes aux services des plaintes du service de pension compétent. Le Service de médiation pour les Pensions a également conclu un protocole de collaboration avec ces services de plaintes.

## 6. Plaintes qui ne sont pas liées aux pensions légales

Le (futur) pensionné a un vrai problème, qui n'a parfois rien à voir avec les pensions, et ne sait pas vers qui se tourner.

Si un collègue Médiateur, membre de la Concertation Permanente des Médiateurs/Ombudsmans (CPMO), est compétent pour traiter la plainte, la requête lui est transmise.

Dans d'autres cas, l'Ombudsman recherche une institution ou un service susceptible de traiter la plainte. À cette fin, il recourt à ses réseaux de contacts au sein des institutions gouvernementales belges et des organisations internationales. Si possible, les (futurs) pensionnés sont orientés vers le service ou l'institution adéquats.

Dans cette section se retrouvent principalement des plaintes portant sur l'enregistrement des données de carrière auprès des Caisses d'assurances sociales des travailleurs indépendants, les données de carrière qui sont conservées par l'employeur public et l'enregistrement des prestations sociales par les mutuelles et l'ONEM. Ces données sont en effet utiles pour le calcul de la pension.

Parmi les autres thèmes abordés, on trouve les problèmes liés aux pensions complémentaires, la prépension (désormais appelée régime de chômage avec complément d'entreprise : RCC) et les prestations sociales (telles que les allocations d'invalidité).