

# Accessibilité téléphonique de la ligne pension 1765 (SFP principalement section des paiements)

*Le Médiateur pour les pensions a constaté une augmentation du nombre de plaintes concernant le temps d'attente sur la ligne pension 1765 en 2022 (principalement section des paiements). Si le SFP en est bien conscient, il évoque être confronté à des ressources budgétaires (et donc de personnel) qui ont leurs limites. Le marché du travail est également tendu, ce qui rend difficile le recrutement de nouveaux collaborateurs. Néanmoins, un certain nombre de bonnes pratiques sont suivies (fiches fiscales sur papier qui peuvent être demandées 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24 sans avoir à attendre pour parler à un membre du personnel) qui contribuent à un certain soulagement. Le Service de médiation pour les pensions encourage le SFP à continuer de considérer comme une priorité absolue un bon accueil téléphonique en ce compris de temps d'attente qui restent raisonnables pour les citoyens et demande par conséquent aux responsables politiques de mettre à la disposition du SFP les ressources budgétaires nécessaires à cet effet.*

L'Ombudsman a constaté une augmentation du nombre de plaintes relatives au temps d'attente sur la ligne pension 1765 au cours de l'année 2022. Il convient toutefois de signaler que les plaintes ne concernent pas les informations sur les pensions relevant du régime des indépendants pour lesquelles le service des pensions de l'INASTI est compétent.

Pour de nombreux plaignants, cela leur suffit que les collaborateurs du Service de médiation pour les pensions écoutent leur histoire, les prennent au sérieux, leur offrent une opportunité de se défouler, ... Par la suite, bien souvent, ces mêmes personnes n'introduiront même plus de plainte écrite. Certains campent toutefois sur leur mécontentement ... En, voici, si besoin était, un florilège.

DOSSIERS 36796 – 36900 – 36722 – 36962 – 36963 – 36981 – 36758 – 36684 – 36761 – 36905 – 36722 – 36660 – 36695 – 37000 – 37002 – 37033 – 37125 – 37107 – 37127 – 37181 – 37186 – 37190 – 37215 – 37293 – 37282 – 37297 – 37343 – ET AUTRES

*« J'ai appelé le service des pensions ce matin. J'ai maintenant l'habitude d'attendre mon tour lorsque j'appelle un service de ce type, ce qui peut souvent prendre plusieurs minutes. Mais 50 minutes d'attente, c'est vraiment trop, à mon avis. Cela signifie clairement que ce service est en sous-effectif.*

*Mais je ne veux pas seulement me plaindre. En fait, j'ai été très bien aidé par la dame que j'ai eue au téléphone. »*

*« J'ai appelé le numéro 1765 et suis resté en ligne pendant 30 minutes sans résultat ! »*

*« Impossible de joindre le service des pensions par téléphone. »*

*« Cela fait 3 jours que j'essaie, sans succès, de joindre le Service fédéral des pensions par téléphone. »*

*« Ce matin à 11h30, j'ai appelé le service des pensions du secteur public : j'ai été en ligne pendant une demi-heure et j'ai entendu une musique d'attente..... à 12h tapante j'ai été déconnecté ... à 13h : j'ai fait une autre tentative ... en vain en attendant 26 minutes. Puis il s'est déconnecté... J'ai essayé à nouveau ... toujours en attente...*

*« Le 1er juin, j'ai pris ma pension anticipée. Comme je n'ai toujours pas été payé en juillet, j'ai appelé deux fois, mais malgré une longue attente, je n'ai été mis en contact avec quiconque. »*

*« Depuis une semaine, j'essaie chaque jour de contacter le service des pensions au numéro 1765, sans succès, même en restant au téléphone pendant une heure. »*

« J'ai essayé de contacter le numéro 1765. On m'a dit : «Nous vous aiderons dès que possible, veuillez patienter, tout le monde est occupé». Deux jours de suite. Finalement, à chaque fois, après avoir posé mon téléphone portable connecté à côté de moi pendant une heure, j'ai finalement raccroché. »

« Je vous adresse cette plainte car il est impossible de contacter le SFP par téléphone. »

« J'ai appelé le Service fédéral des pensions le jeudi 8 juillet pour connaître l'état de mon dossier. J'ai passé une heure en attente... »

« Impossible de contacter le service des pensions par téléphone !!! »

« J'ai essayé de téléphoner, mais sans succès. Je ne parviens pas à obtenir le service des pensions au bout du fil. »

« Le 8 septembre 22, j'ai appelé la ligne pensions. Après une très longue attente, j'ai obtenu un homme sympathique au bout du fil qui m'a confirmé que mon dossier était en règle, mais qu'apparemment aucun ordre de paiement n'avait été émis. Il est allé vérifier auprès de ses collègues, puis je l'ai perdu et me suis à nouveau retrouvé dans la file d'attente pendant très longtemps. J'ai donc raccroché. »

« J'ai essayé de joindre le service des pensions du secteur public pendant plusieurs jours la semaine dernière et cette semaine. J'ai l'habitude d'abandonner après avoir entendu cette cassette pendant environ 1 heure ressassant «toutes nos lignes sont occupées», ce qui n'est pas du tout vrai à mon avis. J'ai un besoin urgent d'informations. »

« Ces derniers mois, il est devenu terriblement difficile d'entrer par le 1765 au SFP. Chaque fois, nous sommes en attente pendant au moins 20 minutes.

Heureusement, c'est un numéro gratuit. Mais cela ne justifie pas les trop longs délais d'attente fréquents aujourd'hui et l'image que ce Service donne ainsi.

Peut-être qu'il n'y a pas assez de personnel au 1765 pour répondre à tous les appels sans problème, mais tout le monde n'est pas numériquement «dans le coup».

Le contact téléphonique est parfois le seul moyen de joindre quelqu'un du SFP.

Peut-on faire quelque chose de toute urgence pour l'accessibilité «fluide» du téléphone via le 1765 ?

Entretemps, j'étais de nouveau en attente au 1765 - je viens d'abandonner après plus de 22 min de retour... »  
(écrit par un collaborateur d'un foyer social)

« Comme je n'arrive pas à obtenir de réponse «parce que tout le personnel est occupé», ou que j'ai eu une dame impolie au bout du fil (26/09/2022), je me plains officiellement auprès de votre service de médiation. »

« Depuis le 3 octobre, j'essaie de téléphoner au 1765, mais je n'obtiens personne au bout du fil. »<sup>1</sup>

« Je vous écris car cela fait deux mois que j'essaie de contacter le service des pensions au numéro 1765 (plus de 50 appels téléphoniques) sans jamais obtenir de réponse. J'ai essayé à différents moments de la journée et je tombe toujours en attente. »

« Accessibilité : une honte »

« J'essaie d'appeler le service des pensions depuis le vendredi 4/11 et toute la journée de ce lundi 7/11, mais il faut toujours attendre et tout le monde est toujours occupé. J'ai attendu pendant 44 minutes à un moment donné. »

« J'appelle le numéro 1765 presque tous les jours. Jamais de réponse. »

« Je n'obtiens pas de réponse parce que là-bas, tout le personnel est occupé. »

« Je trouve vraiment inacceptable que lorsque vous appelez le service des pensions, on vous garde en ligne pendant plus de 25 minutes pour finalement ne pas vous répondre. Ils ne pensent apparemment pas qu'il soit nécessaire,

<sup>1</sup> La plainte a été introduite au Service de médiation pour les pensions le 7 octobre 2022.

au service des pensions, de parler aux gens par téléphone. J'espère que cet e-mail provoquera une réaction de votre part car je pense vraiment que c'est exagéré. Excusez-moi, cela fait plus de 25 minutes que je suis en ligne avec le service des pensions et je n'ai toujours pas reçu de réponse.»

« Cela fait une semaine que j'appelle le numéro gratuit 1765, mais je n'arrive vraiment pas à avoir quelqu'un au bout du fil. Alors s'il vous plaît, indiquez combien de personnes attendent avant moi !? »

« Je ne suis pas facilement insatisfait mais cela devient vraiment incontrôlable. Cela fait quinze jours que j'essaie de joindre le service des pensions par téléphone. Chaque fois, ce sont 40 à 50 minutes d'attente et toujours pas de contact. Pour moi, ce n'est pas un bon service de la part d'un service public. Je suis très déçu.... C'est totalement irresponsable. »

## Commentaires

Avant toute chose, il est essentiel de signaler que le SFP est conscient du problème. Il le regrette d'autant que cela porte préjudice à son service, à son image et à la santé mentale de ses collaborateurs, surtout ceux en première ligne, ces « héros » qui assument, jour après jour, heure après heure, l'accueil du 1765.

Lorsque cela s'y prête, chaque collaborateur du Service de médiation n'hésite pas expliquer cela aux appelants, parfois particulièrement frustrés. Il arrive régulièrement que le Service de médiation tente même d'expliquer aux plaignants que le SFP lui-même invoque être en manque de moyens tant budgétaires que humains, ce qu'il ne cesse de signaler au politique.

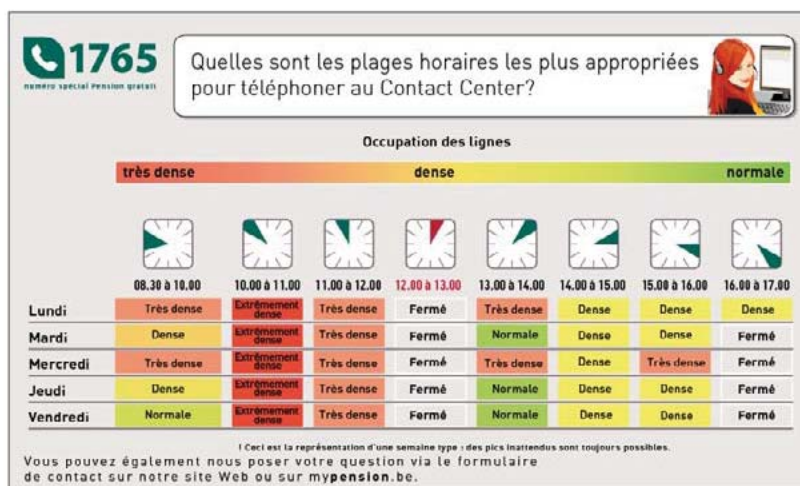
Par ailleurs, le SFP constate également que la durée des appels téléphoniques a augmenté. En effet, la complexité accrue des dossiers de pension y contribue, tout comme la complexité de la législation sur les pensions. De plus, la réactivité du (futur) pensionné aussi a augmenté.

Est-il encore utile d'évoquer l'état actuel du marché du travail qui rend le recrutement de nouveaux collaborateurs plus difficile ? Sans parler des longues procédures de sélection de Selor, et cela même si le SFP fait preuve d'imagination, par exemple en lançant des campagnes de recrutement originales.

Est-il tout autant nécessaire d'évoquer encore le nerf de la guerre : le SFP doit également faire face à des ressources budgétaires qui ont aussi leurs limites, voire sont encore réduites, par exemple au nom de l'automatisation.

Comme en 2017, lorsque le nombre de plaintes concernant les longs délais d'attente avait augmenté, le SFP a recherché des solutions. Certaines mesures ont ainsi été prises pour améliorer l'accessibilité de la ligne 1765.

Par exemple, le SFP indique sur son site (dans la rubrique « Contact » ) les heures de pointe des périodes d'appel au fil des jours de la semaine. Cette information, si elle est consultée, permet aux citoyens d'optimiser ses chances d'appel en téléphonant aux heures « vertes » de moindre fréquentation. Au 15 décembre 2022, le site se présentait comme suit :



En outre, le SFP conseille de garder son numéro du registre national à portée de main afin de ne pas prolonger la durée des appels téléphoniques en obligeant le pensionné à le chercher alors qu'il est déjà en ligne avec un spécialiste des pensions du SFP.

En 2017, le Médiateur pour les pensions, dans son Rapport annuel 2017, a évoqué aux pages 8 et suivantes un certain nombre de bonnes pratiques susceptibles de contribuer à améliorer à l'accessibilité téléphonique, que l'on peut retrouver, entre autres, dans la Charte pour une autorité publique conviviale<sup>2</sup>.

Par exemple, le Médiateur pour les pensions a suggéré dans ce Rapport annuel 2017 la bonne pratique consistant à adapter le message de bienvenue lorsque quelque chose de spécial s'est produit.

Ainsi suite aux fréquents appels téléphoniques au cours des mois de mai et juin 2022 pour obtenir un double de sa fiche fiscale sur papier, le SFP a repris la suggestion du Médiateur pour les pensions et a adapté son message de bienvenue. La fiche fiscale a pu être demandée via le numéro 1765 en composant l'option 4 sans devoir attendre qu'un collaborateur soit en ligne. En fait, cette option est désormais accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 (c'est-à-dire même lorsque la ligne des pensions est fermée pour les contacts avec un collaborateur du SFP).

Toujours dans ce même Rapport, le Médiateur pour les pensions a suggéré d'essayer d'obtenir une personne physique en ligne dans les 2,5 minutes, de prévoir que le pensionné puisse laisser son numéro de téléphone et être rappelé gratuitement. Cette bonne pratique fait actuellement l'objet d'un examen de faisabilité par le Service fédéral des pensions.

Dorénavant, il a été convenu entre le SFP et le Service de médiation ce qui suit : lorsque le plaignant auprès de l'Ombudsman se plaint du long délai d'attente et surtout de n'avoir eu personne en ligne au SFP, le Service de médiation pour les pensions peut communiquer son numéro de téléphone au SFP et ce dernier se chargera alors de rappeler lui-même ce pensionné.

Enfin, le Médiateur pour les pensions demande malgré tout au SFP de continuer à considérer comme une priorité absolue un bon accueil téléphonique avec des temps d'attente qui restent raisonnables pour les citoyens et demande par conséquent à la Ministre des Pensions de mettre à la disposition du SFP les ressources budgétaires nécessaires à cet effet (en particulier sur le plan des ressources humaines), au risque de déboucher, à (très) court terme sur une situation s'assimilant à un service minimal, de nature à entraîner un très profond mécontentement de la part des pensionnés (qui représenteront bientôt un quart de la population belge totale !)

---

<sup>2</sup> Charte pour une autorité publique conviviale | SPF Finances ([belgium.be](https://belgium.be)).