



Analyse des dossiers

Cette partie du rapport annuel comporte quatre chapitres.

Les données statistiques, qui occupent le premier chapitre, permettent une vue globale des plaintes qui ont été introduites au cours de l'exercice d'activité concerné. Nous y examinons successivement la recevabilité des plaintes, le contenu des plaintes déclarées recevables, les services de pensions concernés ainsi que le traitement donné au dossier. Dans ce chapitre, le lecteur trouvera également les résultats de notre médiation.

Les données statistiques devraient en outre rendre possible une évaluation du travail du Service de médiation.

Dans le deuxième chapitre, portant sur l'analyse des dossiers, sont mentionnés les résultats par administration en ce qui concerne le caractère fondé ou non des plaintes. Les dossiers les plus intéressants ont quant à eux fait l'objet d'une analyse par service, suivis, le cas échéant, des suggestions et recommandations suscitées.

Le troisième chapitre est consacré aux suggestions et aux propositions adressées aux différents services de pensions et auxquelles ceux-ci ont souscrit durant la période 1999-2005.

Données Statistiques

Analyse des dossiers

*Nos propositions et
suggestions de
1999 à 2005 inclus*

*Plaintes à caractère
général et demandes
d'informations*

Le quatrième chapitre donne un aperçu des questions et des plaintes que les Médiateurs n'ont pas traitées parce qu'elles tombaient en dehors de leur compétence. Certaines de ces plaintes contiennent des informations intéressantes à propos de la manière dont le citoyen peut percevoir et expérimenter la matière des pensions et le fonctionnement des services de pensions en général.

Il n'y a aucun doute quant au fait que, d'une manière générale, les services de pensions travaillent bien.

A la lecture de cette Partie II, le lecteur gardera en effet à l'esprit que les cas discutés et analysés au Chapitre 2 sont des cas ponctuels. Même s'ils sont significatifs, ils ne peuvent être envisagés sans tenir compte des chiffres (voir le Chapitre 1), ni de la masse de travail accomplie par l'administration.

Il serait injuste d'en tirer une conclusion hâtive quant à la qualité du travail fourni in globo. Au contraire, d'une manière générale, les services de pensions mettent tout en œuvre pour s'acquitter au mieux de leurs tâches.

Par ailleurs, comme cela ressort du Chapitre 3 consacré à nos suggestions et propositions, celles-ci sont accueillies favorablement par ces mêmes services de pensions.

***Les noms repris dans la discussion des dossiers sont fictifs.
Toute ressemblance avec une personne réelle existante serait un pur hasard.***

Données statistiques

Les données chiffrées, les statistiques et les graphiques de ce chapitre ne concernent pas seulement les plaintes en tant que telles.

Dans un souci de transparence, sont également reprises les données statistiques disponibles qui doivent rendre possible une évaluation du fonctionnement du Service de médiation.

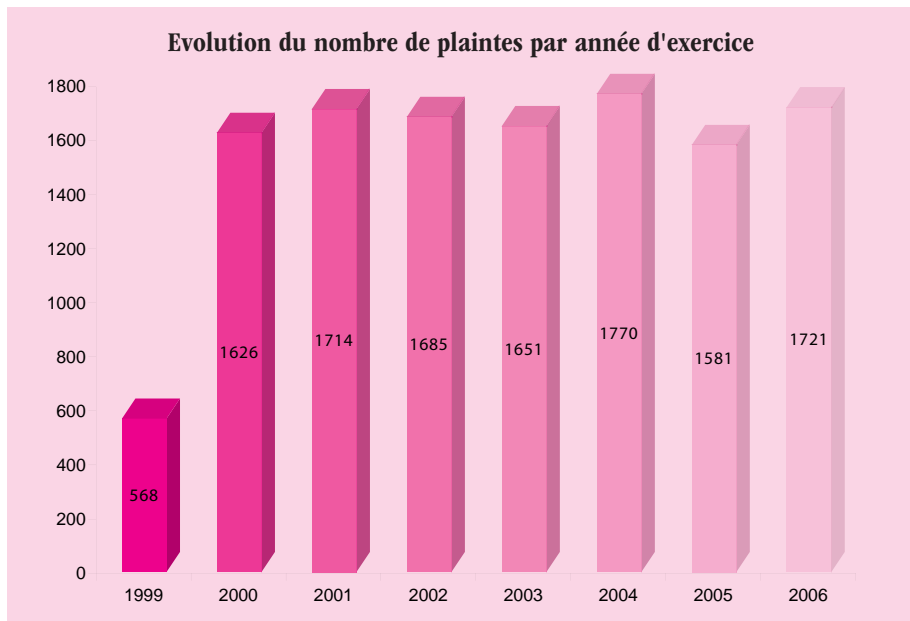
Les plaintes – Chiffres généraux et tendances

Nombre total de plaintes

Nombre de plaintes en 12 mois : 1.721

Le graphique ci-dessous montre l'évolution du nombre de plaintes depuis le début d'activité du Service de médiation pour les Pensions. Sans tenir compte de la première année, incomplète, d'exercice (seulement 9 mois), le nombre de plaintes fluctue entre 1.581 et 1.770 par année.

Durant le dernier exercice écoulé, le Service de médiation pour les Pensions a traité 1.721 plaintes.



Moyenne mensuelle du nombre de plaintes**Moyenne mensuelle des plaintes : 143**

La moyenne mensuelle varie entre 132 et 148 plaintes, sans tenir compte de la première année incomplète 1999. Cette année, nous arrivons à une moyenne de 143 plaintes par mois.

Répartition des plaintes en fonction du rôle linguistique du plaignant**Francophone : 43 % Néerlandophone : 55 % Germanophone : 0,90 %
Autres : 1,10 %**

Le nombre de plaintes néerlandophones a pris légèrement le dessus par rapport au nombre de plaintes francophones. Les plaintes en allemand proviennent bien sûr de Belgique mais également d'Allemagne, d'Autriche, ... Les autres plaintes sont surtout rédigées en anglais.

Si nous survolons tous les exercices, de 1999 à 2005, nous constatons les proportions suivantes dans les plaintes : néerlandophones 51 %, francophones 48 %, autres 1 %.

Répartition des plaintes en fonction du sexe du plaignant**Hommes : 63 % Femmes : 37 %**

Comparativement à l'année précédente, le rapport homme/femme a légèrement évolué en faveur des hommes à concurrence de 2 %.

L'explication la plus évidente du nombre plus important de plaintes masculines réside dans le fait que le taux d'activité des hommes a toujours été, historiquement, plus élevé.

Mode d'introduction des plaintes**Par écrit : 93 % Oralement sur place : 7 %**

L'écrasante majorité des plaintes est introduite par le biais d'un écrit, généralement par lettre. De plus en plus de plaintes (9,5 %) parviennent également par courrier électronique (courriel ou e-mail) au Service de médiation pour les Pensions. Le nombre de plaintes introduites par fax n'évolue pas.

Les plaignants qui ont préféré déposer plainte, en personne, auprès du Service représentent 7 % des plaintes. Cette année 60 % des visiteurs sont néerlandophones. Ceci est dû notamment à notre permanence à Gand depuis septembre 2005.

Dans la plupart des cas, les plaignants s'adressent directement au Service de médiation pour les Pensions. Ce n'est que dans trois cas sur cent que les plaintes parviennent par d'autres canaux, comme par exemple d'autres ombudsmans.

Domicile ou résidence des plaignants

Durant l'exercice écoulé, 12 % des plaintes émanent de pensionnés qui résident à l'étranger. Depuis 2004 le nombre de plaintes provenant de l'étranger s'élève à plus de 10 %. Ceci provient sans doute de la publicité du Service de médiation à l'étranger, entre autres par la voie des sites Internet du Service public fédéral des Affaires étrangères, Commerce extérieur et Coopération au Développement et des ambassades belges.

	Belgique	Etranger
2001	95 %	5 %
2002	93 %	7 %
2003	92 %	8 %
2004	88 %	12 %
2005	85 %	15 %
2006	88 %	12 %

Il s'agit autant de belges qui vivent à l'étranger que de plaignants revêtus d'une autre nationalité. Ces derniers sont généralement des ressortissants d'un pays de l'Espace Economique Européen (EEE) ou d'un pays avec lequel la Belgique a conclu un accord en matière de sécurité sociale.

Quasi deux tiers des plaintes provenant de l'étranger, soit 62 %, émane d'un pays de l'Union européenne, la France occupant la première place avec 24 %. 2 % des plaintes proviennent des autres pays européens, membres de l'EEE ou pas.

Un tiers, 28 % des plaintes, provient des continents américain et africain. Le Canada est particulièrement représenté puisqu'il occupe 65 % du total des plaintes provenant de l'Amérique. 35 % des plaintes provenant du continent africain viennent du Maroc.

Les 8 % restants viennent d'Asie et d'Océanie.

Objet de la plainte

Pension de retraite	Pension de survie	Autres pensions et avantages	Cumul entre pensions de nature différente	RG GRAPA ¹	Pas de pension légale
80 %	7 %	1 %	1 %	4 %	7 %

8 plaintes sur 10 portent sur la pension de retraite. La pension de survie est visée dans 7 % des plaintes, principalement introduites par des femmes.

Les autres plaintes, à concurrence de 1 %, portent sur d'autres pensions (pension de conjoint séparé ou divorcé, pension de réparation, pension inconditionnelle pour travailleur indépendant, ...) et sur les autres revenus liés à la pension (pécule de vacances, rente de vieillesse, rente de veuve, etc.) 1 % des plaintes porte sur des problèmes liés au cumul de plusieurs pensions de nature différente, par exemple une pension de retraite avec une pension de survie et une pension de conjoint divorcé.

Cette année d'exercice, 4 % des plaintes portent sur le revenu garanti aux personnes âgées et la garantie de revenus aux personnes âgées.

7 % des plaintes concerne une *matière* qui ne relève pas de la compétence du Service de médiation (prépensions, pensions étrangères et autres allocations et prestations sociales, ...). Cela ne signifie pas pour autant que le Service de médiation pour les Pensions soit compétent pour toutes les autres plaintes (par exemple, les demandes d'informations ou les plaintes à caractère général).

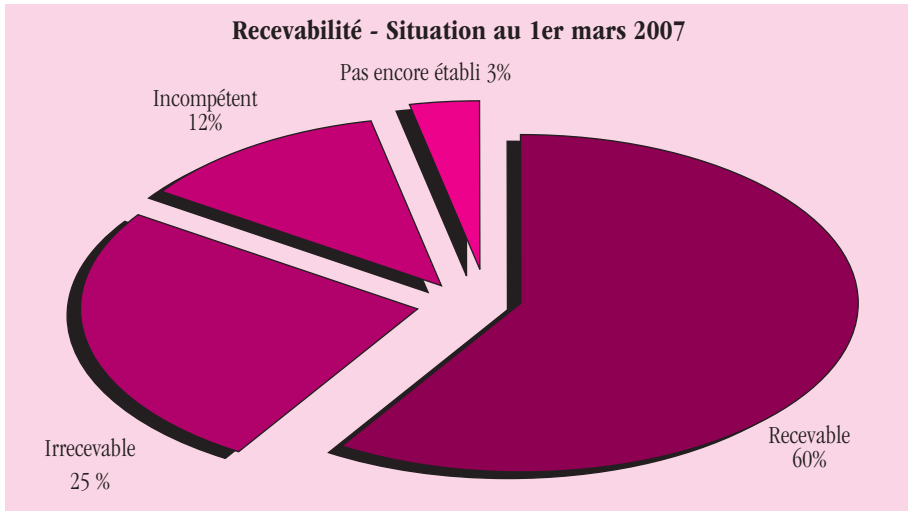
Recevabilité des plaintes

Avant d'instruire une plainte, le Service de médiation pour les Pensions examine en premier lieu s'il est compétent pour traiter la plainte. Si ce n'est pas le cas, il se déclare incompétent et en informe le plaignant. Il fait alors suivre ou renvoie la plainte à l'ombudsman ou au service compétent. A défaut, il oriente autant que possible l'intéressé.

Dès que notre compétence est confirmée, nous entamons l'examen de la recevabilité de la plainte.

¹ Revenu garanti aux personnes âgées (RG)

Garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA)

Situation au 1er mars 2007

Cette photographie de la situation telle qu'elle se présente au 1er mars 2007 reflète un total de 1.219 « plaintes » qui ont été introduites depuis le 1er mars 2006. Cet instantané ne prend pas en compte les 502 demandes d'informations qui ne peuvent être qualifiées de plainte (voir notre commentaire à ce propos dans la section « Dossiers clôturés » du même chapitre).

Parmi toutes les plaintes réceptionnées durant cet exercice, 60 % ont été déclarés recevables. Ce pourcentage pourra varier légèrement dès que l'on aura statué sur la recevabilité des derniers pour cent (3 %) de plaintes qui ont été récemment introduites en janvier et en février 2007.

Un quart des plaintes, soit 25 %, est irrecevable. Pour 12 % des dossiers, nous avons décliné notre compétence.

Par ailleurs, en ce qui concerne les exercices précédents, nous avons pu fixer définitivement les taux de recevabilité des dossiers.

Considérant les exercices échus, nous aboutissons aux pourcentages suivants : 64 % de plaintes recevables, 24 % irrecevables et 12 % de plaintes à l'égard desquelles nous avons décliné notre compétence.

Objet des plaintes recevables

Fixation des droits à pension

◆ calcul de la pension	15 %
◆ non prise en compte d'années de carrière	10 %
◆ conditions d'octroi de la pension (pension minimum, unité de carrière, estimations, activité professionnelle autorisée, anticipation)	9 %
◆ application des règles de cumul	7 %
◆ refus de la pension	6 %
	47 %

Paiement

◆ retard de paiement et interruption effective du paiement régulier	11 %
◆ retenues sur les pensions (précompte professionnel, cotisation AMI, cotisation de solidarité)	8 %
◆ autres (péréquation, modalités de paiement, diminution de la pension du fait d'un changement d'état civil)	5 %
◆ adaptation de la pension (indexation, adaptation au bien-être, augmentation de la pension minimum)	4 %
◆ refus de payer ou récupération de la pension du mois du décès du pensionné	3 %
	31 %

Bonne administration

◆ délai trop long entre la demande de pension et la décision de pension provisoire ou définitive	13 %
◆ pas de réponse ou réponse tardive à une demande de renseignements	7 %
◆ réponse incomplète ou déficiente du service de pensions	2 %
	22 %

La fixation du droit à pension couvre presque la moitié, soit 47 % des plaintes recevables. Les plaintes portant sur le calcul de la pension occupent la tête de ce hit-parade (15 %).

Quasi un tiers des plaintes recevables porte sur le paiement de la pension. 11 % de toutes ces plaintes portent sur le retard de paiement et l'interruption effective du paiement régulier.

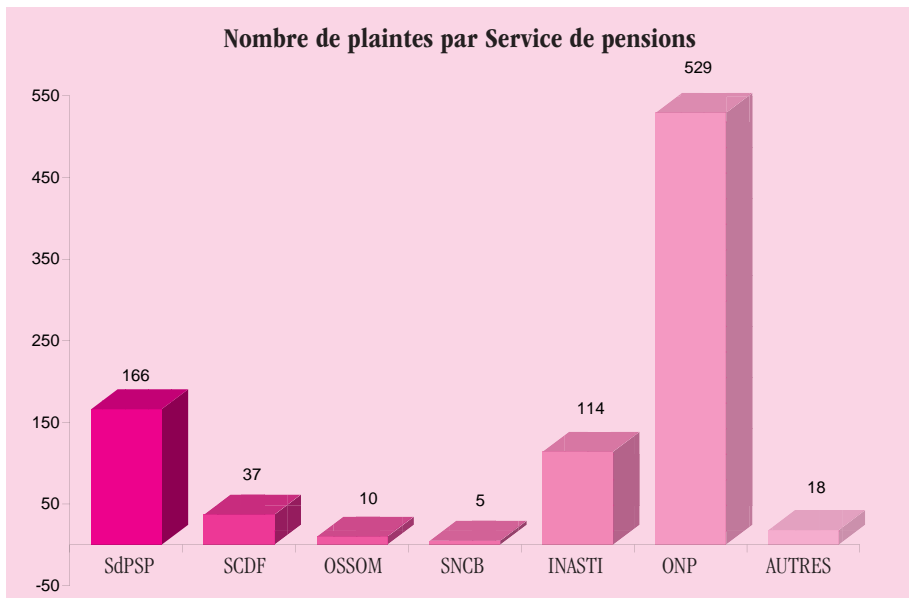
Presque un quart des plaintes porte sur le non respect de principes de bonne administration. Les plaignants invoquent particulièrement le délai nécessaire aux administrations pour statuer.

Services de pensions concernés

Afin de refléter une image correcte du fonctionnement des services de pension, l'aperçu des institutions concernées repose uniquement sur les plaintes recevables. Ne sont donc pas retenues dans cet aperçu les plaintes irrecevables et celles pour lesquelles le Service de médiation s'est déclaré incompétent.

De plus, le lecteur doit garder présent à l'esprit que les chiffres donnés ici ne sont pas nécessairement parlants en ce qui concerne la qualité du service dispensé par les institutions. A ce titre, ce serait plutôt le bien-fondé des plaintes recevables qui en serait l'indicateur le plus adéquat.

Chiffres absolus



Les chiffres renseignés ci-après portent sur les dossiers de l'exercice 2006.

Sur les 879 plaintes recevables qui ont servi de base pour ce graphique, 135 plaintes ont été comptées deux fois, 13 trois fois, parce qu'elles impliquaient deux à trois services de pensions.

Les chiffres absolus doivent être relativisés. Il faut tenir compte du nombre de pensionnés dont la pension est gérée par les services de pensions.

Les services de pensions nous ont renseigné les chiffres suivants.

En 2006, ce sont 171.378 demandes de pension qui ont été introduites ou traitées d'office² à l'ONP et 67.200 auprès de l'INASTI.

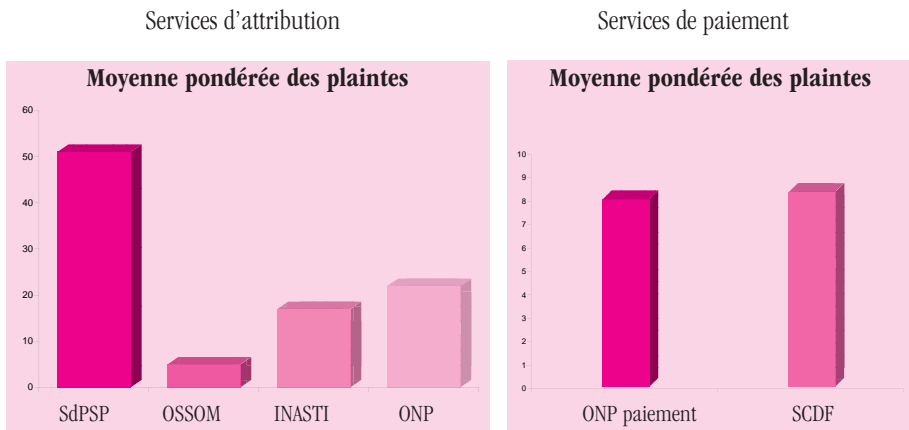
Le SdPSP de son côté a réceptionné 32.112 demandes et l'OSSOM quelques 1.948.

Là où le SdPSP et l'INASTI se chargent uniquement de l'attribution des pensions, l'ONP et l'OSSOM s'occupent également du paiement des pensions. Quant au SCDF, s'il s'occupe bien du paiement des pensions du secteur public, il n'intervient pas dans leur octroi.

Ainsi, le SCDF a assuré en 2006 le paiement de 433.972 pensions publiques. L'ONP a également assuré en 2006 le paiement de la pension à quelques 1.816.401³ pensionnés salariés et indépendants.

Chiffres pondérés

Afin de mieux refléter l'importance relative du nombre de plaintes recevables par service de pensions, nous avons, pour les services d'attribution les plus importants, pondéré, sur le plan statistique, le nombre de plaintes par rapport au nombre de demandes de pensions en 2006 et, pour les services de paiement, par rapport au nombre de pensionnés payés en 2006. Ceci donne le résultat suivant.



Pour les services d'attribution, c'est pour le SdPSP que le nombre de plaintes est le plus élevé, suivi par l'ONP et l'INASTI. Le chiffre pondéré de l'OSSOM correspond à 10 % de celui du SdPSP, qui lui-même présente le chiffre le plus élevé.

Les services de paiements récoltent quasi le même nombre de plaintes, Après application de la pondération, il y a 3 % de plus de plaintes à l'égard du SCDF qu'à l'égard de l'ONP.

² L'octroi d'office de la pension à l'âge de la pension est en vigueur depuis le 1er janvier 2003 pour les bénéficiaires de revenus de remplacement, et depuis le 1er janvier 2004 pour les travailleurs salariés ou indépendants en activité.

³ Chiffre au 1er décembre 2006

Le traitement des dossiers

Dossiers clôturés

Dossiers clôturés : 92 %

Afin de donner une vision globale des dossiers traités, sont repris ici les chiffres des dossiers clôturés.

Au 1^{er} mars 2007, les résultats sont les suivants.

Du 1^{er} mars 2006 au 28 février 2007, 1.721 dossiers ont été introduits. L'enquête est terminée pour 1.581 de ces dossiers, c'est-à-dire 92 %.

Durant l'année 2006, nous avons inévitablement clôturé des dossiers qui avaient été introduits durant les exercices précédents.

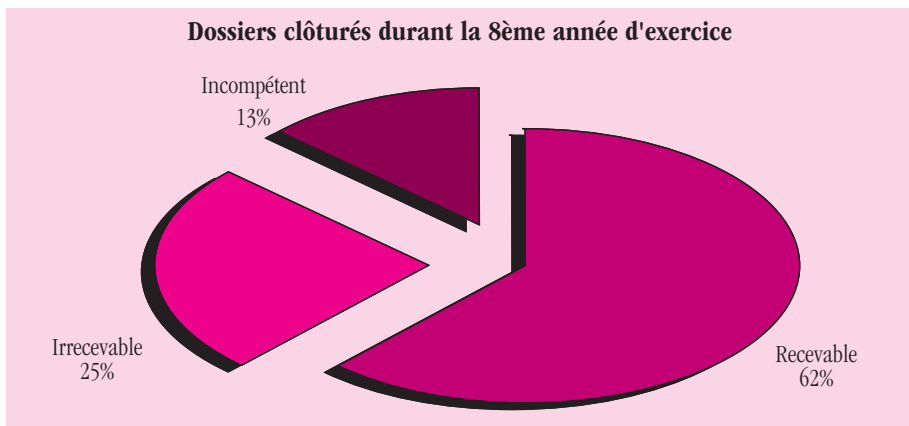
Du 1^{er} juin 1999 au 28 février 2006, dernier jour de l'exercice précédent, nous avons réceptionné 10.603 plaintes et questions. Pour 10.596 de ces dossiers, soit 99,9 %, l'instruction est terminée.

En considérant l'ensemble des sept années, 12.177 des 12.324 dossiers ont été clôturés, soit 98,8 %.

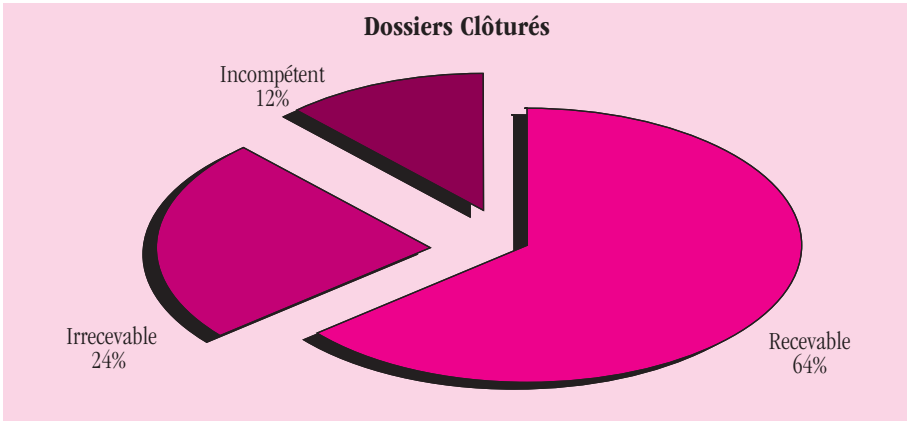
La recevabilité des dossiers clôturés

Les chiffres et les graphiques qui suivent ne comprennent plus les dossiers portant sur des demandes d'informations. Ces questions ne présentent pas un caractère significatif dans le cadre de la recevabilité.

De tous les dossiers clôturés en 2006, 62 % ont été déclarés recevables et 25 % irrecevables. Dans 13 % des cas, le Collège s'est déclaré incompétent.



A l'examen de l'ensemble des dossiers qui ont été clôturés depuis le 1er juin 1999, nous constatons que la recevabilité des dossiers est restée constante en comparaison avec l'exercice précédent.

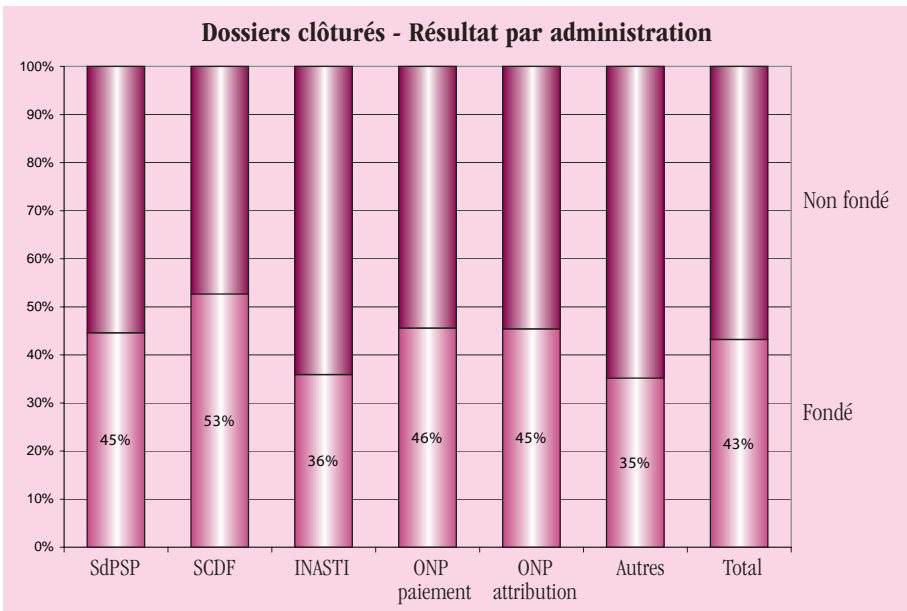


Ce diagramme fait apparaître que 64 % des plaintes sont recevables, que quasi un quart (24 %) est irrecevable et que 12 % des plaintes tombent en dehors de notre champ de compétence.

Fondement des plaintes recevables

Le graphique suivant donne le résultat final de l'instruction pour l'ensemble des plaintes recevables et clôturées durant l'année 2006. Il va de soi que les plaintes pour lesquelles l'enquête a été suspendue, du fait d'une procédure judiciaire pendante, ne sont pas incluses ici.

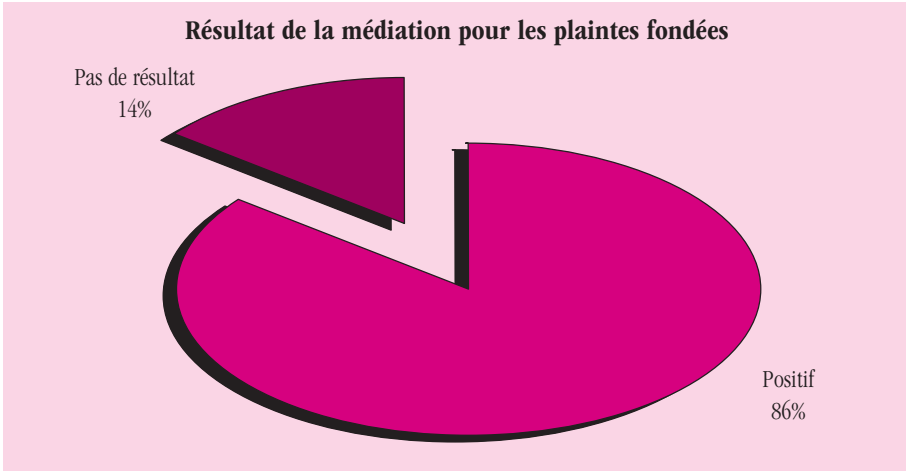
De toutes les plaintes recevables et définitivement traitées durant cette année, 43 % sont fondées.



Le SCDF a la moyenne la plus élevée avec 53 % de plaintes fondées. Les services d'attribution de l'ONP, les services de paiement de l'ONP et le SdPSP, suivent avec respectivement 46 % et 45 % des plaintes fondées. Pour l'INASTI nous en comptons 36 %. Pour l'ensemble des services de pensions de moindre taille (OSSOM, SNCB, etc.), nous arrivons à un total de 35 % de plaintes fondées.

Résultat de la médiation pour les plaintes fondées

Le graphique suivant renseigne le résultat de la médiation en ce qui concerne les plaintes fondées.



Dans presque neuf cas sur dix (86 %), le dossier a été clôturé avec un résultat positif pour le plaignant.

Ce « résultat positif », doit être interprété différemment selon la nature de la plainte. La rectification d'une décision erronée de pension, accompagnée d'un redressement financier, et le traitement définitif d'un dossier qui a accusé du retard en sont des exemples. Lors de plaintes fondées portant sur les agissements d'un service de pensions ou d'un des membres de son personnel, par exemple l'absence de réponse ou la réponse tardive à une correspondance, le fait que le service de pensions présente des excuses est aussi considéré comme un résultat positif.

14 % des plaintes fondées n'ont pas abouti à un résultat positif. Ceci découle généralement du fait que le service de pensions a correctement appliqué la législation ce qui n'a pas empêché un manquement à l'égard des principes de bonne administration, et le fait que ce manquement ne puisse plus faire l'objet d'une réparation. Un défaut d'information, ou de conseil, ou encore une information incomplète, en sont des exemples. Ce sont effectivement des situations où il n'est pas possible d'obtenir une quelconque rétroactivité afin de réparer l'erreur commise.

Irrecevabilité

Voici les raisons pour lesquelles 310 plaintes ont été déclarées irrecevables :

◆ Pas de démarche préalable à l'égard du service de pensions	90 %
◆ Pas de procuration présentée	5 %
◆ Pas de faits nouveaux	4 %
◆ Pas de réaction à une demande d'information complémentaire	1 %

Dans neuf cas sur dix, la plainte a dû être déclarée irrecevable parce que les plaignants n'ont pas au préalable essayé de résoudre leur problème en contactant d'abord le service de pensions. Ceci signifie que le service de pensions n'est pas au courant de l'existence d'un problème et n'a dès lors pas eu la possibilité de le résoudre. Il s'agit ici du non-respect par le plaignant d'une règle de base valable, ou qui devrait l'être, pour tous les services de médiation. Elle implique que le service concerné ait connaissance du problème, ait tenté d'y pallier et que l'ombudsman intervienne en deuxième ligne.

Dans 5 % des cas, le plaignant est intervenu pour une tierce personne et, même après demande expresse du Service de médiation, n'a finalement pas présenté de procuration pour agir en lieu et place du pensionné.

Dans 4 % des cas, le plaignant nous a recontacté à propos d'une plainte déjà traitée sans, toutefois, apporter d'élément neuf. Ce type de plainte est irrecevable. L'arrêt d'instauration précise en outre que nous devons refuser l'examen de la plainte dans une telle situation.

Dans 1% des cas, le plaignant n'a pas réagi à une demande d'information complémentaire. Deux rappels au moins sont toujours envoyés, à un mois d'intervalle. Dans le dernier rappel, le Collège fait part au plaignant du fait que le dossier sera clôturé à défaut de réaction de sa part dans les trois semaines.

Incompétence

A l'égard de 653 plaintes, le Collège a décliné sa compétence. Ce chiffre doit toutefois être ventilé car il représente en réalité 151 plaintes et 502 demandes d'informations.

Voici les raisons de notre incompétence dans les 151 dossiers comportant une plainte.

◆ Service de pension autre que fédéral	36 %
◆ Plainte générale sur la politique en matière de pensions	25 %
◆ Services de pensions étrangers	10 %
◆ Autres	29 %

Dans un tiers des cas, l'incompétence découle du fait que la plainte ne porte pas sur un service de pension fédéral.

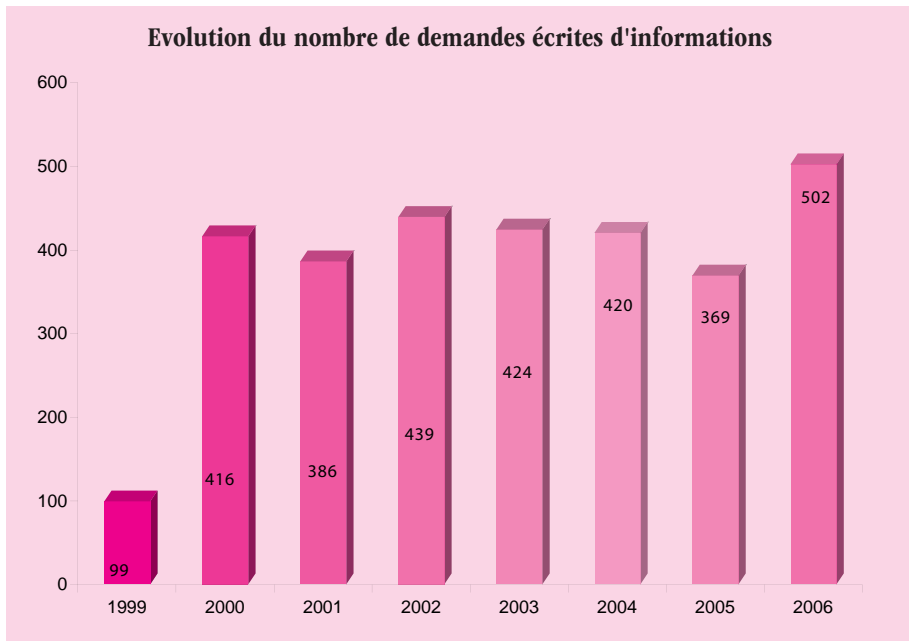
Dans un quart des dossiers, nous nous sommes déclarés incompétents parce que le plaignant critiquait la politique des pensions elle-même. Nous revenons en détail sur ce problème dans le dernier chapitre de cette partie intitulé « Plaintes à caractère général et demandes d'informations ».

Nous nous sommes déclarés incompétents dans 10 % des dossiers, parce que les services de pensions étrangers concernés tombent en dehors de notre champ de compétence, alors que dans les 29 % restants, il s'agit de plaintes qui ne concernent pas la matière des pensions.

En 2006, nous avons également réceptionné 502 demandes écrites d'informations pour lesquelles nous sommes incompétents, auxquelles il faut ajouter de nombreuses demandes d'informations par téléphone.

Dès le début de notre activité, nous avons été confrontés à un nombre considérable de demandes d'informations à l'égard desquelles nous sommes démunis de toute compétence. Assurer l'information et le conseil est une mission qui revient aux services de pensions.

Le graphique ci-dessous donne une idée de l'évolution du nombre de demandes écrites d'informations.



Nous constatons que pour les années précédentes, le nombre de ces demandes oscillent aux alentours de 25 %. Cette année, ce nombre s'élève à 29 %.

Cet accroissement est sans doute dû à certains changements apportés à notre stratégie de communication (voir partie 1). Nous avons pour la première fois pu atteindre une partie plus large de notre public cible par le biais des annonces dans la presse régionale gratuite. La réaction positive de nos intermédiaires, les Organisations des seniors, les Villes, les Communes, les Maisons de justice, qui contribuent à notre notoriété, n'a également pas manqué son effet.

Au chapitre 4 de la partie 2 intitulé « Plaintes à caractère général et demandes d'informations », nous commentons en détail ce phénomène.

Durée de traitement des plaintes

A l'article 13 de notre règlement d'ordre intérieur, dans la liste des droits du plaignant, nous avons prévu que celui-ci a droit à « une décision quant au bien-fondé de sa plainte dans un délai raisonnable, dépendant de la complexité du dossier. »

Lors de l'instruction des plaintes, le respect de délais de traitement raisonnables constitue une des priorités. Vu la complexité de la matière des pensions et, dans un certain nombre de cas, l'implication de différentes administrations, il n'est pas toujours évident de tenir ce délai.

Le délai raisonnable est également fonction du degré de difficulté du dossier. L'objet de la plainte donne lui aussi une indication du délai raisonnable à respecter. L'attente d'une décision de pension ou une interruption dans les paiements sont, par exemple, des problèmes qui doivent être résolus immédiatement. Pour la grande majorité des pensionnés, la pension constitue en effet le seul revenu.

L'expertise et l'expérience du Service de médiation pour les Pensions se sont indéniablement accrues au fil du temps. La stabilité et l'expertise du personnel ainsi que la politique de formation permanente y contribuent sans doute, tout comme le fait que les services de pensions collaborent positivement à l'examen des dossiers. Tout ceci se traduit par une durée de traitement encore raccourcie.

On trouvera ci-dessous la durée moyenne de traitement des dossiers terminés. Pour compléter le tableau et coller le plus possible à la réalité, un aperçu détaillé des dossiers en cours d'instruction au 1er mars 2007 est renseigné plus loin. Ce faisant, nous souhaitons donner une image fidèle de ce que fut le travail du Service de médiation pendant l'année écoulée.

Durée moyenne de traitement des dossiers clôturés

**Durée moyenne de traitement des plaintes recevables :
100 jours calendrier**

En comparaison aux années précédentes, ces délais se sont systématiquement raccourcis (116 jours calendrier en 2002, 110 en 2003, 103 en 2005). En cinq ans, la durée de traitement des plaintes recevables s'est raccourcie de 2 semaines.

L'instruction d'une plainte requiert presque toujours la demande du dossier de pension complet. Ceci vaut en particulier pour les dossiers qui impliquent plusieurs services de pensions. Il n'est pas exceptionnel que pour ce type de dossiers l'instruction nécessite plus de temps. En effet, nous analysons chacun des dossiers de pensions et suivons les différentes décisions qui interagissent. C'est le cas, par exemple, lorsque, à notre demande, un service de pensions procède à une révision du droit à pension qui se répercute sur les décisions des autres services. En principe, nous ne clôturons pas un dossier tant que nous ne disposons pas de la décision définitive de chacun d'entre eux. Il arrive ainsi que plusieurs mois s'écoulent avant qu'une décision ne soit prise parce que le service de pensions attend une décision d'un service de pension étranger.

Il en va de même lorsque nous nous heurtons à des opinions divergentes et discutables de la part des services de pensions à propos de l'interprétation à donner à la législation. Ce genre de discussion peut prendre du temps.

Enfin, dans certains cas, plusieurs entrevues sont nécessaires pour convaincre le service de pensions de modifier sa décision ou sa manière de fonctionner.

**Durée moyenne pour les autres plaintes (incompétent et irrecevable) :
15 jours calendrier**

Comparativement aux dossiers recevables, les dossiers portant sur des plaintes irrecevables ou des plaintes à l'égard desquelles nous ne sommes pas compétents, requièrent moins de temps.

Cette année, la durée moyenne de traitement de ces plaintes s'élève à deux semaines. Nous avons malgré tout encore besoin de deux semaines du fait que, dans de nombreux cas, il nous faut en effet demander des informations complémentaires à l'intéressé. Parfois, la plainte est formulée de manière très générale, sans faire mention du service de pensions concerné, ou sans préciser si un contact préalable a eu lieu, etc. Ce n'est qu'au moment où le Service de médiation pour les Pensions dispose de toutes ces informations, qu'il peut se prononcer sur la recevabilité ou sur la compétence. Il en informe alors le plaignant en lui expliquant en détail la raison pour laquelle son dossier ne sera pas traité.

**Durée moyenne de traitement :
58 jours calendrier**

La durée moyenne de traitement est maintenant de deux mois, soit également 2 semaines en moins qu'il y a cinq ans.

En toute hypothèse, nous mettons tout en œuvre afin de préserver une durée de traitement aussi courte que possible sans pour autant altérer la qualité d'un examen minutieux.

Dossiers en attente et en instruction

Au 1er mars 2007, de tous les dossiers, 147 ou 1,19 % sont encore en attente ou en examen.

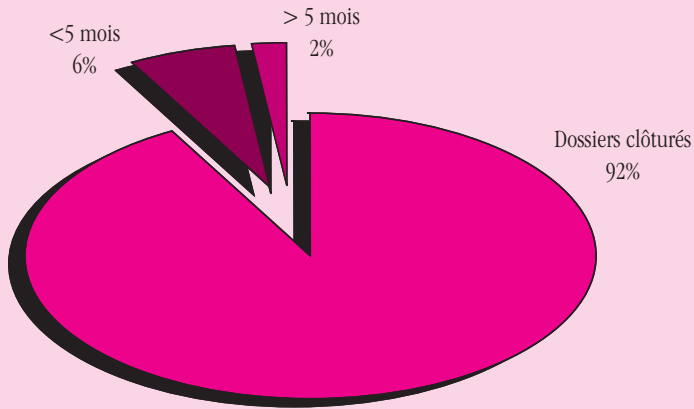
Nombre de mois de traitement	Plainte introduite en	Nombre
moins d'un mois	Février	51
entre 1 et 2 mois	Janvier	28
entre 2 et 3 mois	Décembre	13
entre 3 et 4 mois	Novembre	17
entre 4 et 5 mois	Octobre	11
entre 5 et 6 mois	Septembre	4
entre 6 et 7 mois	Août	4
entre 7 et 8 mois	Juillet	4
entre 8 et 9 mois	Juin	3
entre 9 et 10 mois	Mai	2
entre 10 et 11 mois	Avril	2
entre 11 et 12 mois	Mars	1
Plus de 12 mois	avant Mars 2006	7
Total		147

Quasi deux tiers des dossiers ouverts et non clôturés au 1er mars 2007, sont en traitement depuis moins de 3 mois.

82 % des dossiers pendants sont en traitement depuis moins de 5 mois. Pour 14 % des dossiers pendants, l'examen dure depuis plus longtemps : 20 dossiers sont en traitement depuis 5 à 12 mois. 7 dossiers ou 4 % sont en examen depuis plus d'un an.

De tous les dossiers introduits dans le courant de cette année d'exercice, clôturée au 28 février 2007 (1.721), 8 % sont pendants, 6 % sont en instruction depuis moins de 5 mois et 2 % le sont depuis plus de 5 mois.

Dossiers de la 8ème année encore en instruction - Durée de traitement



Les causes les plus importantes provoquant un examen relativement long sont :

- ◆ la complexité de la carrière et le nombre de régimes de sécurité sociale auxquels le plaignant a été assujéti au cours de sa vie active;
- ◆ la multiplicité de services de pensions belges concernés par la fixation du droit à pension, et qui doivent tenir compte de leurs décisions respectives (attribution et révision) ;
- ◆ le fait que des services de pensions étrangers examinent le droit à pension et que leurs décisions influencent l'application de la réglementation belge ;
- ◆ le fait que dans la fonction publique, les départements employeurs omettent de communiquer les données de carrière exactes aux services de pensions (problème souvent rencontré dans le secteur de l'enseignement) ;
- ◆ le fait que le plaignant ou son mandataire fournissent des informations incomplètes.