



Les chiffres de 2023

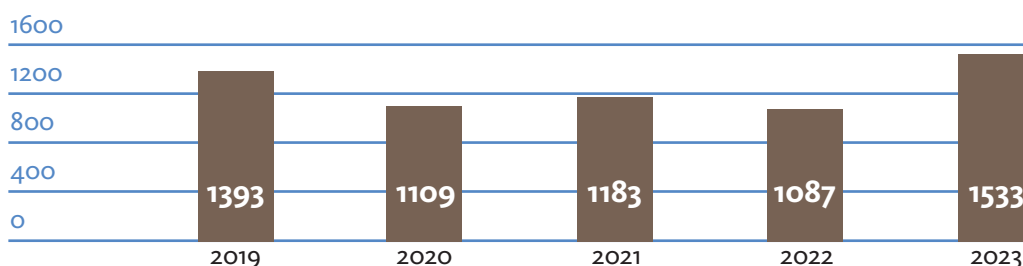
12

CHAPITRE

Les chiffres de 2023

1. Les requêtes (dossiers)

L'évolution des requêtes (dossiers) depuis 2019



Depuis le début de la crise du coronavirus en mars 2020, le nombre de dossiers traités par le Service de médiation pour les pensions a fortement diminué. Plusieurs raisons expliquent ce phénomène.

Par exemple, lors de la crise du coronavirus, les contrôles de la condition de résidence de la garantie de revenus aux personnes âgées ont été temporairement suspendus par le SFP. En effet, les possibilités de déplacement ont été très limitées et les mesures de quarantaine ont empêché les pensionnés de se rendre à la commune pour obtenir une attestation prouvant leur résidence en Belgique.

Un pensionné qui a entamé ou étendu une activité professionnelle en plus de sa pension anticipée dans le cadre de la lutte contre le coronavirus n'était pas tenu de limiter ses revenus à un plafond légal.

Les points-pension ont également été temporairement fermés.

Les pensionnés qui résidaient à l'étranger et qui devaient normalement renvoyer un certificat de vie - s'ils ne résidaient pas dans un pays avec lequel le SFP échange électroniquement les dates de décès - dans un délai de 30 jours ont bénéficié d'un délai supplémentaire pour renvoyer leur certificat de vie sans que leur pension ne soit immédiatement suspendue. Ils ont également eu la possibilité de s'identifier par des solutions créatives (par exemple par un selfie et un journal récent en main).

Les services de pension n'ont pas non plus procédé à des ajustements majeurs de leurs programmes informatiques pendant la crise du coronavirus. En effet, l'adaptation d'un programme informatique comporte un risque de problèmes au début et donc une probabilité d'augmentation des plaintes.

Une réforme des pensions ne s'est pas non plus concrétisée pendant la crise du coronavirus. En effet, une réforme des pensions s'accompagne souvent d'une augmentation des plaintes (par exemple, concernant l'interprétation de l'application de la nouvelle législation, l'incertitude des pensionnés quant à l'application correcte de la législation sur les pensions réformée à leur situation personnelle).

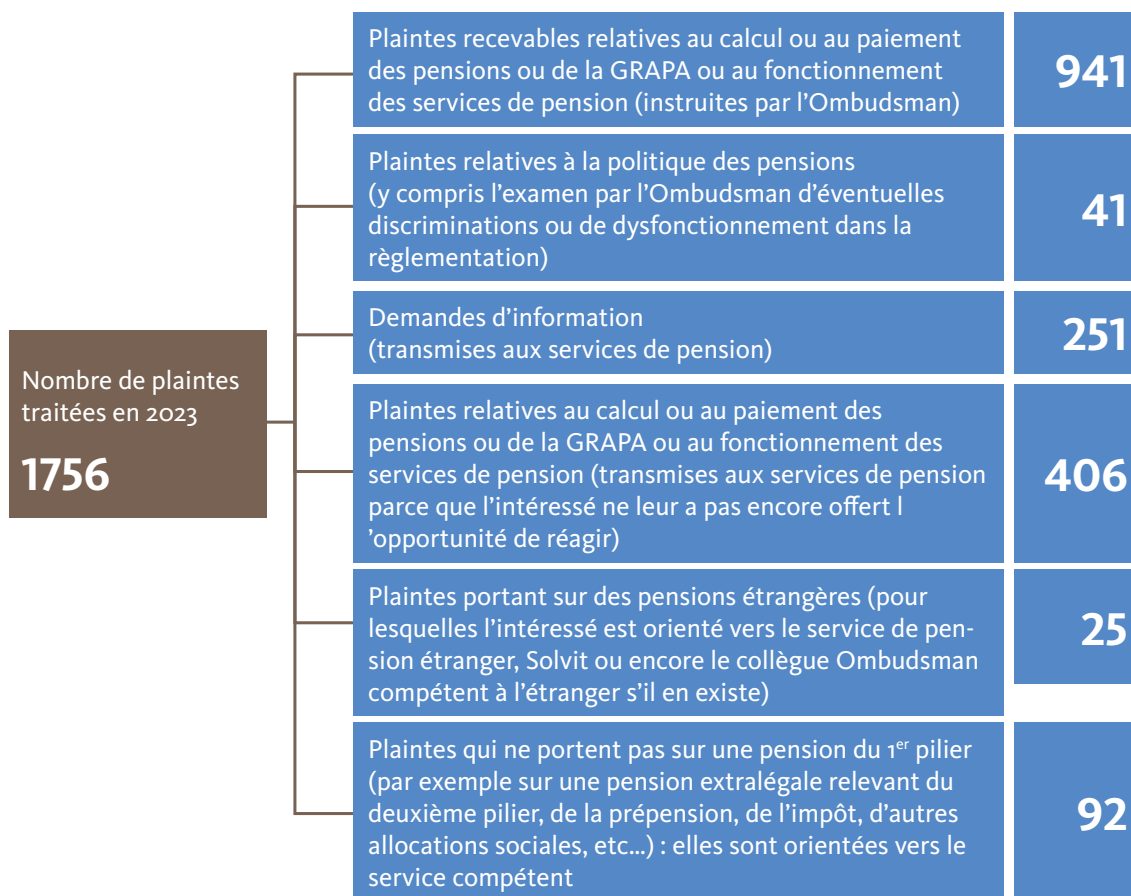
A cela s'ajoute que le thème des pensions n'a pas été évoqué dans la presse pendant la crise du coronavirus. Lorsqu'un article sur les pensions est publié dans la presse, le Service de médiation pour les pensions constate que le nombre de plaintes relatives aux pensions est en augmentation.

Maintenant que la période du coronavirus est entièrement derrière nous, nous constatons que le nombre de dossiers au Service de médiation pour les pensions est remonté au niveau d'avant cette

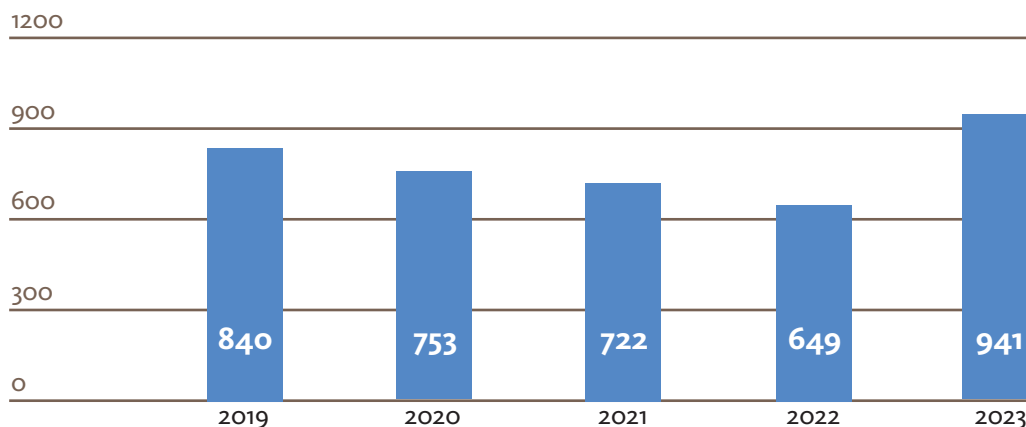
crise. De plus, ce nombre est même légèrement supérieur au nombre moyen de dossiers avant la crise du coronavirus.

Tous ces aspects se traduisent par une augmentation de 41 % du nombre de dossiers en 2023 par rapport à 2022.

Les plaintes traitées en 2023¹



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 2019



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

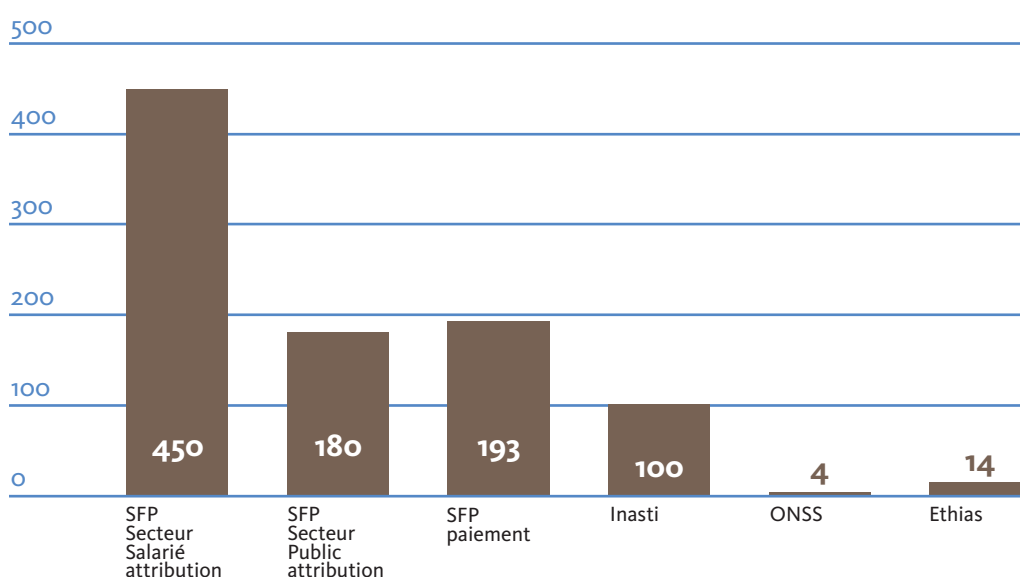
2. Les plaintes

L'objet des plaintes recevables

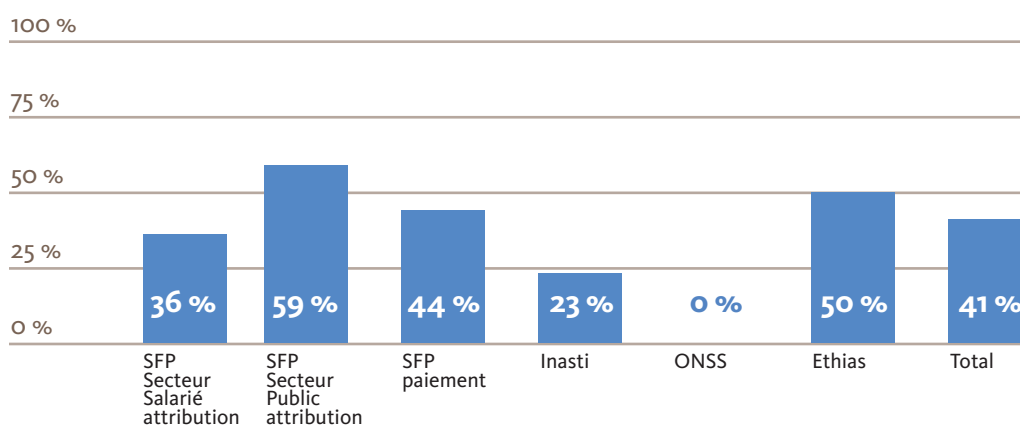
Le top trois des plaintes 2023 :

- Contestation des données de carrière prises en compte pour le calcul de la pension
- Garantie de revenus aux personnes âgées (méthode de prise en compte des moyens de subsistance)
- Condition de départ à la pension anticipée (nombre d'années insuffisant, signalement des périodes d'éducation des enfants)

Les Services de pension concernés - Chiffres absolus



Le fondement des plaintes recevables par Service de pensions



41 % de plaintes fondées en 2023, c'est le chiffre le plus bas depuis la création du Service de médiation pour les pensions. Ce chiffre montre qu'en moyenne, les services de pension font un très bon travail.

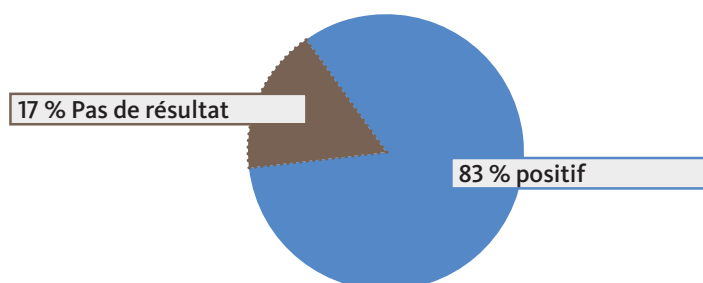
En 2023, le Service de médiation pour les pensions a fréquemment été confronté à des plaintes pour lesquelles il a fallu expliquer aux citoyens que les informations obtenues de sources autres que les services de pension étaient incorrectes. Dans ces cas, les services de pension n'avaient violé aucune norme du médiateur et les plaintes étaient par conséquent non fondées. Ces cas concernaient des informations sur les pensions obsolètes que l'on peut encore trouver ici et là sur l'internet, des informations incorrectes fournies par des tiers parce que le dossier complet n'a pas été consulté, des pensionnés qui ont reçu la règle générale en matière de pensions comme information de la part de tiers alors qu'ils se trouvent dans une situation exceptionnelle qui fait que la règle générale ne s'applique pas à eux, une lecture et une compréhension incorrectes de la matière complexe des pensions ainsi que des fausses informations. En expliquant au (futur) pensionné que les services de pension ont effectué correctement leur travail et que les informations obtenues auprès de tiers étaient erronées, le Médiateur pour les pensions peut rétablir ou renforcer la confiance dans les services de pension. Une tâche qui, comme le montrent les chiffres, est de plus en plus nécessaire dans la société.

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

Résultat de la médiation pour les plaintes fondées



² 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 63 %	Femmes 45 %	Belgique 84 %	Par écrit ⁴ 98 %
Francophones 34 %	Hommes 55 %	A l'étranger 16 %	Oralement ⁵ 2 %
Germanophone 2 %			
Autres langues ³ 1 %			

3. Le traitement des plaintes

La durée de traitement des requêtes

PLAINTES RECEVABLES 25 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 2023

Nombre de mois de traitement	Requête introduite en	Nom
Moins d'un mois	décembre	11
Entre 1 et 2 mois	novembre	6
Entre 2 et 3 mois	octobre	6
Entre 3 et 4 mois	septembre	2
Entre 4 et 5 mois	août	2
Entre 5 et 6 mois	juillet	0
Entre 6 et 7 mois	juin	2
Entre 7 et 8 mois	mai	0
Entre 8 et 9 mois	avril	0
Entre 9 et 10 mois	mars	0
Entre 10 et 11 mois	février	1
Entre 11 et 12 mois	janvier	1
Plus de 12 mois	avant janvier 2023	2
Total		33

La raison pour laquelle certains 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.

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

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

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

Le temps de traitement de tous les types de dossiers n'a jamais été aussi court depuis la création du Service de médiation pour les pensions. Les années d'expérience des experts en pensions et le fait que les experts en pensions très compétents sont encore en service ainsi que leur énorme engagement expliquent ce résultat.

Compte tenu de l'énorme charge de travail en 2023, plusieurs experts en pensions et le Médiateur n'ont pas entièrement utilisé leurs jours de vacances en 2023 et ont profité de la possibilité offerte aux fonctionnaires fédéraux de les transférer dans une « tirelire » pour les utiliser jusqu'à la pension. Des heures supplémentaires ont été effectuées.

Le Médiateur pour les pensions tient donc à remercier chaleureusement le personnel pour les efforts considérables qu'il a déployés. D'autant plus que le nombre de plaintes en 2023 a été supérieur à la moyenne et que les effectifs n'ont jamais été aussi faibles depuis la création du Service de médiation pour les pensions. Pendant quatre mois en 2023, le Service de médiation des pensions n'a même compté qu'un seul médiateur et quatre collaborateurs. En comparaison, en moyenne, le personnel se composait de deux médiateurs et de 9 collaborateurs.

L'appel au pouvoir législatif et exécutif à disposer de budgets suffisants pour assurer le recrutement d'un personnel suffisant et l'offre d'une rémunération attractive afin que, même maintenant qu'une vague de départs à la pension a débuté au Service de médiation pour les pensions (entre 2022 et 2025, plus de la moitié du personnel aura quitté le service, principalement pour cause de pension de retraite), les personnes les plus compétentes se voient offrir une incitation financière à occuper les postes vacants, est donc réitéré dans ce contexte. D'autant plus que les postes vacants d'experts en pensions francophones ont été très difficiles à pourvoir ces dernières années (voir section sur les activités). En effet, des experts en pensions de haut niveau sont la meilleure garantie pour les plaignants que leurs plaintes seront traitées de manière efficace et qualitative.