

PARTIE 2

Analyse des plaintes

Les Chiffres 2014
Analyse des plaintes
Plaintes à caractère général
et demandes d'information

Cette partie du Rapport annuel comporte trois chapitres.

Les données statistiques permettent une vue globale des plaintes qui ont été introduites au cours de l'année calendrier écoulée.

Entre autres, on y trouve le top trois, par administration, des critères d'évaluation qui n'ont pas été respectés ainsi que les chiffres relatifs au fondement des plaintes recevables.

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 sont analysés par service. Parfois, il s'agit d'un seul dossier, parfois les dossiers intéressants sont discutés dans un commentaire transversal uniquement.

Le troisième chapitre donne un aperçu de la manière de procéder en cas de questions et de plaintes que les médiateurs n'ont pas traitées, entre autres parce qu'elles tombaient en dehors de leur compétence. Dans le cadre de notre fonction-signal, nous donnons un exemple de ce type de plaintes.

Nous attirons l'attention particulière du lecteur sur l'exemple dans ce texte. La situation concerne les pensionnés à temps partiel du secteur public, mis en pension pour cause d'inaptitude physique (entre autres, pour maladie), et qui perçoivent également un revenu de remplacement.

A la lecture de cette deuxième partie, le lecteur gardera 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 les administrations de pensions.

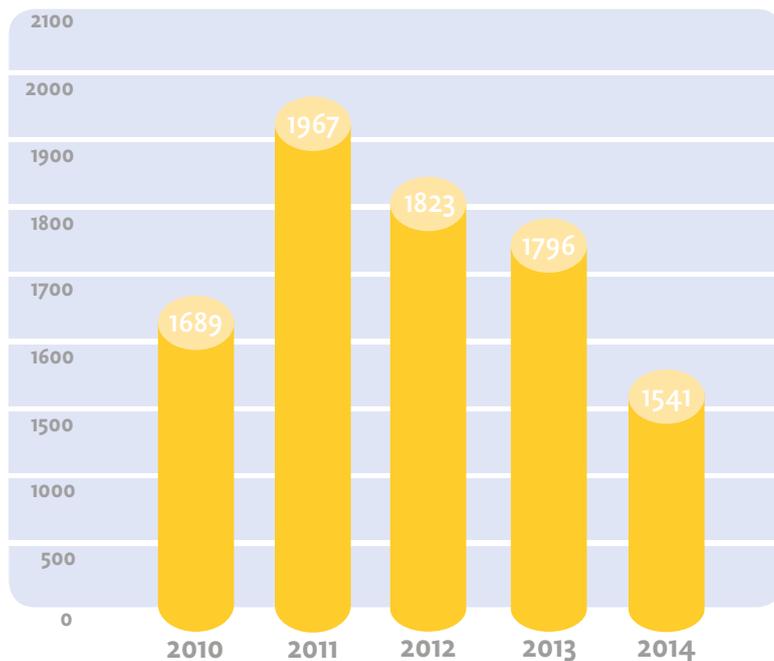
Il serait injuste d'en tirer une conclusion hâtive quant à la qualité du travail fourni in globo. Au contraire, il n'y a aucun doute quant au fait que, d'une manière générale, les services de pensions travaillent bien.

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

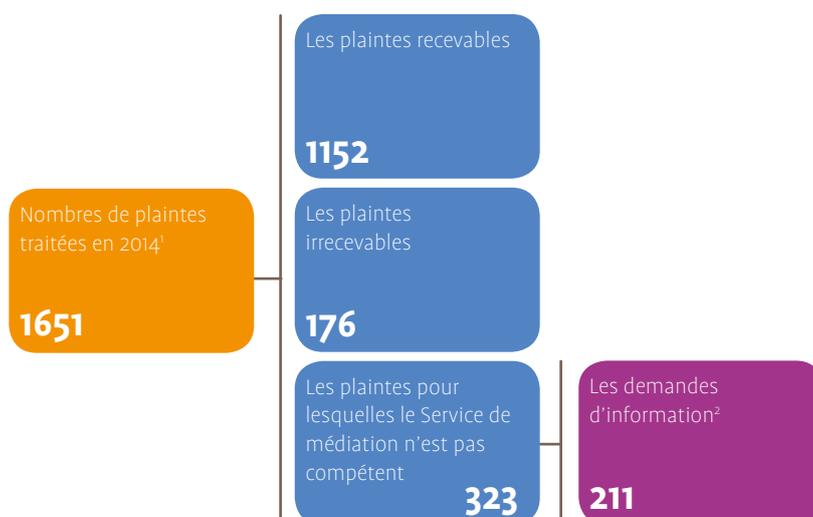
Les chiffres de 2014

Les requêtes

► Evolution du nombre de requêtes par année civile



► Les plaintes traitées en 2014



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 demandes d'information ne constituent pas des plaintes.

Les plaintes

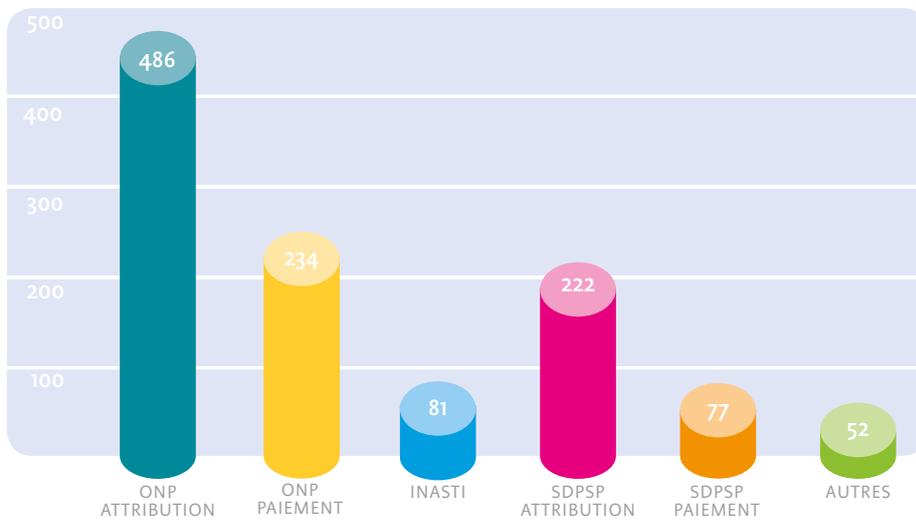
► L'objet des plaintes recevables

Le top trois des plaintes en 2014

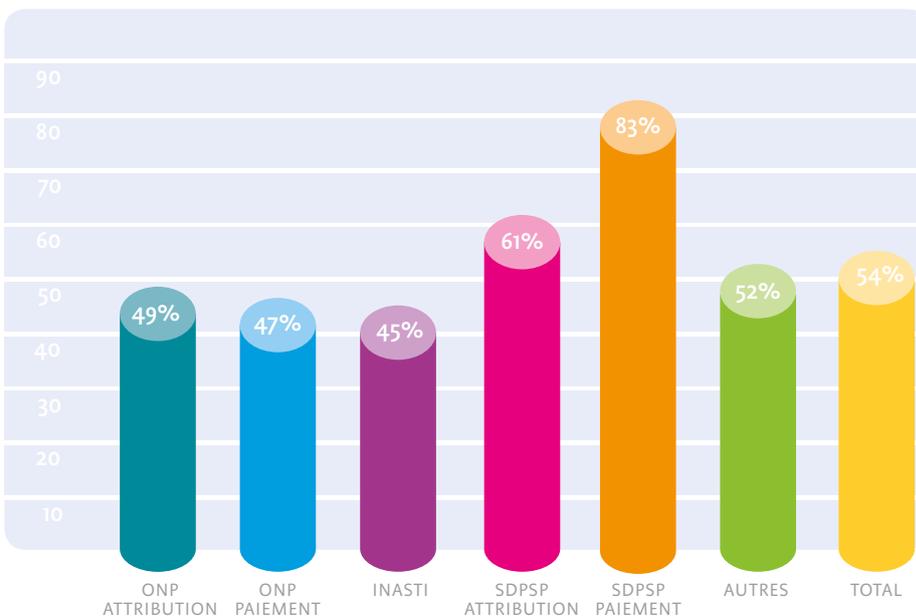
1. Retards de paiement des pensions du secteur public
2. Estimation (délai de traitement, vision globale, ...)
3. La pension anticipée dans le cadre de la réforme des pensions

► Les Services de pensions concernés

Chiffres absolus³



► Le fondement des plaintes recevables par Service de pensions

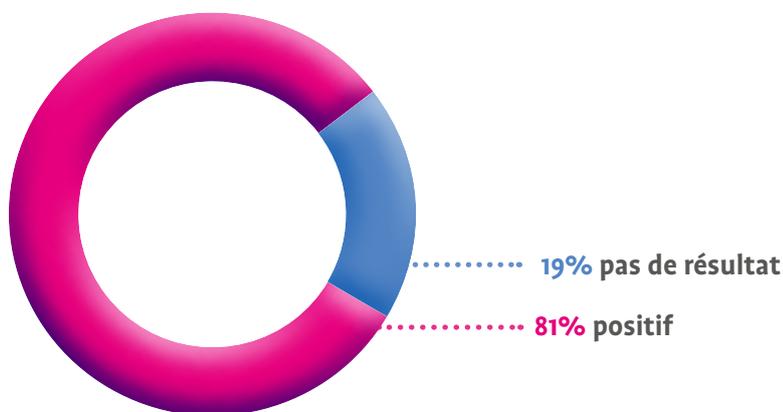


3. Il convient de comparer ces chiffres au volume des dossiers de pensions, traités annuellement par les services de pensions (nombre de nouveaux dossiers et nombre de paiements) L'ONP : nouveaux dossiers 352.233; paiements (salariés et indépendants) : 1.963.308 . L'INASTI : nouveaux dossiers 49.025, le SdPSP: nouveaux dossiers 33.435 , le SCDF: paiements 510.056 , L'OSSOM: nouveaux dossiers 1.898

► **Les raisons du caractère fondé des plaintes :
les normes de bonne conduite administrative⁴**
le top trois des normes de bonne conduite administrative non respectées

ONP - attribution	Le délai raisonnable La gestion consciencieuse L'information passive
ONP - paiement	La gestion consciencieuse Le délai raisonnable L'information active
INASTI	Le délai raisonnable La gestion consciencieuse L'information active et passive
SdPSP - attribution	Le délai raisonnable La gestion consciencieuse L'information passive
SdPSP - paiement	La gestion consciencieuse Le délai raisonnable L'information passive
AUTRES⁵	L'information active Le délai raisonnable La gestion consciencieuse

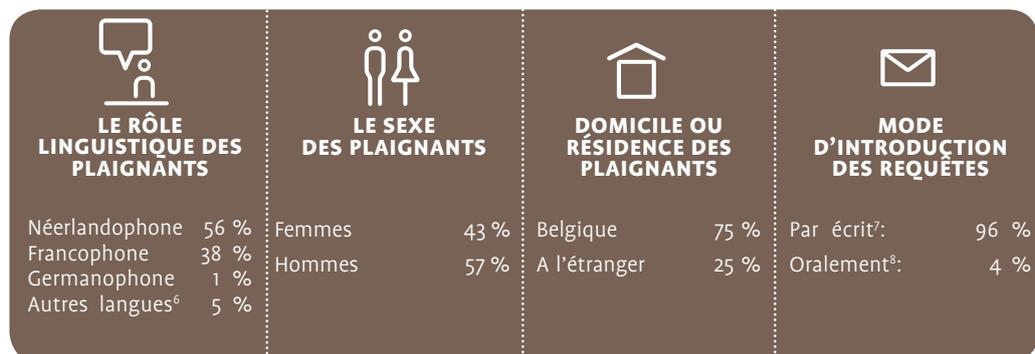
► **Résultat de la médiation pour les plaintes fondées**



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

5. Autres : OSSOM, SNCB et Ethias

► Quelques données concernant la répartition des requêtes



Le traitement des plaintes

► La durée de traitement des requêtes



► Requêtes en instruction au 31 décembre

NOMBRE DE MOIS DE TRAITEMENT	REQUÊTE INTRODUITE EN	NOMBRE
Moins d'un mois	décembre	44
Entre 1 et 2 mois	novembre	34
Entre 2 et 3 mois	octobre	22
Entre 3 et 4 mois	septembre	12
Entre 4 et 5 mois	août	11
Entre 5 et 6 mois	juillet	8
Entre 6 et 7 mois	juin	5
Entre 7 et 8 mois	mai	5
Entre 8 et 9 mois	avril	3
Entre 9 et 10 mois	mars	5
Entre 10 et 11 mois	février	1
Entre 11 et 12 mois	janvier	5
Plus de 12 mois	avant janvier 2014	7
TOTAL		162⁹

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

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

8 Au bureau du Service de médiation ou à une permanence

9 En date du 7 février 2015, il ne reste que 135 dossiers encore ouverts sur les 162 dossiers recensés au 31 décembre 2014.