

# Les plaintes : un outil idéal pour améliorer les pratiques

*Les plaintes relatives au fonctionnement et à la qualité du service des services de pension constituent un outil idéal pour identifier et ajuster les points à améliorer au sein d'un service de pension et sont donc une source d'information importante pour le service de pension. Elles peuvent également être utilisées pour évaluer les méthodes de travail et les procédures des services de pension en termes de convivialité et d'efficacité. De cette façon, un bon traitement des plaintes contribue non seulement à une meilleure relation entre le (futur) retraité et les services de pension, mais peut également contribuer à une meilleure qualité de service de la part des services de pension. A titre d'exemple, le Service fédéral des pensions travaille actuellement à l'amélioration de la procédure d'envoi d'un accusé de réception du certificat de vie. Lorsque ce projet aura été finalisé, l'accusé de réception ne sera plus envoyé que lorsque le certificat de vie aura été identifié et relié à un dossier précis, et donc plus lorsque le SFP n'aura pas encore pu relier le certificat réceptionné à un dossier précis. Cela permettra d'éviter que la personne qui reçoit un accusé de réception de son certificat de vie ne réceptionne ultérieurement le message selon lequel le paiement de sa pension sera interrompu parce qu'aucun certificat de vie n'a été enregistré dans son dossier.*

### DOSSIER 35463

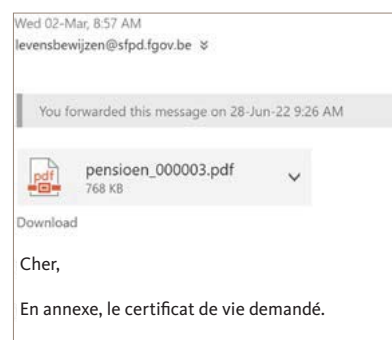
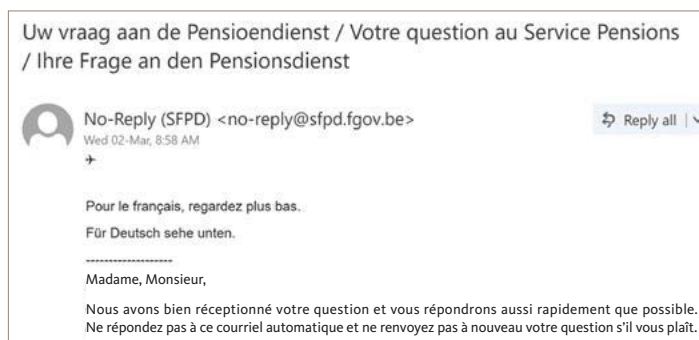
#### Les faits

M. Devuyt vit en France. Il réceptionne du Service fédéral des pensions le certificat de vie annuel à remplir et le renvoie, dûment complété par les autorités locales et signé par lui-même, au SFP par e-mail.

Il reçoit immédiatement un accusé de réception de son courriel et suppose donc que tout est en ordre pour le paiement de sa pension.

Cependant, en juin 2022, il doit constater que le paiement de sa pension est interrompu. Il ne comprend pas et appelle le SFP où on l'informe qu'aucun certificat de vie n'a été réceptionné.

Ne comprenant pas cette procédure, M. Devuyt transmet à nouveau le certificat de vie au SFP le 28 juin 2022. Entretemps, il contacte le service de médiation pour les pensions, en transmettant des captures d'écran montrant qu'il avait bien renvoyé le certificat de vie par e-mail et l'avis de réception de celui-ci.



## Commentaires

Dans un premier temps, en raison de l'urgence de sa plainte (une interruption du paiement de la pension), l'Ombudsman lui demande de lui transmettre également le certificat de vie qu'il a envoyé au SFP le 28 juin 2022.

En effet, l'Ombudsman sait par expérience que dans la pratique, le classement et l'insertion des e-mails (avec le certificat de vie) peuvent prendre environ 5 jours ouvrables<sup>1</sup>.

Afin d'obtenir la reprise du paiement de sa pension dans les meilleurs délais, l'Ombudsman a personnellement contacté le SFP par téléphone et a également transmis le certificat de vie lui-même le 28 juin 2022.

Le SFP a ensuite tout mis en œuvre pour reprendre le paiement de sa pension : la reprise de paiement de la pension pour le mois de juin 2022 a eu lieu dès le 30 juin 2022.

Suite à cette intervention, le paiement effectif de la pension pour le mois de juin 2022 sur son numéro de compte belge a suivi quelque cinq jours ouvrables plus tard.

Ensuite, parce que M. Devuyt avait indiqué (avec les preuves nécessaires) qu'il avait déjà transmis le certificat de vie au SFP par e-mail le 2 mars 2022 et surtout qu'il avait même reçu un accusé de réception automatique à ce sujet, l'Ombudsman a encore interrogé le SFP.

En effet, il semblait très particulier que ce courriel du 2 mars 2022 n'ait pas été inclus dans son dossier personnel alors qu'il avait été réceptionné par le SFP, comme l'avis de réception (automatique) le mentionnait.

Le SFP a répondu que les notifications de réception de courriel sont automatiquement générées et partent avant même que le courriel ne soit identifié. Il y a donc de fortes chances que ce courrier ait été mal identifié ou qu'il n'ait même pas pu être identifié car la pièce jointe (lire certificat de vie) n'était pas lisible.

## Conclusion

L'Ombudsman comprend qu'effectivement, dans des situations bien définies, comme le souligne le SFP, il est possible que certains e-mails ne soient pas identifiables si l'e-mail lui-même ne comporte pas suffisamment de données personnelles. C'était également le cas dans le courriel de M. Devuyt du 2 mars 2022.

Il convient de noter ici que dans la plainte déposée auprès du Service du médiateur pour les pensions, les données personnelles communiquées étaient également insuffisantes. Dans la réception de sa plainte, l'Ombudsman lui-même aussi a dû expressément demander à M. Devuyt de lui envoyer ses données personnelles.

Un avis de réception automatique est envoyé par le SFP et le pensionné a donc l'impression que son certificat de vie a bien été réceptionné. Cela peut conduire à de graves malentendus, comme ce fut le cas pour M. Devuyt. Il a été pris au dépourvu. L'Ombudsman a donc considéré que son grief sur ce point était fondé.

En effet, une bonne pratique voudrait que si les e-mails ne peuvent être identifiés, les retraités concernés en soient également informés par e-mail (dans l'accusé de réception). Surtout lorsqu'il s'agit d'envoyer un certificat de vie et de ses éventuelles conséquences (lire : arrêt) sur le paiement des pensions.

Dans le cadre de la convivialité et afin de rétablir la confiance dans sa gestion des pensions, l'Ombudsman a également demandé au SFP s'il lui était possible d'expliquer à M. Devuyt les raisons pour lesquelles le certificat de vie ne pouvait être identifié. Il a également demandé au SFP s'il n'était pas opportun dans ce cas de présenter des excuses.

<sup>1</sup> L'e-mail transmis par M. Devuyt au SFP a été identifié le 4 juillet 2022.

Le SFP a répondu qu'en principe, tout courrier qui ne peut être identifié devrait effectivement faire l'objet d'un e-mail demandant des informations supplémentaires.

Ces courriels particuliers ne reçoivent donc pas toujours une réponse et sont fermés sans identification.

Le Service fédéral des pensions s'est longuement excusé par e-mail pour l'arrêt des paiements et l'incertitude qui en a découlé pour l'intéressé.

Enfin, le SFP a également indiqué qu'un travail structurel était actuellement en cours pour faire en sorte qu'un e-mail de confirmation puisse être envoyé et que l'e-mail ne soit traité qu'après que le certificat de vie ait été effectivement lié au dossier.