

PARTIE 2

Analyse des dossiers

La partie II de ce rapport est divisée en trois chapitres.

Les données statistiques donnent une idée du nombre de questions et plaintes qui ont été introduites au cours de l'exercice d'activité concerné.

La recevabilité des plaintes, le contenu des plaintes recevables, les services de pension concernés ainsi que le traitement donné au dossier y sont discutés. 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 quant au caractère fondé ou non des plaintes. Les dossiers les plus intéressants ont quant à eux fait l'objet d'une analyse par service. Ils sont suivis, le cas échéant, des remarques, suggestions et recommandations qu'ils ont suscitées.

Le troisième chapitre est consacré aux questions et aux plaintes que les Médiateurs n'ont pas traitées parce qu'ils n'en avaient pas la compétence, parce que celles-ci se sont révélées irrecevables, ou encore parce qu'elles n'avaient pas été formulées par écrit. Certaines de ces plaintes contiennent des informations intéressantes à propos de la matière des pensions et du fonctionnement des services de pensions en général.

Données statistiques

Analyse des dossiers

**Plaintes à caractère
général et demandes
d'information**

Conclusions

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 qui doivent rendre possible une évaluation du fonctionnement du Service de médiation.

Les plaintes – Chiffres généraux et tendances

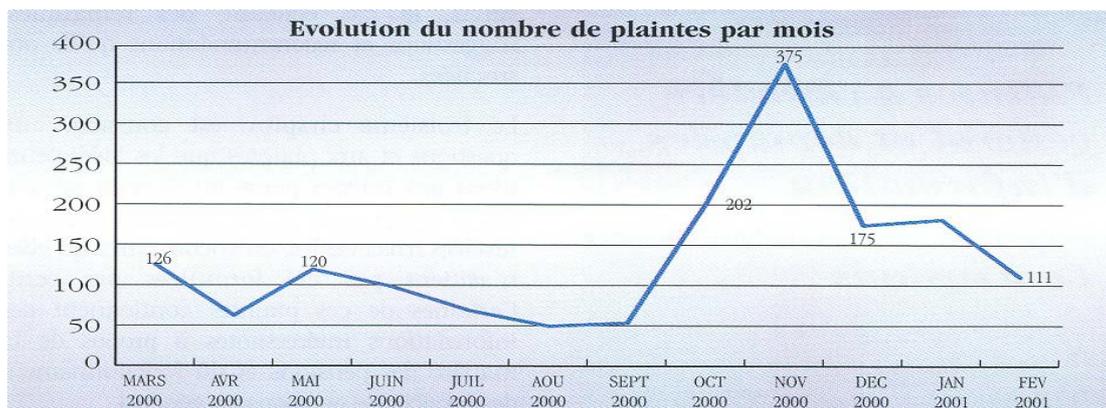
Nombre total des plaintes

Nombre de plaintes en 12 mois : 1.626

Le nombre total de plaintes introduites auprès du Service de médiation pour les Pensions durant l'exercice 2000 est pratiquement trois fois supérieur au nombre de plaintes de l'année (incomplète) précédente, qui a connu le démarrage de son activité. Ceci résulte en partie des différentes actions de notoriété (campagnes d'informations) entreprises par le Service.

Évolution mensuelle du nombre de plaintes

Le nombre des plaintes a fluctué de mois en mois. Cette évolution pour la période écoulée apparaît dans le graphique ci-dessous.



Il peut être clairement déduit du graphique que les initiatives qui furent prises en matière de publicité ont chaque fois débouché sur un résultat.

Les pointes de réception des plaintes succèdent systématiquement à une démarche à caractère promotionnel :

- ♦ le *mailing* aux organisations et associations de seniors à la mi-décembre 1999 a été suivi de 126 plaintes dans le courant du mois de mars 2000,

- ♦ la *conférence de presse* du 10 mai 2000 organisée à l'occasion de la publication du rapport 1999 a entraîné 120 plaintes durant ce même mois,
- ♦ la campagne d'information qui a trouvé place dans la presse de mi-octobre à mi-novembre, et suivie d'un nouveau mailing aux organisations et associations de seniors, a provoqué un afflux de plaintes; durant le dernier trimestre 2000, ce ne sont pas moins de 752 plaintes qui ont été enregistrées, avec une pointe de 375 plaintes en novembre.

La stratégie de communication appliquée semble bien porter ses fruits. Le graphique montre aussi – voir le repli après les pics – que l'effort doit être soutenu.

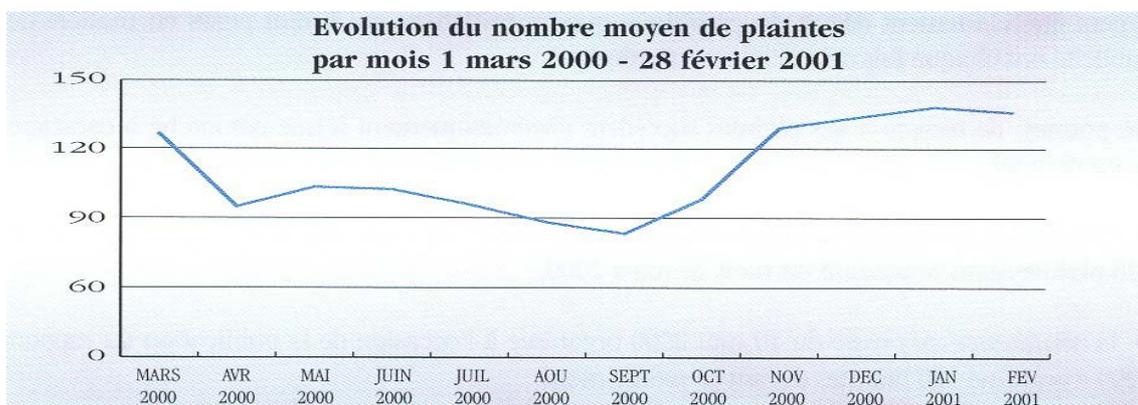
La notoriété dont jouit un Service de Médiation est une condition essentielle à son efficacité. Une notoriété générale ne suffit cependant pas. Les utilisateurs potentiels du service doivent aussi en connaître le mode de fonctionnement et les compétences. En effet, chaque question ou plainte ne s'inscrit pas nécessairement dans le champ de compétences du Collège (voir plus loin la recevabilité des plaintes).

Evolution mensuelle du nombre moyen de plaintes

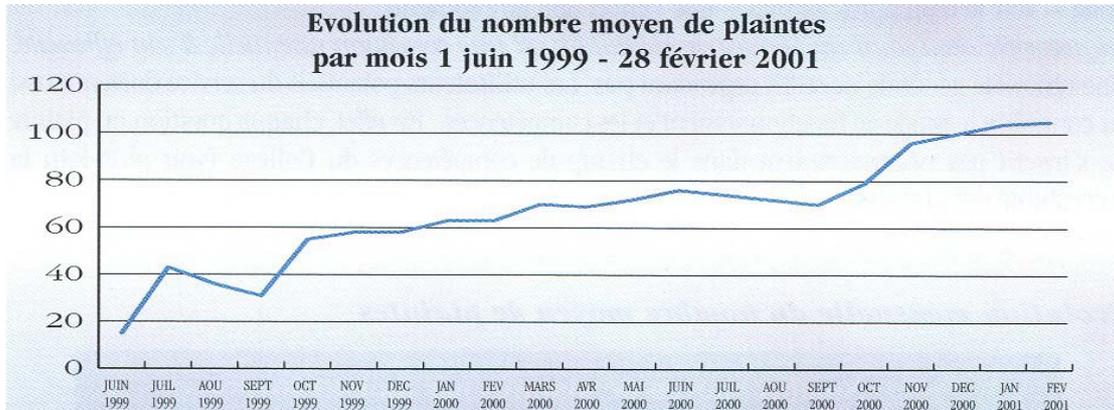
Nombre moyen de plaintes par mois : 136

Le nombre de plaintes mensuellement introduites est un bon indicateur de l'activité du Service de médiation. Avec 1626 plaintes réparties sur une année complète de fonctionnement, le Service arrive à une moyenne mensuelle de 136 plaintes.

L'évolution de cette moyenne de plaintes mensuelles dans le temps est un indice de cette activité au moins aussi pertinent, pour ne pas dire davantage, que ne l'est l'évolution du nombre des plaintes introduites mensuellement (voir graphique précédent), qui se doit d'être relativisée.



Le graphique ci-dessous reflète l'évolution de la moyenne mensuelle de plaintes pour la période du 1^{er} juin 1999, date du début d'activité du Service de médiation, jusqu'au 28 février 2001. On constate que la moyenne mensuelle des plaintes s'élève de manière constante. Il en ressort clairement que, malgré l'incidence relative de chaque action destinée à promouvoir la notoriété du Service, la moyenne mensuelle plafonne plus haut, à chaque fois.



Répartition des plaintes en fonction du rôle linguistique du plaignant

Francophone : 50 % Néerlandophone : 50 % Germanophone : 0 %

Les plaintes sont réparties de manière équivalente entre francophones et néerlandophones. Aucune plainte en allemand n'a encore été introduite.

Répartition des plaintes en fonction du sexe du plaignant

Hommes : 64 % Femmes : 36 %

Pratiquement deux tiers des dossiers émanent de plaignants masculins.

Une explication à ce constat peut être trouvée dans le fait que le taux d'activité des hommes a toujours été, historiquement, plus élevé.

Mode d'introduction

Par écrit : 96 % Oralement sur place : 4 %

Plus de 95 % des plaintes ont été introduites par écrit, généralement par lettre. Certaines plaintes ont également été transmises par télécopies (fax) ou courrier électronique (e-mail).

Néanmoins, 4 % des plaintes ont été introduites oralement lors d'une visite des plaignants en nos bureaux.

Le plus souvent, les plaignants s'adressent directement aux Médiateurs. Seulement un dixième des cas lui ont été transmis par d'autres canaux, principalement les services d'autres médiateurs.

Objet de la plainte

Pension de retraite	Pension de survie	Autres pensions et avantages Complémentaires	Cumul entre pensions de nature différente	Revenu Garanti	Pas de pension légale
75 %	9 %	4 %	4 %	1 %	6 %

Trois quarts des plaintes portent sur la pension de retraite. Dans 10 % des cas, c'est la pension de survie qui est visée.

Les autres plaintes, dans une proportion de 4 %, portent sur d'autres pensions (pension de conjoint séparé ou divorcé, pension de réparation, pension inconditionnelle pour indépendant, ...) et sur les revenus liés à la pension (pécule de vacances, rente de vieillesse et de veuve, etc. ...). Un pourcentage égal de plaintes, porte sur des problèmes liés au cumul de plusieurs pensions, par exemple une pension de retraite avec une pension de survie.

Seulement 6 % des plaintes concernent une matière qui ne relève pas de la matière des pensions légales. *Cela ne signifie pas pour autant que le Service de médiation Pensions est compétent pour toutes les autres plaintes (par exemple, les demandes d'information ou les plaintes à caractère général).*

Seulement 1 % des plaintes porte sur le revenu garanti aux personnes âgées.

Recevabilité des plaintes

Avant d'instruire une plainte, le Service de médiation 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 fait suivre ou renvoie la plainte. S'il est compétent, il entame l'examen de sa recevabilité.

Situation au 1^{er} mars 2001



Cet instantané de la situation au 1^{er} mars 2001 porte sur le total des 1626 plaintes introduites depuis le 1^{er} mars 2000. Au moins 44 % des plaintes introduites durant ce deuxième d'exercice ont été déclarées recevables. Ce pourcentage augmentera encore lorsqu'il aura été statué sur la recevabilité de tous ces dossiers. 14 % des dossiers ont été déclarés irrecevables. Dans 33 % des dossiers, le Collège a conclu à son incompétence. Les dossiers pour lesquels il n'y a pas encore de décision quant à la recevabilité (9 %) concernent en majorité des plaintes qui n'ont été introduite que récemment, en janvier et février 2001.

Les chiffres définitifs pour le premier exercice ont naturellement pu être établis. Des dossiers de cette première période d'activité, 54 % ont été déclarés recevables, 18 % irrecevables. Le Collège s'est déclaré incompétent dans 28 % des cas.

Si l'on prend en compte l'ensemble des plaintes pour les années 1999 et 2000, soit 2.195 plaintes au total, on constate que 47 % des plaintes ont été déclarées recevables, 32 % d'entre elles ont été déclarées irrecevables, et dans 15 % des cas le Collège a décliné sa compétence. Dans ce calcul, les plaintes à propos desquelles le Collège ne s'est pas encore prononcé sur la recevabilité, s'élève à 6 %.

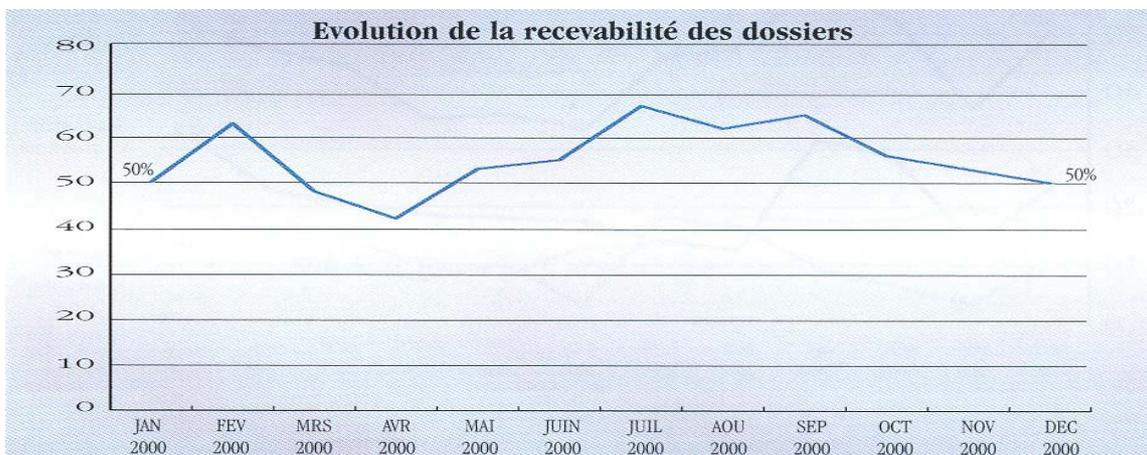
Evolution dans le temps de la recevabilité

Dans le graphique suivant, les chiffres relatifs aux mois de janvier et février 2001 n'ont pas été repris. En effet, la prise en compte des chiffres de janvier et février biaiserait les résultats en raison du nombre de dossiers pour lesquels le Collège n'a pas encore statué sur la recevabilité.

Par contre, les mois de janvier et février 2000 sont ici bien pris en compte, alors qu'ils ne se trouvaient pas repris l'année passée, pour la même raison.

Le taux de recevabilité des dossiers a évolué de 50 % à 67 %, pour revenir de nouveau à 50 %. Les dossiers irrecevables ont chuté de 16 % à 11 %.

Le pourcentage des cas de non compétence a grimpé de 34 % à 39 %.



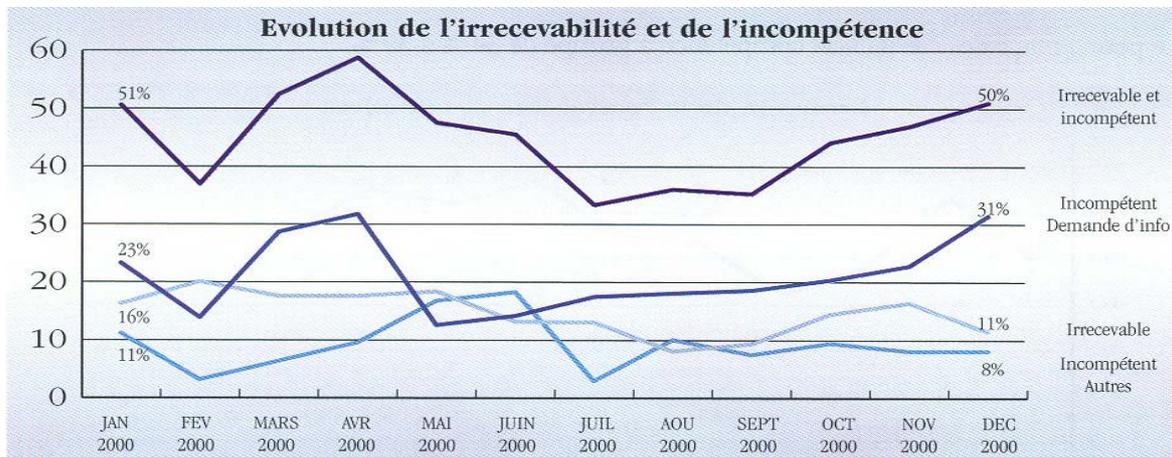
Le nombre élevé de cas de non compétence nécessite certains éclaircissements. Dans les graphiques ci-dessous, les cas de non compétence sont ventilés en deux catégories : les demandes d'information, d'une part, et les autres cas de non compétence, d'autre part. Le pourcentage déjà élevé de demandes d'informations a encore augmenté durant cette deuxième année.

Le Service de médiation pour les Pensions n'est pas compétent pour dispenser de l'information. Il s'agit justement du motif le plus fréquent sur la base duquel le Collège décline sa compétence.

Ceci montre à quel point le public considère encore le Service de Médiation comme un bureau de renseignement. Lors des prochaines actions destinées à promouvoir sa notoriété, le Service de médiation tiendra compte de ce paramètre.

Simultanément, ceci donne une indication sur le fait que les canaux par lesquels les services de pensions diffusent leur information ne sont pas suffisamment connus et ne sont pas toujours organisés de manière adéquate. Le Collège estime donc nécessaire de faire une recommandation (voir la conclusion du chapitre Plaintes à caractère général et demandes d'informations) pour rencontrer le besoin réel d'information et d'aide en matière de pensions légales.

Quant à la délimitation du domaine de compétence du Service de médiation pour les Pensions, elle semble mieux comprise par le public. Le nombre de plaintes portant sur des matières au sujet desquelles le Service de médiation n'est pas compétent a en effet chuté de 11 % à 8 %.



Objet des plaintes recevables

Fixation des droits à pension

- ◆ non prise en compte d'années de carrière 20.0 %
- ◆ refus de pension 4.0 %
- ◆ application des règles de cumul 4.0 %
- ◆ autres (pension minimum, activité professionnelle autorisée, 6.0 %
- ◆ unité de carrière, estimations) 34.0 %

Paielement

◆ retard de paiement et interruption effective du paiement régulier	4.0 %
◆ refus ou récupération de la pension du mois du décès du pensionné	2.0 %
◆ retenues sur les pensions (cotisation AMI, cotisation de solidarité, précompte professionnel)	6.5 %
◆ mauvaise adaptation de la pension (au minimum de pension)	30.0 %
◆ autres (péréquation, modalités de paiement, diminution de la pension du fait d'un changement d'état civil)	2.0 %
	44.5 %

Bonne administration

◆ long délai entre la demande de pension et la décision de pension provisoire ou définitive	12.0 %
◆ pas de réponse ou réponse tardive à une demande de renseignements	5.5 %
◆ information incomplète dispensée par les services de pension	4.0 %
	21.5 %

La fixation du droit à pension est l'objet de 34 % des plaintes recevables, et porte le plus souvent sur les années de carrière susceptibles d'être prises en compte.

Environ 10 % de plus, soit 44,5 % des plaintes recevables portent sur des questions de paiement. La plainte la plus récurrente est ici l'absence d'adaptation de la pension, pour l'une ou l'autre raison. Ce sont les plaintes portant sur l'augmentation des minima de pensions au 1^{er} juillet 2000 qui ont les plus fréquentes.

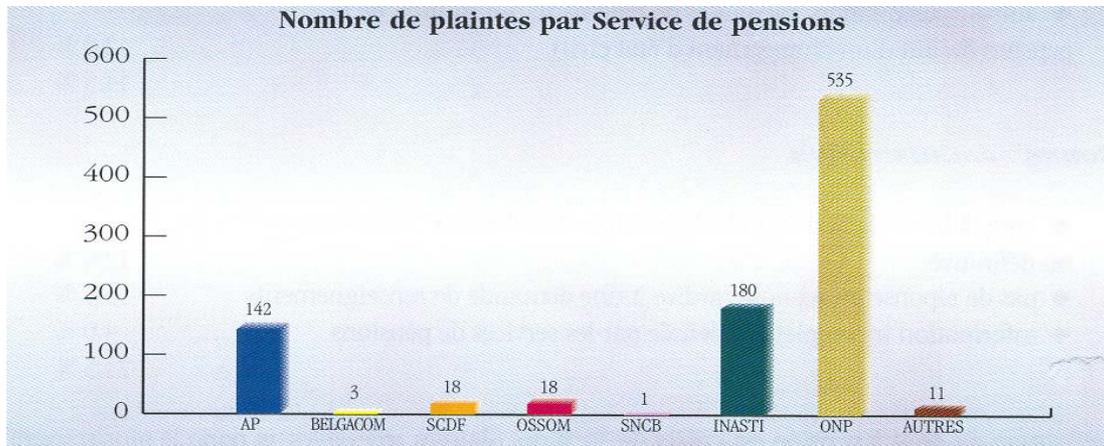
Plus d'une plainte sur cinq, soit 21,5 % des plaintes recevables, porte directement sur le non respect de principes de bonne administration. Ce sont surtout les délais de prise de décision qui sont visés.

Services de pensions concernés

Pour éviter de donner une image inexacte 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'année 2000.

Sur les 713 plaintes recevables qui ont servi de base pour ce graphique, 172 plaintes ont été comptées deux fois et 14 trois fois, parce qu'elles impliquaient deux ou trois services de pensions.

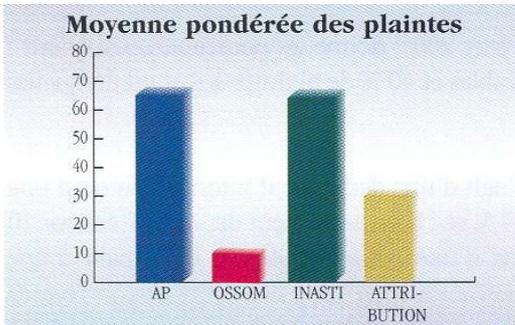
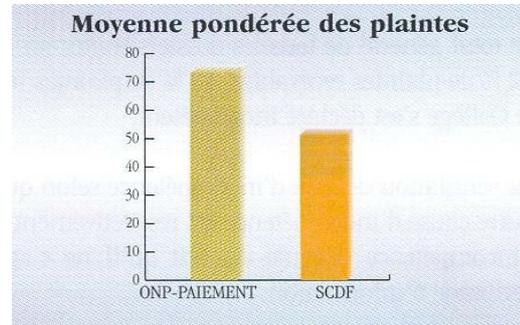
Les chiffres absolus doivent être relativisés. Il faut tenir compte du nombre de pensionnés dont la pension est gérée par les services de pensions.

En 2000, ce sont approximativement 136.000 demandes de pension qui ont été introduites à l'ONP, 28.000 à l'INASTI, 22.000 auprès de l'AP, 1.900 auprès de l'OSSOM (chiffres fournis par les services de pensions).

Là où l'AP et l'INASTI se chargent uniquement de l'attribution des pensions, l'ONP et l'OSSOM traitent également le paiement des pensions. Le SCDF assure le paiement des pensions de l'Etat, mais n'a pas compétence d'attribution. En 2000, le SCDF a assuré le paiement d'environ 350.000 pensions publiques. L'ONP a assuré, également en 2000, le paiement de la pension à quelque 1.808.000 pensionnés salariés et indépendants.

Chiffres pondérés

Afin de mieux refléter l'importance relative du nombre des plaintes par service de pensions, nous avons, pour les services d'attribution, pondéré le nombre de plaintes par rapport au nombre de demandes de pensions en 2000 et, par rapport au nombre de pensionnés payés en 2000, pour les services de paiement.

Services d'attribution**Services de paiement**

Pour les *services d'attribution*, c'est pour l'OSSOM que le nombre de plaintes, en chiffres pondérés, est le plus bas. Ce chiffre est trois fois plus grand pour l'ONP, et six fois plus grand pour l'AP et pour l'INASTI.

Pour les services de paiement, l'importance pondérée des plaintes est la plus élevée pour l'ONP, alors que le SCDF enregistre un tiers de moins.

Le traitement des dossiers**Dossiers clôturés**

Dossiers clôturés : 73 %

Afin de donner une bonne idée du total des dossiers traités, sont repris ici les chiffres des dossiers clôturés des années 1999 et 2000. Durant l'année 2000, en effet, des dossiers ont été clôturés qui avaient été introduits en 1999.

Au 28 février 2001, les résultats sont les suivants.

Durant l'année 2000, 1.626 dossiers ont été introduits. L'enquête est terminée pour 1.188 de ces dossiers, c'est-à-dire 73 %.

Des 569 dossiers introduits en 1999, l'enquête est terminée pour 553 dossiers, soit 97 %.

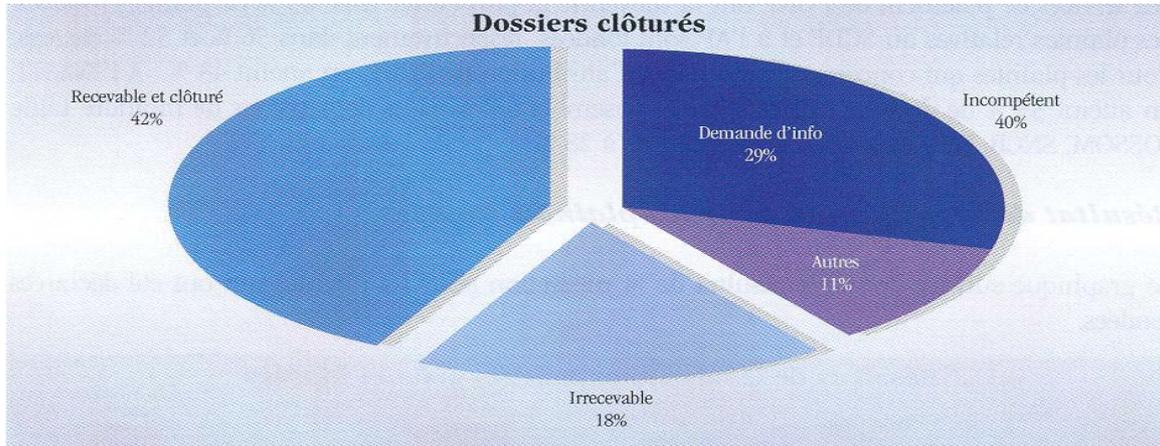
Pour les deux années ensemble, 1.741 dossiers sur 2.195 sont clôturés, soit 79 %.

Dans le total des dossiers clôturés de l'année 2000, 37 % des plaintes sont recevables, 19 % irrecevables et pour 44 % d'entre elles le Collège s'est déclaré incompétent.

Le total général de tous les dossiers traités au 28 février 2001, donne les pourcentages suivants : 42 % de plaintes recevables, 18 % de plaintes irrecevables et 40 % de plaintes à l'égard desquelles le Collège s'est déclaré incompétent.

La ventilation des cas d'incompétence selon qu'il s'agit d'une demande d'information ou d'une autre cause d'incompétence est respectivement de 29 % et 11 %. Autrement dit, dans 7 cas sur 10 l'incompétence découle du fait qu'il ne s'agit pas d'une véritable plainte mais bien d'une demande d'information.

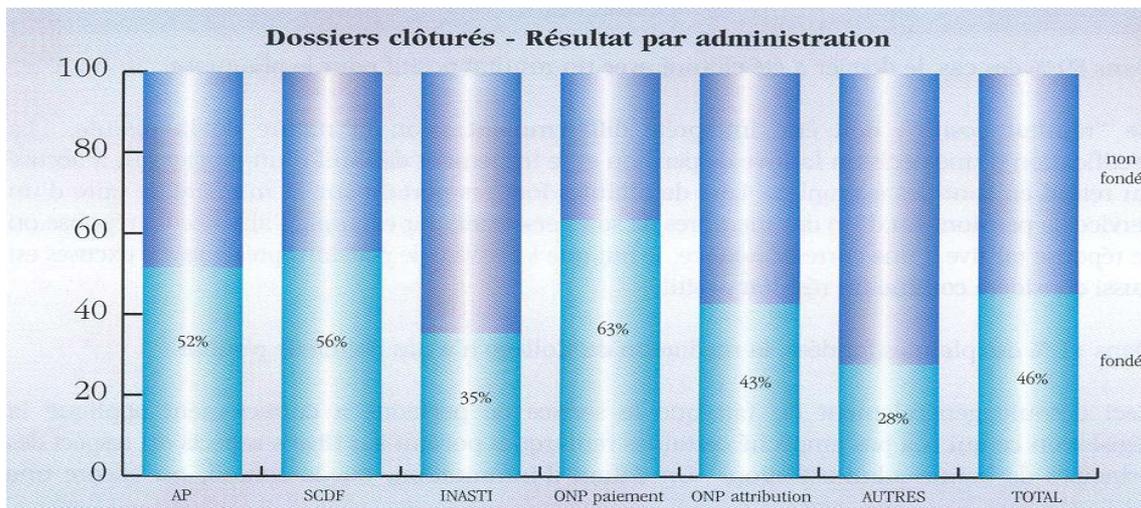
Dans l'hypothèse où ces dossiers de demande d'informations ne seraient pas comptabilisés, la répartition des plaintes qualifiées d'irrecevables ou de non compétence serait tout autre. De tous les dossiers clôturés en 2000, on obtiendrait alors 60 % de plaintes recevables, 25 % d'irrecevables et le solde de 15 %, des plaintes pour lesquelles le Collège se serait déclaré incompétent.



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 2000. Les plaintes pour lesquelles l'enquête a été suspendue ne sont pas incluses ici.

De toutes les plaintes recevables et définitivement traitées, 46 % sont fondées.



Les services de paiement de l'ONP ont la moyenne la plus élevée avec 63 % de plaintes fondées. Les plaintes relatives au SCDF et à l'AP sont fondées, respectivement dans 56 % et 52 % des cas. Pour les plaintes qui concernent les services d'attribution de l'ONP, on atteint 43 %. A l'INASTI, on atteint 35 % de dossiers fondés. Pour l'ensemble des services de pensions de moindre taille (OSSOM, SNCB, Belgacom...), nous arrivons à 28 %.

Résultat de la médiation pour les plaintes fondées

Le graphique suivant donne le résultat de la médiation pour les plaintes qui ont été déclarées fondées.



Dans 89 % des cas, 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 fautive de pension et le traitement définitif d'un dossier qui a accusé du retard en sont des exemples. Lors de plaintes fondées portant sur la manière de faire d'un service de pension 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.

Dans 11 % des plaintes fondées, la médiation du Collège n'a pas donné de résultat.

Ceci découle généralement du fait que le service de pensions a correctement appliqué la législation ce qui n'a pas empêché certaines remarques portant sur divers aspects du respect des principes de bonne administration. Un défaut d'information, ou de conseil, ou encore une information incomplète, en sont des exemples. Ce sont par ailleurs des situations où il n'est pas possible de revenir en arrière afin de réparer l'erreur commise.

Irrecevabilité

Voici les raisons pour lesquelles 235 plaintes ont été déclarées irrecevables :

<i>Raison de l'irrecevabilité</i>	
Pas de démarche préalable à l'égard du service de pensions	88 %
Pas de procuration présentée	4 %
Pas de réaction à une demande d'information complémentaire	5 %
Plainte anonyme	3 %

Dans presque 9 cas sur 10, la plainte a dû être déclarée irrecevable parce que les plaignants n'avaient pas préalablement essayé de résoudre leur problème en contactant d'abord le service de pensions. 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.

Dans 5 % des cas, le plaignant est intervenu pour une tierce personne et, 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, la plainte a été déclarée irrecevable parce que le plaignant n'a pas réagi à une demande d'information complémentaire. Deux rappels au moins ont toujours été envoyés, à un mois d'intervalle.

Incompétence

Pour 534 plaintes, le Collège s'est déclaré incompétent. Les raisons en sont reprises ci-dessous.

<i>Raisons de l'incompétence</i>	%
Demande d'information	73 %
Plainte générale sur la politique en matière de pensions	10 %
Service de pensions non fédéral	8 %
Pension étrangère	2 %
Autres	7 %

L'incompétence résulte dans 73 % des cas du fait qu'il ne s'agit pas d'une plainte, mais d'une demande d'information.

De ces plaintes, 10 % ont un rapport avec la politique des pensions elle-même. Dans un nombre égal de cas, le Collège a dû décliner sa compétence parce qu'il n'était pas compétent pour un service de pension particulier (non fédéral ou étranger), tandis que les 7 % restants concernent des cas où il s'agit de matières étrangères aux pensions ou au fonctionnement de services qui ne sont pas des services de pensions.

Durée de traitement

Lors de l'instruction des plaintes, une des priorités est le respect de délais de traitement raisonnables. Le plaignant y a droit. Ceci n'est pas toujours évident, vu la complexité de la matière des pensions et, dans un certain nombre de cas, l'implication de différentes administrations. Le délai raisonnable est aussi fonction de la complexité 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.

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 2001 est renseigné plus loin.

Durée moyenne de traitement des dossiers clôturés

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

L'instruction et la clôture des plaintes recevables demandent en moyenne 3,5 mois.

Ces délais, comparativement plus longs que ceux du premier exercice, sont dus à l'augmentation du nombre de plaintes.

Par ailleurs, en vue de vérifier si la plainte est fondée ou non, c'est le dossier complet qui dans de nombreux cas doit être demandé et analysé. Une enquête fouillée est souvent nécessaire lorsqu'il s'agit d'un problème d'attribution de droits à pension. Lorsque le Service de médiation est confronté à une décision discutable prise par les services de pensions, un échange de courrier supplémentaire s'avère nécessaire, éventuellement complété d'une discussion sur l'interprétation de la législation. Un certain nombre de ces plaintes donne lieu à une médiation afin de convaincre le service de pensions de modifier sa décision ou sa manière de faire.

Afin de pouvoir remédier à la hausse relative des délais de traitement, le Service de médiation procèdera au recrutement de deux nouveaux collaborateurs durant l'année 2001.

**Durée moyenne de traitement pour les autres plaintes
(incompétent et irrecevable) :
26 jours calendrier**

Les dossiers irrecevables et ceux pour lesquels les Médiateurs se déclarent incompetents exigent, pour d'évidentes raisons, un temps d'instruction moindre par rapport aux dossiers recevables.

Il est facile d'expliquer que ce temps de traitement moyen s'élève, malgré tout, à pratiquement un mois. Les Médiateurs ne décident pas à la légère de l'irrecevabilité d'une plainte ou de leur incompetence.

Dans beaucoup de cas, des renseignements complémentaires doivent être demandés au plaignant qui ne formule pas toujours sa plainte avec suffisamment de précision, ne mentionne pas nécessairement le service concerné ou ne communique pas les démarches déjà entreprises pour obtenir satisfaction.

Après enquête approfondie, la décision de ne pas traiter une plainte est communiquée au plaignant et clairement motivée.

**Durée de traitement - moyenne générale :
57 jours calendrier**

La durée moyenne de traitement atteint deux mois. C'est un demi-mois de plus que pour la première période d'exercice, incomplète.

Cette évolution résulte naturellement de la croissance significative des plaintes. En outre, le Service de médiation est submergé d'appels téléphoniques qui, la plupart du temps, portent sur une pure demande d'information. Dans un souci de fidélité à l'image du médiateur disponible, l'interlocuteur est écouté et ensuite orienté au mieux.

En toute hypothèse, les Médiateurs mettent tout en œuvre afin de préserver une durée de traitement aussi courte que possible sans pour autant altérer la qualité et la profondeur de l'examen.

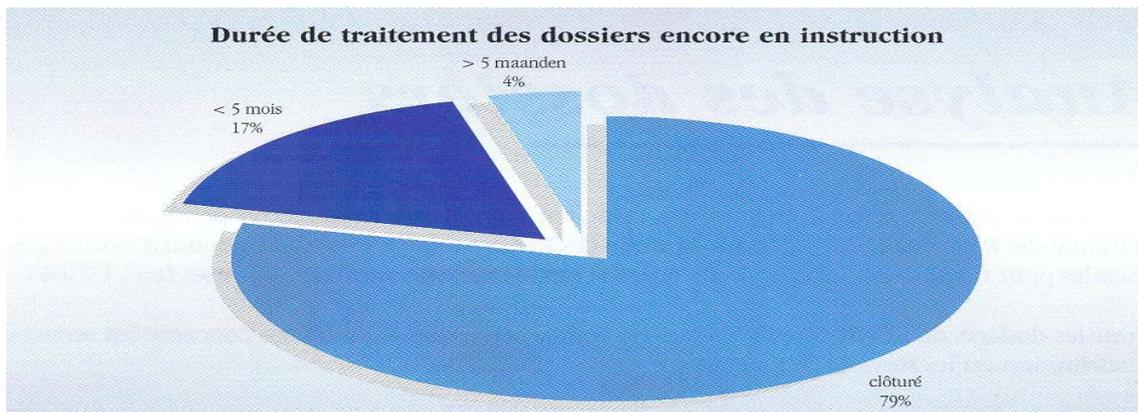
Dossiers en attente et en instruction

Au 1^{er} mars 2001, 457 dossiers, soit 21 % de tous les dossiers, se retrouvent dans l'un de ces deux stades (en attente ou en instruction).

Nombre de mois de traitement	Plainte introduite en	Nombre	Pourcentage		
moins d'un mois	février (2001)	66	14,4 %	29,1 %	
entre 1 et 2 mois	janvier (2001)	67	14,7 %		
entre 2 et 3 mois	décembre (2000)	62	13,6 %	52,9 %	82,1
entre 3 et 4 mois	novembre	129	28,2 %		
entre 4 et 5 mois	octobre	51	11,2 %	17,9 %	17,9
entre 5 et 6 mois	septembre	15	3,3 %		
entre 6 et 7 mois	août	12	2,6 %	17,9 %	17,9
entre 7 et 8 mois	juillet	9	2,0 %		
entre 8 et 9 mois	juin	12	2,6 %	17,9 %	17,9
entre 9 et 10 mois	mai	9	2,0 %		
entre 10 et 11 mois	avril	3	0,7 %	17,9 %	17,9
entre 11 et 12 mois	mars	6	1,3 %		
plus de 12 mois	Avant mars (2000)	16	3,5 %	100 %	100 %
Total		457	100 %	100 %	100 %

Parmi les dossiers en attente, un sur trois est, au 1^{er} mars 2001, en traitement depuis moins de deux mois. Pratiquement quatre dossiers sur cinq sont en traitement depuis moins de 5 mois. Parmi les dossiers restants, seuls 16 dossiers, soit 3,5 %, sont en traitement depuis plus d'un an.

Dans le total des plaintes réceptionnées depuis le début de son activité au 1^{er} juin 1999 (2.195), les dossiers encore en traitement après 5 mois ne représentent qu'à peine 4 % du total des dossiers.



Les causes les plus importantes provoquant un examen de longue durée sont :

- ◆ la complexité du dossier;
- ◆ la multiplicité de services de pensions belges concernés par la fixation du droit à pension, et qui doivent tenir compte de leurs décisions respectives ;
- ◆ 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 ou tardent à réagir.