



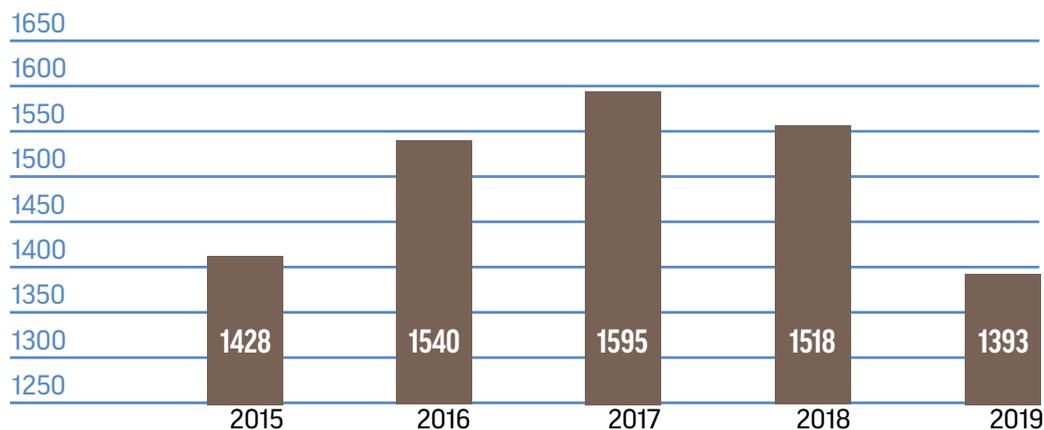
CHAPITRE 10

Les chiffres de 2019

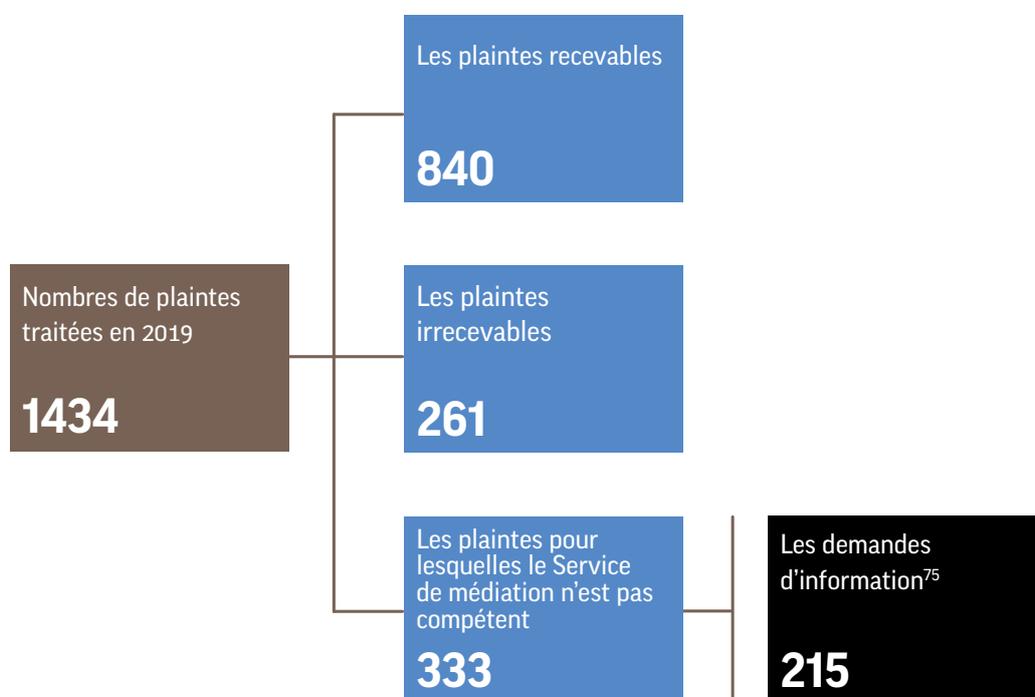
Les chiffres de 2019

1. Les requêtes

L'évolution des requêtes depuis 2015



Les plaintes traitées en 2019⁷⁴



⁷⁴ La différence entre les requêtes et les plaintes : une requête (dossier) peut comprendre plusieurs plaintes relatives à plus d'un service de pensions.

⁷⁵ Les demandes d'information ne constituent pas des plaintes.

2. Les plaintes

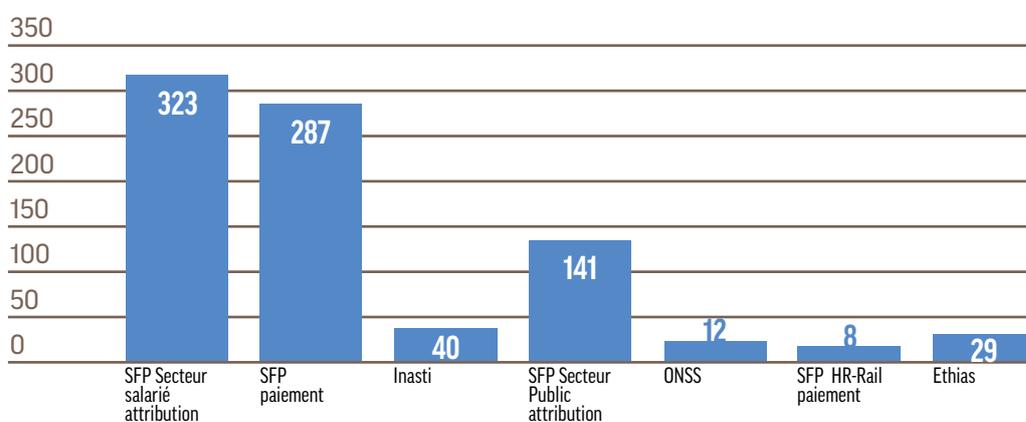
L'objet des plaintes recevables

Le top trois des plaintes 2019:

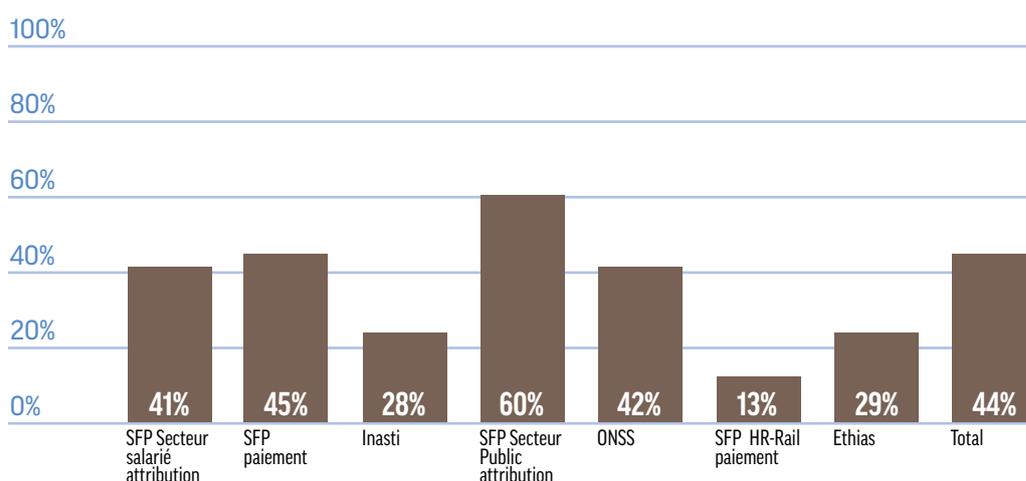
1. Conditions d'octroi d'une pension (détails de la carrière, date de départ à la retraite la plus proche possible,...)
2. Garantie de revenus pour les personnes âgées (preuve de résidence, conditions d'éligibilité, moyens de subsistance à prendre en compte, ...)
3. Problèmes de paiement (précompte professionnel, cotisation de solidarité et cessation du versement de la pension pour défaut d'obtention d'un certificat de vie, ...)

Les Services de pension concernés

Chiffres absolus



Le fondement des plaintes recevables par service de pensions

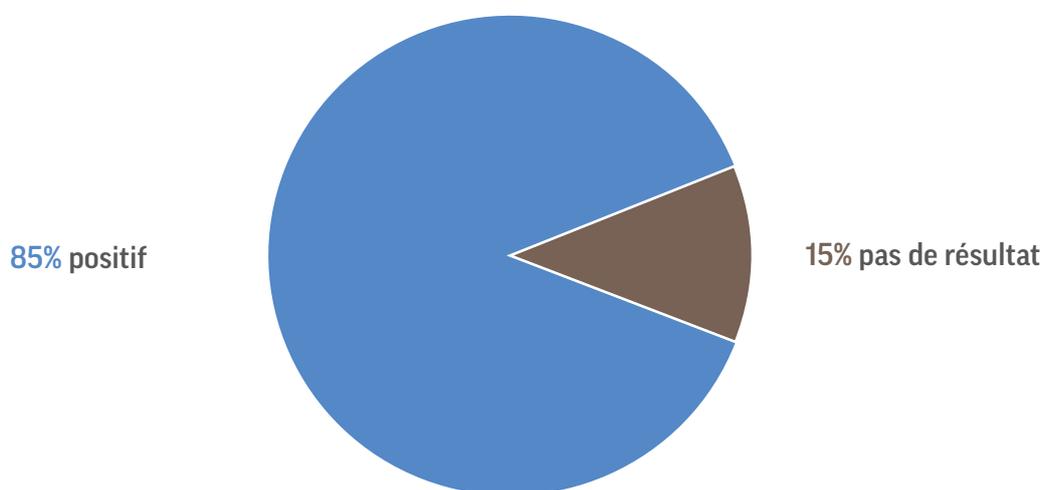


Les raisons du caractère fondé des plaintes : les normes de bonne conduite administrative⁷⁶

Le top trois des normes de bonne conduite administrative non respectées

SFP Secteur salarié – Attribution	1. Le délai raisonnable 2. La gestion consciencieuse 3. L'information passive
SFP – Paiement	1. La gestion consciencieuse 2. Le délai raisonnable 3. L'information active
INASTI	1. La gestion consciencieuse 2. Le délai raisonnable 3. L'information passive
SFP Secteur public – Attribution	1. Le délai raisonnable 2. La gestion consciencieuse 3. L'information passive
ONSS	1. Le délai raisonnable 2. L'information active 3. L'information passive
SFP HR-Rail Paiement	1. La coordination 2. La gestion consciencieuse
Ethias	1. La coordination 2. La gestion consciencieuse 3. L'information passive

Résultat de la médiation pour les plaintes fondées



⁷⁶ 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 58%	Femmes 40 %	Belgique 76 %	Par écrit ⁷⁸ : 99 %
Francophone 38 %	Hommes 60 %	A l'étranger 24 %	Oralement ⁷⁹ : 1 %
Germanophone 2 %			
Autres langues ⁷⁷ 2 %			

3. Le traitement des plaintes

La durée de traitement des requêtes

PLAINTES RECEVABLES **69** jours

INCOMPÉTENCE ET PLAINTES IRRECEVABLES **5** jours

Requêtes en instruction au 31 décembre 2019

Nombre de mois de traitement	Requête introduite en	Nombre
Moins d'un mois	décembre	29
Entre 1 et 2 mois	novembre	18
Entre 2 et 3 mois	octobre	9
Entre 3 et 4 mois	septembre	5
Entre 4 et 5 mois	août	3
Entre 5 et 6 mois	juillet	1
Entre 6 et 7 mois	juin	1
Entre 7 et 8 mois	mai	0
Entre 8 et 9 mois	avril	3
Entre 9 et 10 mois	mars	1
Entre 10 et 11 mois	février	4
Entre 11 et 12 mois	janvier	3
Plus de 12 mois	avant janvier 2019	0
Total		77

⁷⁷ Autres langues : anglais, espagnol, italien, polonais, ...

⁷⁸ Par la poste, par courriel ou via le formulaire sur notre site web

⁷⁹ Au bureau du Service de médiation ou à une permanence