



Procédure de traitement des plaintes

12 CHAPITRE

Procédure de traitement des plaintes

Afin d'expliquer le plus clairement possible comment le Service de médiation Pensions traite les demandes introduites, celles-ci sont répertoriées ici en 6 catégories. Les commentaires ci-dessous précisent le mode de traitement de chacune de ces catégories.

1. Plaintes recevables qui concernent le calcul et le paiement des pensions légales ou de la garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA) ou encore le fonctionnement des services de pension compétents

Si le (futur) pensionné qui a d'abord signalé son problème auprès du service de pension n'est pas d'accord avec la réponse donnée ou si aucune réponse ne lui est fournie, il peut s'adresser au Service de médiation Pensions. Il s'agit là de l'activité principale du Service de médiation Pensions.

Le Service de médiation Pensions a accès à la plupart des applications (dossiers numériques) des services de pension. La plainte est d'abord examinée sur la base des informations disponibles dans les dossiers de pension du plaignant auxquels le Service de médiation Pensions a accès et des informations fournies par le plaignant.

Les avantages de l'accès numérique aux dossiers de pension sont détaillés au chapitre 6.

De temps en temps, des informations supplémentaires sont réclamées.

Le Service de médiation Pensions examine si la plainte est fondée. Pour évaluer le bien-fondé de la plainte, le Service de médiation Pensions recourt à des critères d'évaluation, qui sont repris sur son site web : <https://www.ombudsmanpensioen.be/fr/missions/Standards.htm>.

Si la plainte n'est pas fondée, le Service de médiation Pensions expliquera en détail au plaignant pourquoi le service de pension a correctement effectué son travail (par exemple, en expliquant le contenu d'une décision de pension correcte, le fonctionnement du service de pension, etc.), afin de rétablir la confiance du pensionné dans le service de pension.

En cas de plainte fondée, une médiation est engagée si une solution est encore possible. Des notes contenant des avis justifiés sont échangées entre le Service de médiation Pensions et les services de pension, principalement par mail. Concrètement, cela signifie que nous tentons de convaincre le service de pension d'accepter une solution au litige.

Après la médiation, le dossier est clôturé et le plaignant reçoit par lettre une explication détaillée du résultat de la médiation. Parfois, ces explications sont également complétées verbalement par téléphone.

Pendant le traitement de la plainte, le plaignant est régulièrement informé de l'état d'avancement de son dossier.

Le Service de médiation Pensions agit non seulement de manière curative (en traitant les plaintes) mais aussi de manière préventive (en évitant les plaintes) en tentant de convaincre les services de pension d'adapter leur méthode de travail, si elle n'est pas conforme aux normes du Médiateur. Cette action préventive est détaillée au chapitre 3.

2. Plaintes portant sur la politique en matière de pensions

Les plaignants qui ne sont pas d'accord avec le régime de pension existant, s'adressent à nous dans l'espoir que nous interviendrons pour faire modifier la législation.

Souvent, le motif sous-jacent est un simple mécontentement quant au montant de la pension. Parfois, la législation est ressentie comme injuste ou discriminatoire.

Avant d'établir que la plainte est effectivement liée à un choix politique, il est souvent nécessaire d'examiner la situation de pension du plaignant sur la base de son dossier de pension.

Nous analysons également si la législation ne comporte pas de discrimination ou de dysfonctionnement (c'est-à-dire si l'objectif de la loi n'est pas atteint en pratique). Si tel est le cas, le Service de médiation Pensions peut formuler une recommandation générale auprès du Ministre et du législateur afin d'adapter la législation.

Lorsqu'il s'agit effectivement d'une plainte concernant la politique des pensions, seule une modification de la législation ou de la réglementation peut y répondre. Cela implique la volonté politique du législateur ou du gouvernement.

Intervenir dans la politique des pensions dépasse nos compétences et compromet indéniablement notre indépendance et notre impartialité.

Nous en informons les plaignants et, dans le cadre de notre mission de médiation et de conciliation entre les citoyens et l'administration, nous les orientons vers le pouvoir législatif – généralement la Chambre des Représentants (en mentionnant les parlementaires siégeant à la Commission des Affaires sociales, de l'Emploi et des Pensions) – ou vers le pouvoir exécutif, généralement le Ministre des Pensions ou le Ministre des Classes moyennes, compétent pour les pensions des indépendants.

Les plaintes politiques marquantes peuvent être mentionnées dans le Rapport annuel dans le cadre de la mission de signalement du Service de médiation Pensions, afin d'en informer également le monde politique.

3. Demandes d'informations

Environ 20% des demandes sont des demandes de renseignements sur les pensions légales. Lorsque l'on ne regarde que les demandes orales (appel téléphonique, visite en nos bureaux ou lors d'une permanence), ce pourcentage monte à 40%.

La majorité des demandes d'informations porte sur la réglementation des pensions et son application, notamment la première date possible de prise de cours de la pension, le calcul du montant de la pension, le paiement de la pension, la difficulté de joindre le SFP via la ligne de pension (1765) ou depuis l'étranger et les informations parfois contradictoires fournies par différentes sources.

Nous ne sommes pas habilités à répondre aux questions d'informations, ni à fournir des conseils juridiques. Dans le cadre de notre mission générale d'orientation, nous transmettons ces questions au(x) service(s) le(s) plus approprié(s).

Lorsque des personnes demandent des informations par téléphone, nous leur indiquons le numéro de téléphone, l'adresse et, de plus en plus, l'adresse électronique et le site internet du service le mieux placé pour leur fournir les informations qu'ils recherchent.

Parfois, nous aidons à reformuler la question afin d'augmenter les chances d'obtenir la réponse la plus complète et la plus précise possible.

Il arrive aussi, généralement avec des pensionnés très âgés ou malades, que les renvois par téléphone posent problème. Dans ce cas, nous leur demandons de désigner une personne de confiance et n'hésitons pas à la contacter. En effet, garantir un service immédiat en toutes circonstances et fournir

les meilleurs conseils possibles à l'intéressé est un élément de la valeur ajoutée du Service de médiation Pensions.

Les demandes écrites d'informations sur les pensions sont transmises aux services de pension compétents. Cela ne se fera pas sans le consentement de la personne concernée s'il existe le moindre risque de violation de la vie privée. Les questions portant sur d'autres sujets sont renvoyées aux administrations compétentes.

Les services de pension avec lesquels nous avons conclu un protocole de collaboration se sont engagés à assurer le traitement des demandes d'informations que nous leur transmettons.

La Charte de l'assuré social stipule bien que tout assuré social qui en fait la demande écrite doit être informé de manière précise et complète dans un délai de 45 jours, afin de lui permettre d'exercer tous ses droits et de remplir toutes ses obligations.

En outre, les institutions de sécurité sociale doivent, dans les matières qui les concernent, fournir à tout assuré social qui en fait la demande, des conseils relatifs à l'exercice de ses droits et à l'accomplissement de ses obligations.

Le transfert des questions écrites, dans les cas où cela est possible, en lieu et place d'un simple message qui indiquerait l'autorité compétente à contacter est par ailleurs un choix délibéré. Ainsi, même lorsque la requête tombe en dehors du champ de compétence du Médiateur pour les Pensions, le demandeur est aidé efficacement.

L'expérience de ces dernières années montre que cette méthode est efficace. Seul un nombre négligeable de (futurs) pensionnés nous recontacte après que nous les ayons orientés par téléphone ou que nous ayons transféré leur demande d'information écrite.

4. Plaintes concernant les services de pension étrangers

Ces plaintes concernent les actions et le fonctionnement de services de pension étrangers ou une législation étrangère sur les pensions. Une grande partie de ces plaintes concerne le défaut ou l'absence de transmission d'informations sur les pensions étrangères à un service de pension belge, ce qui a pour conséquence que ce service n'est pas en mesure de déterminer la date de départ à la pension la plus proche possible ou de prendre une décision définitive en matière de pension.

Les Médiateurs transfèrent les plaintes à un collègue Médiateur à l'étranger - s'il y a un collègue de l'IOI (International Ombudsman Institute <https://www.theioi.org/>) qui est compétent - qui les traite. Dans d'autres cas, ils font appel à leur réseau de contacts au sein d'un service de pension étranger.

Si le plaignant se heurte à d'autres obstacles dans un des pays de l'UE qui empêcherait un service de pension étranger de se conformer au droit communautaire, les Médiateurs transmettent la plainte à Solvit (Des solutions aux problèmes liés à vos droits dans l'UE https://ec.europa.eu/solvit/index_fr.htm).

5. Plaintes irrecevables concernant le calcul, l'octroi et le paiement des pensions légales ou de la garantie de revenus aux personnes âgées ou encore le fonctionnement des services de pension qui s'en occupent

Si un pensionné se plaint du calcul ou du paiement de sa pension légale ou de la garantie de revenus aux personnes âgées ou du fonctionnement des services de pension concernés par ces questions, il doit d'abord contacter et informer ces services de pension du problème, afin qu'ils aient la possibilité de traiter la plainte du (futur) pensionné.

À cette fin, le Service de médiation Pensions transmet ces plaintes aux services des plaintes du service de pension compétent. Le Service de Médiation Pensions a également conclu un protocole de collaboration avec ces services de plaintes.

6. Plaintes non liées aux pensions légales

Le (futur) pensionné a un vrai problème, qui n'a parfois rien à voir avec les pensions, et ne sait pas vers qui se tourner.

Si un collègue Médiateur, membre d'Ombudsman.be, est compétent pour traiter la plainte, la requête lui est transmise.

Dans d'autres cas, nous recherchons une institution ou un service susceptible de traiter la plainte. À cette fin, nous recourons à nos réseaux de contacts au sein des institutions gouvernementales belges et des organisations internationales. Si possible, les (futurs) pensionnés sont orientés vers le service ou l'institution adéquats.

Dans cette section se retrouvent principalement des plaintes portant sur l'enregistrement des données de carrière auprès des Caisses d'assurances sociales pour travailleurs indépendants, les données de carrière qui sont conservées par l'employeur public et l'enregistrement des prestations sociales par les mutuelles et l'ONEM. Ces données sont en effet utiles pour le calcul de la pension.

Parmi les autres thèmes abordés, on trouve les problèmes liés aux pensions complémentaires, la prépension (désormais appelée régime de chômage avec complément d'entreprise : RCC) et les prestations sociales (telles que les allocations d'invalidité).