



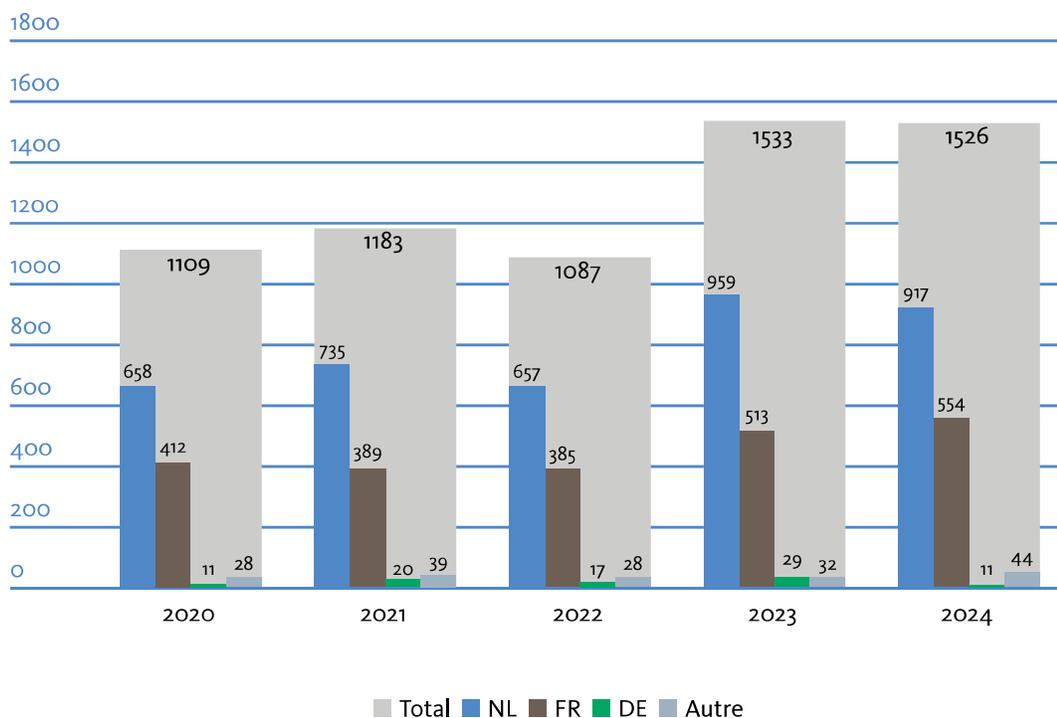
Les chiffres de 2024

13 CHAPITRE

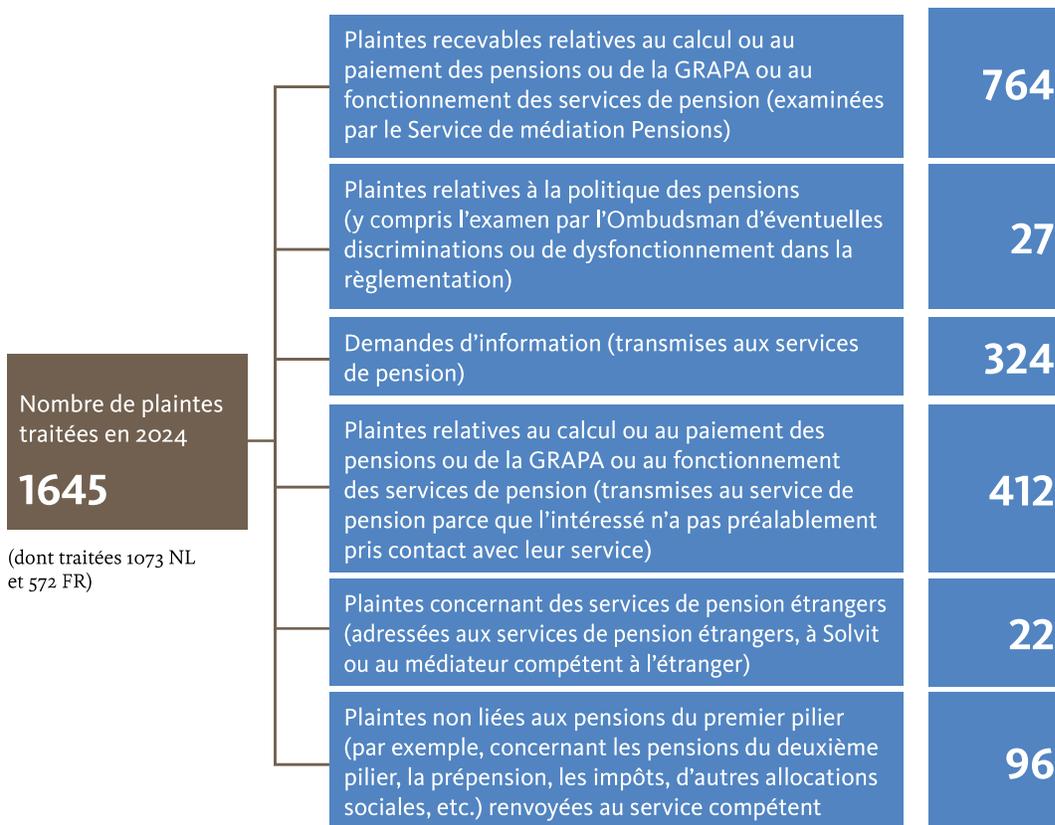
Les chiffres de 2024

L'évolution des contacts avec le Service de médiation Pensions (dossiers) à partir de 2020

Évolution du nombre de contacts reçus par année civile à partir de 2020

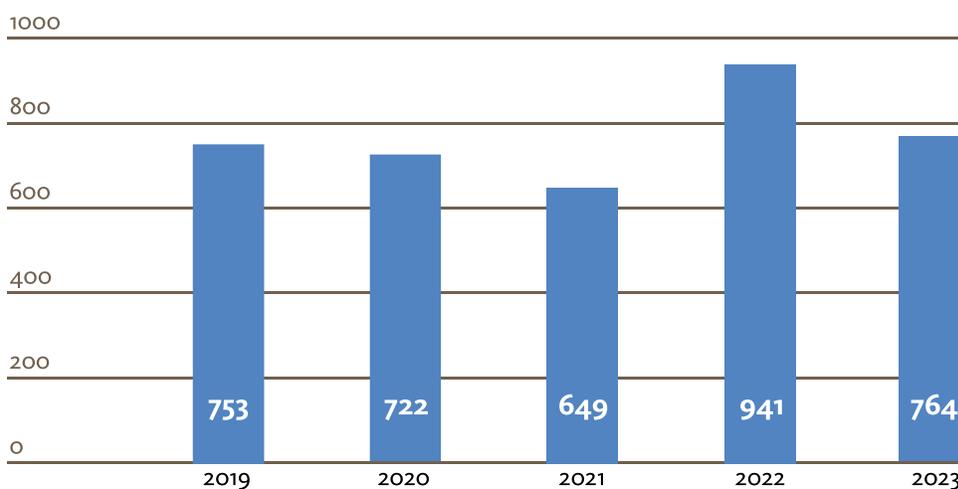


Plaintes traitées en 2024¹



Évolution du nombre de plaintes de 2^{ème} ligne traitées concernant les pensions (paiement et calcul), le fonctionnement des services de pension et la GRAPA à partir de 2020

Évolution du nombre de plaintes recevables



¹ La distinction entre les contacts et les plaintes s'explique par le fait qu'un contact (un dossier) peut contenir des plaintes concernant plus d'une administration de pension. L'évaluation du bien-fondé des plaintes est effectuée par administration de pension ou partie d'administration de pension.

L'objet des plaintes de 2^{ème} ligne traitées en 2024

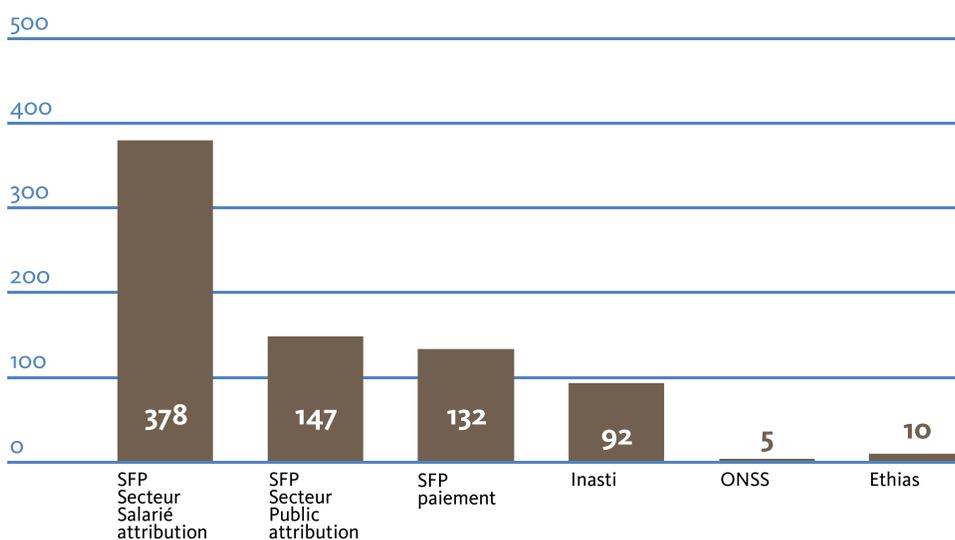
Les trois principales plaintes concernent :

1. La carrière (données de carrière manquantes, traitement contesté des données de carrière, ...)
2. La GRAPA (montant de base ou majoré, prise en compte ou non des ressources, ...)
3. Procédure de demande (rétroactivité, période de demande de l'allocation de transition, demande de pension à partir de l'étranger, ...)

Services de pension concernés par les plaintes en 2024

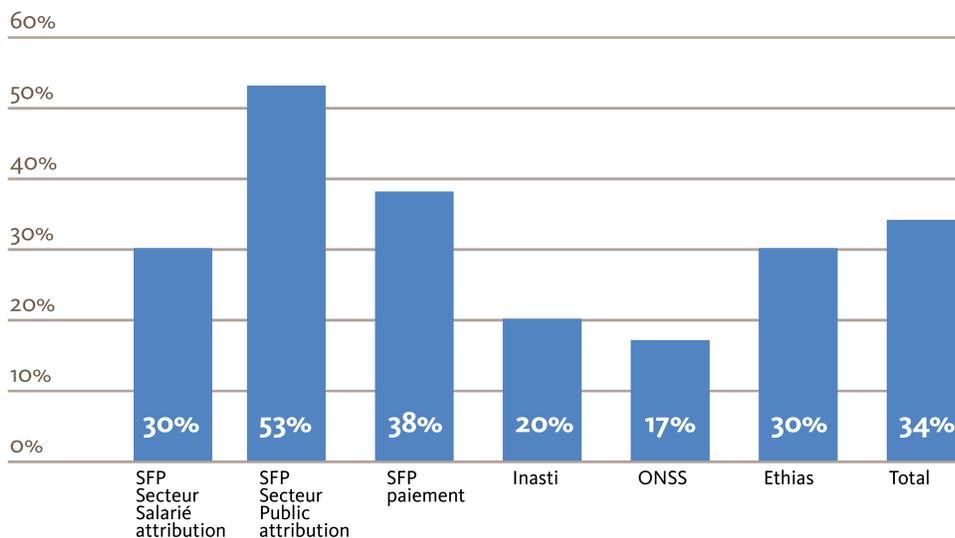
Chiffres absolus

Services de pensions concernés - chiffres absolus



Bien-fondé des plaintes recevables par service de pensions en 2024

Bien-fondé des plaintes recevables par service de pensions



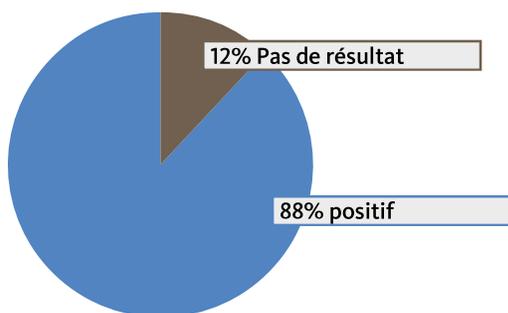
Les raisons du caractère fondé des plaintes : les normes de bonne conduite administrative²

Le top trois des normes de bonne conduite administrative non respectées

SFP Secteur Salarié attribution	1. Délai raisonnable 2. Gestion consciencieuse 3. Information passive
SFP Paiement	1. Gestion consciencieuse 2. Information passive 3. Accessibilité
INASTI	1. Délai raisonnable 2. Gestion consciencieuse 3. Coordination / Information passive
SFP Secteur Public attribution	1. Délai raisonnable 2. Gestion consciencieuse 3. Information passive
ONSS	1. Coordination
Ethias	1. Coordination 2. Délai raisonnable

Résultat de la médiation pour les plaintes fondées en 2024

Résultat de la médiation de la terre plaintes



² Voir les critères d'évaluation du Service de médiation pour les Pensions : <https://www.mediateurpensions.be/fr/missions/Standards.htm>

Quelques détails sur les demandeurs dont la plainte a été traitée par le Service de médiation Pensions en 2024

RÔLE LINGUISTIQUE DES PLAIGNANTS		SEXE DES PLAIGNANTS		RÉSIDENTE DES PLAIGNANTS		MODE D'INTRODUCTION DES REQUÊTES	
Néerlandophone	61 %	Femmes	45 %	Belgique	80 %	Écrit ⁴	83 %
Francophone	35 %	Hommes	55 %	Étranger	20 %	Oral ⁵	17 %
Germanophone	3 %						
Autres langues ³	1 %						

Le délai de traitement plaintes en 2024

PLAINTES RECEVABLES 29 jours Traitement NL : 22 jours Traitement FR : 41 jours	TRANSFERT OU ORIENTATION DES PLAINTES DÉCLARÉES IRRECEVABLES OU POUR LESQUELLES LE SERVICE N'EST PAS COMPÉTENT OU ENCORE LES PLAINTES QUI PORTENT SUR LA LOI ELLE-MÊME. 2 jours
---	--

Requêtes en instruction au 31 décembre 2024

Nombre de mois de traitement	Contact en	Demande traitée NL	Demande traitée FR	Chiffres
Moins d'un mois	décembre 2024	12	13	25
1 mois et moins de 2	Novembre	4	12	16
2 mois et moins de 3	Octobre	3	7	10
3 mois et moins de 4	Septembre	2	1	3
4 mois et moins de 5	Août	0	7	7
5 mois et moins de 6	Juillet	2	4	6
6 mois et moins de 7	Juin	0	11	11
7 mois et moins de 8	Mai	0	1	1
8 mois et moins de 9	Avril	0	1	1
9 mois et moins de 10	Mars	0	0	0
10 mois et moins de 11	Février	0	0	0
11 mois et moins de 12	Janvier	0	2	2
Plus de 12 mois	avant janvier 2024	0	0	0
Total		23	59	82

Discussion :

Le nombre de personnes ayant contacté le Service de médiation Pensions en 2024 est du même ordre de grandeur que celui en 2023. Il correspond à peu près à la moyenne annuelle des contacts que le Service de médiation Pensions a reçus tout au long de son existence.

³ Autres langues : anglais, espagnol, italien, polonais, ...

⁴ Par la poste, par courriel ou via le formulaire sur notre site internet

⁵ Au bureau du Service de médiation, à une permanence ou par téléphone

Il convient toutefois de noter que l'âge de la pension est relevé de 65 à 66 ans à partir de 2025. Par conséquent, les services de pension ont examiné d'office, en 2024, nettement moins de dossiers de pension que les années précédentes. Le fait que cela ne se traduise pas par une diminution du nombre de contacts avec le Service de médiation Pensions s'explique principalement par l'introduction, depuis mars 2024, de la possibilité d'introduire une plainte par téléphone. Le nombre de demandes introduites oralement a ainsi fortement augmenté, passant de 2 % du total des demandes traitées en 2023 (30 demandes) à 17 % en 2024 (259 demandes). Le Service de médiation Pensions est ainsi devenu plus accessible.

Le pourcentage de plaintes fondées en 2024 est le plus bas depuis la création du Service de médiation Pensions, soit 34 %. Cela illustre le bon fonctionnement global des services de pension. Rassurer les citoyens et leur donner confiance dans le bon fonctionnement de ces services a donc été la tâche principale du Service de médiation Pensions en 2024. Qui mieux qu'un organisme indépendant composé d'experts en pensions pouvait s'en charger ? Cette mission gagnera probablement en importance à l'approche de la grande réforme des pensions à venir.

Depuis plusieurs années, nous constatons que le taux de plaintes fondées est plus élevé dans le secteur fonctionnaire du SFP que dans les autres départements ou services de pension. Il s'agit principalement de plaintes du rôle linguistique néerlandophone et qui concerne les longs délais de traitement mis pour établir des estimations et vérifier/corriger les données de carrière.

La complexité de la législation fait qu'un (futur) pensionné est souvent incapable de vérifier par lui-même si la décision de pension et son paiement sont corrects. Dans de tels cas, le Service de médiation Pensions peut expliquer au plaignant le fonctionnement du système de pension.

La plainte la plus courante en 2024 concerne les doutes sur l'exactitude des données de carrière prises en compte pour le calcul de la pension. Dans le régime des fonctionnaires, il apparaît que, dans ce type de plaintes, c'est souvent l'employeur public qui n'a pas encore transmis de manière correcte et complète les données de carrière au service de pension. Comme aucune faute ne peut être imputée au service de pension dans ces cas-là, ces plaintes sont qualifiées de non fondées vis-à-vis du service de pension. Cela ne signifie pas pour autant que le plaignant n'avait pas de raison valable de se plaindre si l'employeur public n'avait pas correctement introduit les données de carrière. Grâce à l'intervention d'un collègue médiateur, ce problème est alors résolu.

Quelles autres plaintes concernent les données de carrière ? L'absence de certaines données (anciennes) que le citoyen ne peut plus prouver, la conversion d'un emploi à temps partiel en emploi à temps plein ou encore le fait que la législation sur les pensions repose toujours sur une semaine de six jours. La plupart du temps, ces plaintes ne sont pas fondées.

L'ignorance des conséquences des choix de carrière sur la pension amène certaines personnes à regretter leurs décisions une fois arrivées à l'âge de la pension. Par exemple, certains souhaitent que leur activité principale en tant qu'indépendant soit requalifiée en activité complémentaire (en raison de revenus trop faibles) pour réduire leurs cotisations sociales. D'autres demandent une dispense de cotisations d'indépendant lorsqu'ils traversent une période financièrement difficile. Au moment de la pension, ils se rendent compte que, faute de cotisations payées, ces périodes d'activité ne donnent pas droit à une pension et ne sont pas prises en compte dans la condition de carrière pour bénéficier de la pension anticipée. Ce sont des choix qu'ils finissent par regretter rétrospectivement.

La deuxième plainte la plus fréquente concerne la Garantie de Revenus aux Personnes Âgées (attribution ou non du montant de base majoré et prise en compte ou non de certaines ressources). La troisième place du classement des plaintes est occupée par des problèmes liés à la procédure de demande : les délais de demande de l'allocation de transition, l'absence d'effet rétroactif en cas de demande tardive, ainsi que les modalités de demande d'une pension belge depuis l'étranger.