



Les chiffres de 2020

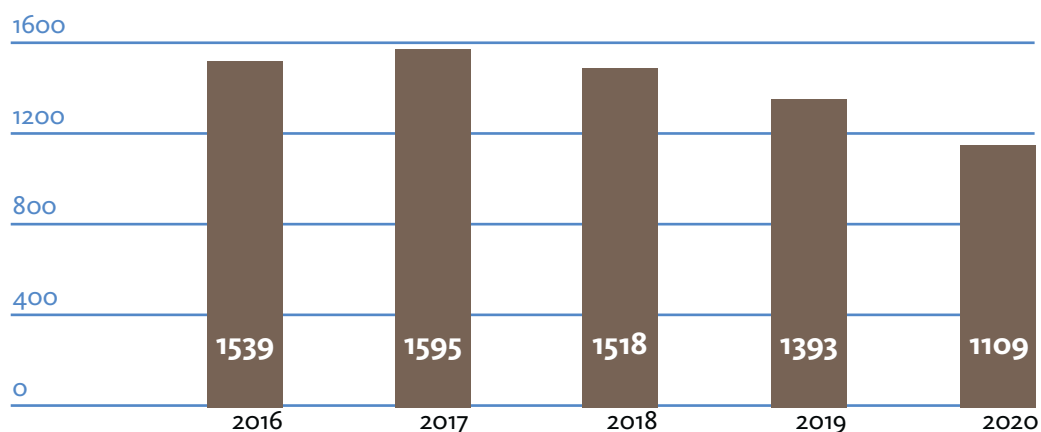
15

CHAPITRE

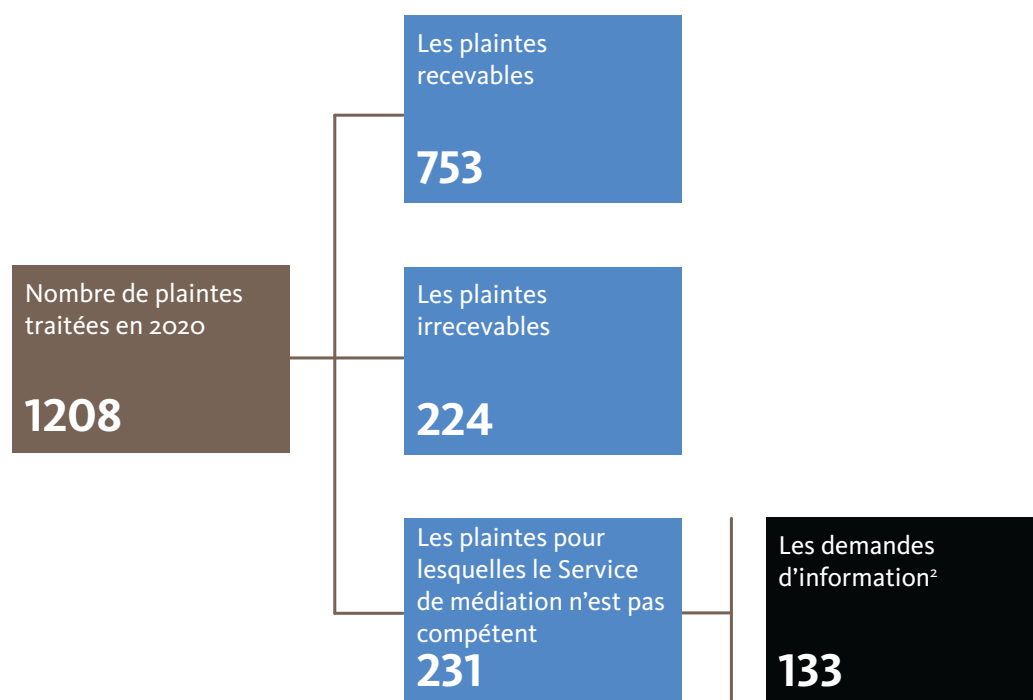
Les chiffres de 2020

1. Les requêtes

L'évolution des requêtes des 5 dernières années

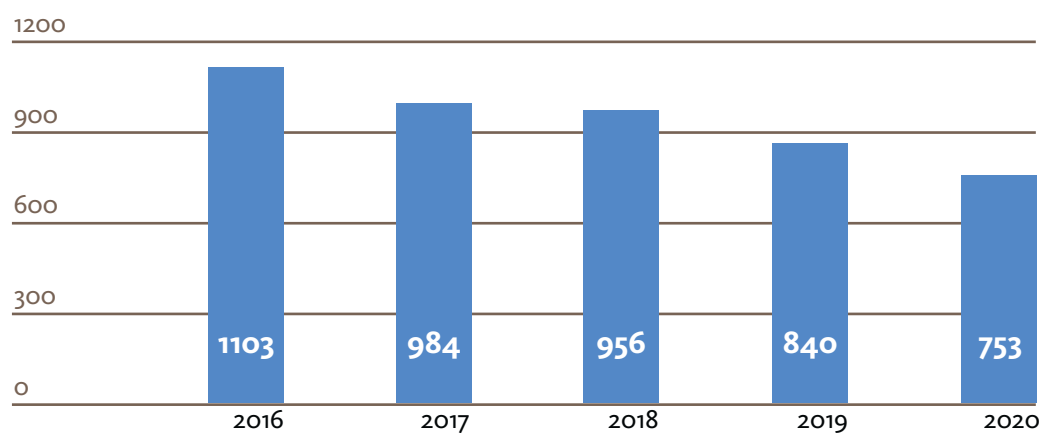


Les plaintes traitées en 2020¹



¹ La différence entre les requêtes et les plaintes : une requête (dossier) peut comprendre plusieurs plaintes relatives à plus d'un service de pensions.
² Les demandes d'information ne constituent pas des plaintes.

L'évolution des plaintes recevables des 5 dernières années



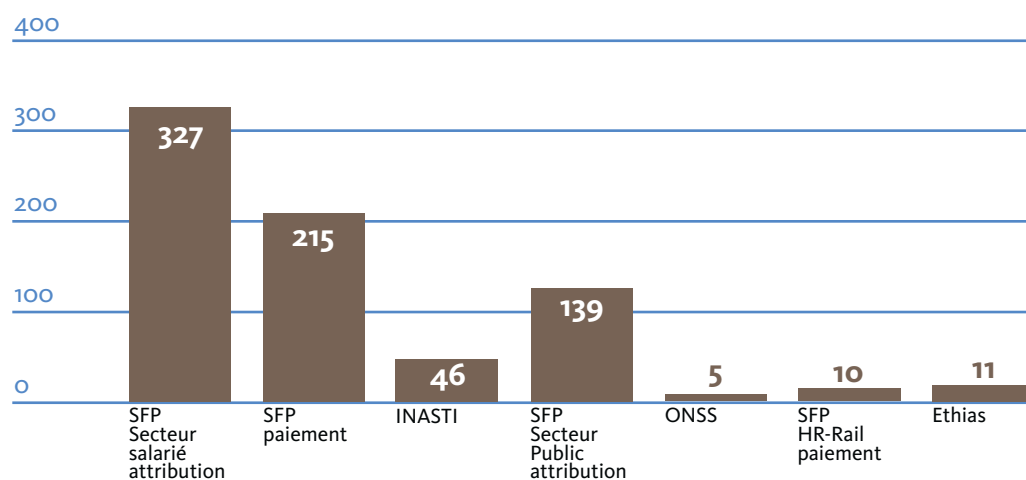
2. Les plaintes

L'objet des plaintes recevables

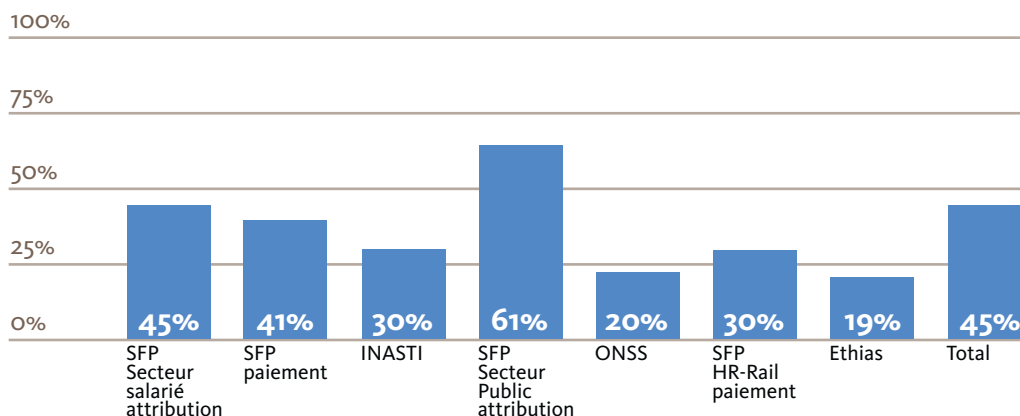
Le top trois des plaintes 2020:

1. Conditions d'octroi d'une pension (détails de la carrière, date de départ à la retraite la plus proche possible, modalités de calcul...)
2. Garantie de revenus aux personnes âgées (conditions d'accès, revenus à prendre en compte, ...)
3. Régularisation de la période d'études (délais, diplômes à valider,...)

Les Services de pension concernés - chiffres absolus



Le fondement des plaintes recevables par Service de pensions

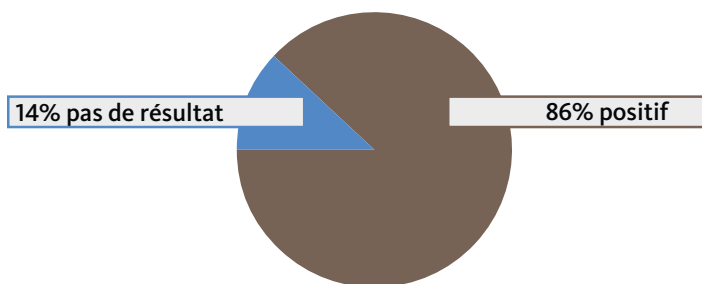


Les raisons du caractère fondé des plaintes : les normes de bonne conduite administrative³

SFP Secteur salarié – Attribution	<ol style="list-style-type: none"> 1. La gestion consciencieuse 2. L'information passive 3. Le délai raisonnable
SFP Paiement	<ol style="list-style-type: none"> 1. La gestion consciencieuse 2. L'information passive 3. Le délai raisonnable
INASTI	<ol style="list-style-type: none"> 1. L'information passive 2. La gestion consciencieuse 3. Le délai raisonnable
SFP Secteur public – Attribution	<ol style="list-style-type: none"> 1. Le délai raisonnable 2. La gestion consciencieuse 3. L'information passive
ONSS	<ol style="list-style-type: none"> 1. La gestion consciencieuse 2. Coordination
SFP HR-Rail Paiement	<ol style="list-style-type: none"> 1. Coordination 2. La gestion consciencieuse
Ethias	<ol style="list-style-type: none"> 1. Coordination 2. La gestion consciencieuse

³ Voir Les annexes sur www.mediateurpensions.be – Les critères d'évaluation du Service de médiation pour les Pensions

Résultat de la médiation pour les plaintes fondées



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	62 %	Femmes	39 %	Belgique	75 %	Par écrit ⁵ :	99 %
Francophone	34 %	Hommes	61 %	A l'étranger	25 %	Oralement ⁶ :	1 %
Germanophone	1 %						
Autres langues ⁴	3 %						

3. Le traitement des plaintes

La durée de traitement

PLAINTES RECEVABLES	72 jours
INCOMPÉTENCE ET PLAINTES IRRECEVABLES	4 jours

Requêtes en instruction au 31 décembre 2020

Nombre de mois de traitement	Requête introduite en	Nombre
Moins d'un mois	Décembre 2020	22
Entre 1 et 2 mois	Novembre 2020	6
Entre 2 et 3 mois	Octobre 2020	4
Entre 3 et 4 mois	Septembre 2020	1
Entre 4 et 5 mois	Août 2020	2
Entre 5 et 6 mois	Juillet 2020	0
Entre 6 et 7 mois	Juin 2020	2
Entre 7 et 8 mois	Mai 2020	0
Entre 8 et 9 mois	Avril 2020	0
Entre 9 et 10 mois	Mars 2020	0
Entre 10 et 11 mois	Février 2020	1
Entre 11 et 12 mois	Janvier 2020	0
Plus de 12 mois	Avant janvier 2020	0
Total		38

⁴ Autres langues : anglais, espagnol, italien, polonais, ...

⁵ Par la poste, par courriel ou via le formulaire sur notre site web

⁶ Au bureau du Service de médiation ou à une permanence