

16 mai 2022 -13:43

Rapport annuel 2021 du Service de Médiation pour les Pensions- farde de presse

Le Rapport annuel du Service de médiation pour les pensions relatif à l'année d'activité 2021 est disponible sur le site www.mEDIATEURPENSIONS.BE (Rubrique Nouveautés). Le Collège des médiateurs fédéraux pour les pensions, Jean Marie Hanneke (FR) et Tony Van Der Steen (NL) a déposé son Rapport annuel 2021 auprès de la Ministre des pensions, Madame Karine Lalieux, ainsi qu'auprès de la Chambre des représentants. Il s'agit du 22ème Rapport annuel de ce service.

Principaux constats:

Le Médiateur pour les Pensions n'a finalement réceptionné qu'un nombre limité de plaintes liées à la crise du Covid. Et tout le mérite en revient aux services de pension. Ils ont en effet fait preuve à la fois de souplesse et de créativité pour initier des pratiques administratives permettant de limiter des effets négatifs du Covid pour les pensionnés. Ainsi, par exemple, durant la période de lockdown, le SFP a accepté les demandes de pension introduites sur la base d'un simple appel téléphonique, alors qu'en principe une demande de pension ne peut avoir lieu que via internet ou via une visite à sa maison communale ! Autre exemple, en matière de garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA), la vérification des conditions de résidence des personnes concernées a purement et simplement été suspendue ! En conséquence, le nombre de plaintes fondées adressées au Médiateur pour les pensions a diminué pendant la crise du Covid.

Entretemps, le remarquable site Mypension a également encore connu des développements, notamment sur le plan de la quantité d'informations sur les pensions qui y est mise à disposition des pensionnés. Bien sûr, la communication numérique via Mypension est plus rapide, plus sûre, plus écologique, plus facile à comprendre (en recourant notamment à des outils de visualisation) et moins chère que la communication postale. Néanmoins, le Médiateur pour les Pensions a constaté que de nombreux (futurs) pensionnés n'y retrouvent pas encore leur chemin, que ce soit pour y accéder ou pour le consulter. Ainsi, à titre d'exemple, le Service fédéral des pensions ne dispose de l'adresse électronique que de 22 % des 2,5 millions de pensionnés. Donc, seuls ces 22 % peuvent être avertis par e-mail du fait qu'une correspondance a été postée dans leur Mypension. Aussi, le Médiateur pour les pensions demande de prendre des mesures concrètes afin de permettre au plus grand nombre possible de pensionnés de monter dans le train du numérique. Le Médiateur pour les pensions demande également aux services de pension de continuer à investir dans l'accessibilité par téléphone et visite aux points d'accueil pour ceux qui ont des difficultés à accéder ou recourir à l'internet. Il demande également que toutes les informations relatives aux pensions soient fournies sur support papier lorsque le pensionné en fait la demande.

En outre, le Médiateur pour les pensions dresse le constat que la technicité et la complexité des plaintes augmentent. De ce fait, sa fonction évolue de plus en plus vers l'analyse et la détection des imperfections des programmes informatiques des services de pension. Nonobstant cette évolution, le Médiateur pour les pensions parvient à aider de nombreux pensionnés en difficulté : dans 87 % des plaintes fondées, une

solution positive pour le pensionné a pu être trouvée grâce à sa médiation (par exemple, en obtenant l'octroi d'intérêts en cas de retard de paiement de la pension).

Sur la base des plaintes réceptionnées, le Médiateur pour les Pensions fait également des recommandations au législateur afin de lever d'éventuelles discriminations. Ainsi, cette année, le Médiateur pour les pensions a constaté que, en cas d'indexation des pensions (et il y en eu plusieurs sur ces quelques derniers mois), toutes les pensions n'étaient pas indexées à la même date. Le Médiateur pour les pensions a donc recommandé au législateur de supprimer cette discrimination en matière d'indexation des pensions.

Enfin, le Médiateur pour les pensions se réjouit chaque fois qu'une de ses recommandations est suivie. Ainsi, par exemple, il y a deux ans, il avait recommandé au législateur de définir clairement dans la réglementation si le jour de départ et le jour de retour en Belgique devaient être comptabilisés pour vérifier si le bénéficiaire d'une garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA) dépassait, ou pas, la période maximale de 29 jours de résidence à l'étranger. La Ministre des Pensions a souscrit à cette recommandation en prenant un arrêté royal disposant clairement que tant le jour de départ que le jour de retour ne sont dorénavant plus pris en compte dans les 29 jours de séjour à l'étranger ! (L'état de suivi de l'ensemble des recommandations et suggestions est disponible sur le site).



Contact

Service de médiation pour les Pensions

WTC III Boulevard Simon Bolivar 30 Bte 5 à 1000 Bruxelles

Tél. : 02/274.19.90 (de 09.00 à 12.00)

www.mediateurpensions.be

plainte@mediateurpensions.be

Jean Marie Hanneesse (FR) (0472/665879) (jean-marie.hanneesse@ombudsmanpensions.be) et Tony Van Der Steen (NL) (0475/983281) (tony.vandersteen@ombudsmanpensions.be) se tiennent bien sûr à disposition pour répondre à toute question ou demande d'information complémentaire !

Service de Médiation Pensions
WTC III
Boulevard Simon Bolivar 30/5
1000 Bruxelles
Belgique
+32 2 274 19 90
<http://www.mediateurpensions.be>

Tony Van Der Steen
0475983281
Tony.Vandersteen@ombudsmanpensions.be