



## Communiqué de presse

### L'Office national des Pensions met en place un service de gestion des plaintes

**Ce lundi 15 février, l'Office national des Pensions lance un service de gestion des plaintes. Ce nouveau service a pour but de systématiser le traitement des plaintes concernant le fonctionnement de l'ONP. Il permettra également à l'institution de prendre les mesures adéquates pour mieux répondre aux attentes de 1 850 000 pensionnés.**

Soucieux d'offrir un service de qualité aux citoyens, l'Office national des Pensions met en place, à partir de ce 15 février, un service de gestion des plaintes. Ce nouveau service est chargé de centraliser l'ensemble des plaintes adressées à l'ONP, de les analyser et les traiter en vue de dépister les éventuelles sources de mécontentement des citoyens.

La systématisation du traitement des plaintes permettra :

- ~ d'une part, de garantir au plaignant une réponse adéquate dans un délai précis ;
- ~ d'autre part, d'en retirer une information globale sur les attentes du citoyen.

Ce service vient renforcer la démarche qualitative dans laquelle l'ONP s'est engagée, notamment avec la mise en place, en juillet 2008, d'un baromètre permanent de la satisfaction externe. Ces deux outils complémentaires poursuivent un même objectif : identifier les éventuelles sources de mécontentement et prendre des mesures correctives pour optimiser la qualité des services rendus par l'ONP aux citoyens.

Le service de gestion des plaintes prendra en compte l'ensemble des plaintes qui touche au fonctionnement de l'ONP. Par exemple :

- ~ problème d'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite ;
- ~ délai d'attente au téléphone ;
- ~ lisibilité du courrier ;
- ~ politesse du personnel ;
- ~ etc.

Ces plaintes peuvent être adressées à l'ONP au moyen du formulaire adéquat. Celui-ci est téléchargeable à partir du site web de l'ONP : [www.onp.fgov.be](http://www.onp.fgov.be). Il peut également être commandé par téléphone au 0800/50 256 ou retiré à une des adresses de l'ONP.

#### Pour plus d'infos...

Ligne verte gratuite : 0800 50 256 (en semaine, de 8h30 à 12h et de 13h à 17h)

Site web : [www.onp.fgov.be](http://www.onp.fgov.be)

E-mail : [info@onp.fgov.be](mailto:info@onp.fgov.be)

Adresse postale : Tour du Midi - 1060 Bruxelles

Bureaux régionaux et permanences : pour connaître les lieux et heures d'ouverture, consultez le site [www.onp.fgov.be](http://www.onp.fgov.be) ou appelez le 0800 50 256

#### Données de contact pour la presse (ne pas publier svp) :

Christophe Blerot  
Attaché de Presse ONP  
Tél : 02 529 27 30

GSM : 0477 83 36 40

Mail : christophe.blerot@onp.fgov.be

Site web : <http://www.onp.fgov.be>