

Annexes

ANNEXE 1

Arrêté royal du 27 avril 1997 instaurant un Service de médiation Pensions en application de l'article 15, 5°, de la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et assurant la viabilité des régimes légaux des pensions

RAPPORT AU ROI

Sire,

La réforme administrative est un objectif important du gouvernement actuel et des précédents gouvernements. Il est clair à cet égard que les procédures existantes en matière de protection juridique, aussi bien administratives que juridictionnelles, ne sont pas toujours suffisantes pour donner satisfaction à l'administré qui estime n'avoir pas été traité correctement.

Il est donc nécessaire de prévoir des mécanismes permettant aux personnes de faire valoir, sans formalisme, leurs réclamations à l'égard des divers services et autorités.

Ces réclamations peuvent se situer à des niveaux différents. Des fonctions de médiation ont donc été instaurées à plusieurs niveaux, aussi bien pour des services privés que pour des pouvoirs publics.

Le Service de médiation est un endroit où avec l'aide d'un médiateur, le contact est facilité, entre le citoyen et les instances publiques ou privées. Il s'agit d'un service indépendant, revêtu d'une autorité morale qui sur la base de réclamations, examine le fonctionnement des administrations et l'intervention incorrecte, donc non illégale, de ces services, formule des recommandations pour des problèmes concrets ou des améliorations structurelles, vise par la médiation un compromis acceptable pour les deux parties et fait connaître ses conclusions dans des rapports annuels.

Il apparaît bien qu'un Service de médiation Pensions puisse contribuer à dissiper l'incompréhension qui, dans de nombreux cas existe entre le pensionné ou le futur pensionné et les administrations des pensions. Il faut indubitablement à ce niveau une instance spécifique qui intervienne à titre de personne de confiance et de médiateur.

L'intention d'instaurer un Service de médiation pour le secteur des pensions a été reprise par le Gouvernement dans l'Accord gouvernemental :

"la réforme des pensions sera entreprise pour rendre la législation plus transparente pour les bénéficiaires par la coordination de la législation des pensions. En outre, le Service Info pensions commun aux administrations des pensions sera encore davantage développé et complété par une fonction de médiation".

Le présent arrêté donne une dimension concrète à cet objectif pour lequel le Gouvernement a été explicitement habilité par la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et assurant la viabilité des régimes légaux des pensions.

Le texte de l'arrêté et du rapport ont été adaptés aux remarques du Conseil d'Etat. Dans le commentaire des articles, il est à cet égard fourni de plus amples explications.

COMMENTAIRES DES ARTICLES

Article 1. Par la présente disposition le service de médiation Pensions est instauré. Ceci est un service qui dépend du Ministère des Affaires Sociales, de la Santé publique et de l'Environnement.

Article 2. Dans le présent article il est précisé que le service médiation est composé de deux membres qui appartiennent à un rôle linguistique différent, et qu'ils peuvent disposer d'une cellule administrative pour laquelle le Ministre des Pensions prévoit la mise à la disposition au personnel nécessaire.

Les modalités de la mise à la disposition de ce personnel administratif seront stipulées dans un arrêté élaboré par le Conseil des Ministres. A cet effet il sera veillé à ce que l'autonomie des médiateurs soit assurée de façon maximale. Le personnel sera donc exclusivement soumis à leur autorité hiérarchique.

Article 3. Le présent article décrit les compétences des médiateurs.

Il s'agit notamment de réclamations relatives aux divers actes ou au fonctionnement des services de pension - par exemple si leur pratique n'est pas correcte ou peut se dérouler d'une façon plus efficace ou plus serviable - et la fixation des droits des pensionnés ou futurs pensionnés ou de leur paiement.

Par services de pension sont visés tous les organismes dans la sphère publique ou de droit privé - qui gèrent, accordent ou payent les pensions légales, compte tenu des limitations d'un service fédéral visées ci-après.

La compétence des médiateurs s'étend donc aux réclamations relatives aux prestations des services de pension, à la fixation des droits de pension et au paiement de ces droits même s'il s'agit d'organismes fédéraux ou régionaux, d'administrations locales ou d'entreprises privées qui sont chargés de la mission susvisée.

Il va par ailleurs de soi que cette compétence, comme signalé dans l'avis du Conseil d'Etat, ne peut porter préjudice aux compétences des médiateurs fédéraux prévues par la loi du 22 mars 1995, par exemple en ce qui concerne les plaintes relatives au travail fourni par les services du personnel des autorités fédérales qui tiennent les données à jour et les transmettent aux services des pensions. Par ailleurs, l'autonomie des Communautés, des Régions et des pouvoirs locaux doit être respectée.

Tous les faits et comportements émanant des services de pension susvisés, dont le plaignant estime qu'ils ne sont pas corrects, peuvent être soumis à une enquête. Cela concerne les comportements du service de pension en tant que tels ou les comportements des dirigeants ou des agents, tant les faits qui ont trait à la préparation ou l'exécution de la décision que la décision même, ou simplement des comportements effectifs, indépendant de chaque décision spécifique (par exemple une demande d'information). La position des autorités peut donc être mise en cause.

C'est ainsi que par exemple une réclamation peut être formulée contre le refus d'un service de pension d'exécuter une décision juridique.

Les médiateurs ont une fonction de contrôle et d'information à l'égard de ces matières. De plus, ils ont recours à la négociation et tendent de réconcilier le plaignant et l'administration des pension et expriment leurs expériences dans des rapports. Ils font aussi des recommandations au Ministre qui a les pensions dans ses attributions, par exemple lorsqu'ils arrivent à la constatation que l'attitude d'un service de pension était incorrecte ou peut se dérouler d'une façon plus efficace ou serviable.

Si les médiateurs ne sont pas compétents pour un dossier, le plaignant en est immédiatement informé et ils le renvoient si possible à la personne, organisme ou service intéressé.

Finalement le présent article stipule que les deux médiateurs agissent en tant que collègue. Cette notion est inspirée par la "collégialité", pour les médiateurs fédéraux et pour les services de médiation instaurés en vertu de la loi du 21 mars 1991 relative à la réforme de certaines entreprises publiques économiques. Les médiateurs agissent collégalement afin d'assurer l'unité dans le traitement des réclamations qui leur sont soumises. Cependant le principe de collégialité n'empêche pas que les médiateurs peuvent appliquer une organisation de travail interne. Les délégations que les médiateurs s'attribuent réciproquement font évidemment l'objet d'une décision collégiale.

L'article 4 déclare applicables aux médiateurs et à leur personnel les lois linguistiques en affaires administratives. Les activités des médiateurs couvrent le pays entier. Cela signifie notamment que les relations avec les particuliers s'effectuent dans la langue utilisée par le particulier et que les relations avec les autorités administratives sont gérées par l'article 39 des lois linguistiques en affaires administratives.

Article 5. Le présent article fixe la procédure de nomination des médiateurs. La procédure de sélection sera fixée par le Roi, sur la proposition du Ministre qui a les pensions dans ses attributions, par un arrêté délibéré en Conseil des Ministres.

Le présent article fixe également le statut des personnes qui sont nommées comme médiateur pendant et après ce mandat, en fonction de leur qualité avant cette nomination.

Les articles 6, 7 et 8 stipulent les conditions de nomination, les incompatibilités avec le mandat de médiateur et en quels cas le Ministre qui a les pensions dans ses attributions met fin au mandat de médiateur, peut destituer ou destitue le médiateur.

Afin de rencontrer les objections formulées par le Conseil d'Etat en ce qui concerne le congé politique, on a repris les dispositions de la loi du 22 mars 1995, telles qu'elles furent adaptées à l'avis du Conseil d'Etat.

Le deuxième alinéa de l'article 6 de l'avant-projet a été omis conformément au protocole 263.

L'article 9 confirme l'autonomie des médiateurs. C'est une caractéristique essentielle des médiateurs qu'ils peuvent agir en totale indépendance. De ce fait, il est nécessaire que les médiateurs soient soumis d'aucune manière aux services de pension. Ils ne reçoivent donc aucune instruction et bénéficient d'une règle d'immunité qui est inspirée de celle des médiateurs fédéraux et de la disposition à l'article 42 de la loi du 15 janvier 1990 portant sur la création et l'organisation d'une Banque-carrefour de la sécurité sociale pour ce qui concerne le président et les membres du Comité de contrôle de la Banque-carrefour.

Les articles 10, 11 et 12 stipulent d'une part qui est considéré comme "intéressé" pour introduire une réclamation recevable et d'autre part les conditions auxquelles les plaintes doivent satisfaire pour être recevables.

Les intéressés sont des personnes qui ont à se plaindre des agissements ou du fonctionnement d'un service de pension ou encore de l'examen, de l'établissement, de l'évaluation ou du paiement d'une pension légale elle-même. Elles doivent bénéficier d'une pension en vertu d'un ou de plusieurs régimes légaux de pension, avoir introduit à cet effet une demande ou avoir introduit une "demande d'évaluation" de leur futur droit à la pension.

L'accès au service de médiation est aussi informel que possible. La réclamation est recevable lorsqu'elle est introduite par écrit ou oralement, ceci pour autant que l'identité et l'adresse du plaignant soient mentionnées, et qu'un exposé précis des faits soit donné, que le plaignant ait préalablement pris contact avec le service de pension concerné et que la réclamation ne soit pas une répétition d'une réclamation formulée précédemment. Des filtres permettant de déclarer une réclamation irrecevable dans certains cas, sont donc organisés.

Lorsque le plaignant est inconnu ou que les faits sont antérieurs à plus d'une année, le médiateur dispose d'un pouvoir d'appréciation. Cette compétence discrétionnaire, qui est également prévue pour les médiateurs fédéraux doit leur permettre de tenir compte de situations spécifiques.

Dans les cas où la réclamation n'est "manifestement pas fondée" (est non fondée en soi), où le plaignant n'a pas contacté lui-même au préalable le service de pension, ou qu'aucun nouveau fait n'a été invoqué, la réclamation est de toute façon refusée. Une réclamation qui poursuit des desseins manifestement vexatoires ou diffamatoires sera également considérée comme non fondée.

Si la réclamation est considérée comme irrecevable, les médiateurs doivent immédiatement communiquer au plaignant la décision selon laquelle sa réclamation n'est pas examinée à fond. Ce refus doit être motivé.

D'autre part, les médiateurs informent les services de pension de ce qu'une réclamation les concernant est à l'instruction.

L'article 13 fixe les compétences dont disposent les médiateurs. Ils se sont également vu octroyer la possibilité de fixer des délais endéans lesquels les services de pension doivent répondre aux questions posées. La possibilité d'imposer des délais impératifs de réponse est essentielle pour l'exercice efficace des fonctions de médiation et d'enquête des médiateurs.

La proposition du Conseil d'Etat relative à la levée du secret professionnel du fonctionnaire à l'égard des médiateurs, dans le cadre de la demande d'avis concernant l'avant-projet de loi instaurant les médiateurs fédéraux, est intégré dans le présent arrêté. Cette règle est également nécessaire afin que les médiateurs puissent exercer convenablement leurs fonctions de recherche. La confidentialité des informations communiquées est d'ailleurs garantie, vu qu'il est interdit aux médiateurs et à leur personnel de rendre public ce qu'ils ont appris dans le cadre de leur fonction.

Les compétences attribuées peuvent être exercées par les médiateurs eux-mêmes ou par les membres de leur personnel qu'ils désignent à cet effet.

Les compétences dont question ne portent pas préjudice au fait que, dans la mesure du possible, les médiateurs mèneront leur enquête en collaboration avec les autorités impliquées.

Suite à la remarque du Conseil d'Etat, la condition selon laquelle les médiateurs pouvaient se faire assister d'experts a été supprimée.

L'article 14 stipule que les médiateurs informent les autorités judiciaires ou les autorités administratives s'ils constatent une infraction criminelle ou un manquement disciplinaire dans l'exercice de leur mandat.

Article 15. La suspension de l'enquête ne vaut que si la réclamation auprès du médiateur et le recours introduit ont le même objet.

Le service de pension est tenu d'informer le médiateur d'un éventuel recours introduit auprès du tribunal ou d'une instance administrative.

L'article 16 confirme la fonction de médiation et la mission du médiateur. Il informe régulièrement le plaignant des suites données à sa réclamation et lui communiquera également ses conclusions dans les cas où les autorités se sont correctement conduites dans la matière qui faisait l'objet de son enquête. Cette pratique peut aussi contribuer au rétablissement de la relation de confiance entre l'administré et l'administration.

Article 17. Les médiateurs rédigent annuellement sur la base de leurs constatations, un rapport sur leurs activités et éventuellement sur les difficultés qu'ils éprouvent dans l'exercice de leur fonction lors de l'année civile précédente. S'ils l'estiment utile, ils peuvent rédiger des rapports intermédiaires sur des problèmes spécifiques. Les rapports sont adressés au Ministre qui a les pensions dans ses attributions, à la Chambre des Représentants et au Comité Consultatif pour le secteur des pensions. Ils seront également rendus publics.

Le but est d'organiser des évaluations constantes afin d'optimiser et d'harmoniser le service rendu par les différentes administrations de pension.

Article 18. Le caractère confidentiel des informations données est garanti par cet article, vu qu'il est interdit au médiateur et à son personnel de rendre public ce qu'ils ont appris dans le cadre de leurs fonctions.

Article 19. Le présent article prévoit que les médiateurs établissent un règlement d'ordre intérieur. Ce règlement fixera notamment les délais dans lesquels le service de pension doit répondre aux questions posées par les médiateurs. La possibilité d'imposer des délais impératifs de réponse est essentielle pour l'exercice efficace des fonctions de médiation et d'enquête du médiateur.

L'article 20 impute les frais de fonctionnement, d'installation et de personnel au budget du Ministère des Affaires sociales, de la Santé publique et de l'Environnement. Donnant suite à l'avis du Conseil d'Etat il a été inséré explicitement dans le texte de l'arrêté que ceci est un service qui dépend du Ministère des Affaires Sociales, la Santé publique et l'Environnement.

L'article 21 fixe le régime de pension des médiateurs. Les autres règles concernant le statut et le régime de traitement seront déterminées par un arrêté délibéré en Conseil des Ministres.

L'article 22 prévoit une entrée en vigueur immédiate de l'arrêté afin de pouvoir prendre dans les plus brefs délais les mesures nécessaires pour permettre au Service de médiation des pensions d'être opérationnel. Ceci exige notamment des mesures de sélection et de nomination des médiateurs, de composition de la cellule administrative et d'installation effective de la cellule.

Le Ministre des Pensions,

M. COLLA

ALBERT II, Roi des Belges,

A tous, présents et à venir, Salut.

Vu la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et assurant la viabilité des régimes légaux des pensions, notamment l'article 15, 5°;
Vu l'avis de l'Inspecteur des Finances, donné le 20 mars 1997;
Vu l'accord de Notre Ministre du Budget, donné le 1er avril 1997;
Vu l'accord de Notre Ministre de la Fonction publique, donné le 11 avril 1997;
Vu le protocole n° 92/9 du 17 avril 1997 du Comité commun à l'ensemble des services publics;
Vu le protocole n° 263 du 24 avril 1997 du Comité des services publics nationaux, communautaires et régionaux;
Vu l'urgence motivée par le fait que le présent arrêté doit entrer en vigueur le plus rapidement possible afin de prendre les mesures d'exécution nécessaires en vue de rendre opérationnel le Service de médiation pour les pensions parallèlement à l'entrée en vigueur de la réforme des pensions des travailleurs salariés et à celle des travailleurs indépendants, à savoir le 1er juillet 1997;
Vu l'avis du Conseil d'Etat, donné le 25 avril 1997, en application de l'article 84, alinéa 1er, 2° des lois coordonnées sur le Conseil d'Etat;
Sur la proposition de Notre Ministre des Pensions et de l'avis de Nos Ministres qui en ont délibéré en Conseil,

Nous avons arrêté et arrêtons :

CHAPITRE 1er. - LE SERVICE DE MEDIATION PENSIONS

Article 1er. - Il est créé un Service de médiation Pensions auprès du Ministère des Affaires sociales, de la Santé publique et de l'Environnement.

Art. 2. - Le Service de médiation Pensions est composé de deux membres de rôles linguistiques différents.

Pour l'exécution des tâches du Service de médiation Pensions dont question à l'article 3, le Ministre qui a les pensions dans ses attributions met le personnel nécessaire à la disposition de ce service, conformément aux modalités fixées par Nous dans un arrêté délibéré en Conseil des Ministres.

Art. 3. - La tâche du Service de médiation Pensions consiste à :

- 1° examiner les réclamations qui ont trait aux activités ou au fonctionnement des services des pensions chargés de l'attribution et du paiement des pensions légales;
- 2° examiner les réclamations relatives :
 - à l'établissement des droits des pensionnés et des futurs pensionnés à la pension en vertu d'un régime de pension légale;
 - au paiement et au montant de ces prestations;
- 3° servir d'intermédiaire et rechercher la conciliation entre le citoyen et le service de pensions;
- 4° sur la base des constatations faites lors de l'exécution des missions visées aux 1° et au 2° formuler des recommandations et produire un rapport.

Si les médiateurs ne sont pas compétents pour un dossier, le plaignant en est immédiatement informé et ils le renvoient si possible à la personne, organisme ou service intéressé.

Les membres du Service de médiation agissent en tant que collègue.

Art. 4. - Les dispositions des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées le 18 juillet 1966, s'appliquent aux membres du Service de médiation et au personnel qui les assiste. Les activités du Service de médiation Pensions couvrent tout le pays.

Art. 5. - Les membres du Service de médiation sont nommés par le Roi, sur proposition du Ministre qui a les pensions dans ses attributions, pour un mandat de 6 ans renouvelable.

A cette fin, un avis de vacance est publié au Moniteur belge qui détermine les conditions pour l'introduction des candidatures.

Le Roi détermine, sur proposition du Ministre qui a les pensions dans ses attributions et par arrêté délibéré en Conseil des Ministres, la procédure de sélection des candidats sans préjudice de ce qui est prévu par le présent arrêté.

Le membre du Service de médiation Pensions qui, au moment de sa nomination, est sous statut à l'Etat ou dans toute autre personne morale de droit public qui relève de l'Etat, est de plein droit mis à disposition, conformément aux dispositions du statut concerné, pour toute la durée de son mandat. Pendant cette période, il conserve toutefois ses droits à la promotion ainsi qu'à l'avancement de traitement.

Si le membre du Service de médiation est, au moment de sa nomination, lié par contrat à l'Etat ou à toute autre personne morale de droit public relevant de l'Etat, le contrat en question est suspendu de plein droit pour toute la durée de son mandat. Durant cette période, il conserve cependant ses droits à l'avancement de traitement.

Art. 6. - Pour être nommé membre du Service de médiation, il faut :

- 1° être Belge;
- 2° être de conduite irréprochable et jouir des droits civils et politiques;
- 3° être porteur d'un diplôme qui dans les Administrations de l'Etat donnent accès à une fonction de niveau 1;
- 4° avoir une expérience utile de cinq ans au moins, dans un domaine qui est utile à l'exercice de la fonction.

Art. 7. - Pendant la durée du mandat, les membres du Service de médiation ne peuvent pas exercer les charges, fonctions ou mandats suivants :

- 1° la fonction de magistrat, notaire ou huissier de justice;
- 2° la profession d'avocat;
- 3° la fonction de serviteur d'un culte reconnu ou un emploi de délégué d'une organisation reconnue par la loi qui dispense une assistance morale selon une conception philosophique non confessionnelle;
- 4° un mandat public conféré par élection;
- 5° un emploi rémunéré dans les diverses autorités administratives;
- 6° un mandat ou une fonction dans un organisme, visé à l'article 2, § 1er ou § 3 de la loi du 9 juillet 1975 relative au contrôle des entreprises d'assurances.

Les membres du Service de médiation ne peuvent remplir aucune fonction publique ou toute autre charge susceptible de mettre en péril la dignité, l'autonomie ou l'exercice de leur fonction.

Pour l'application du présent article, sont assimilés à un mandat conféré par élection : la fonction de bourgmestre nommé en dehors du conseil communal, un mandat d'administrateur dans un organisme d'intérêt public et une fonction de commissaire du gouvernement, en ce compris la fonction de gouverneur, de gouverneur adjoint ou de vice-gouverneur. Le titulaire d'un mandat public conféré par élection qui accepte sa nomination de membre du Service de médiation est démis de plein droit de son mandat obtenu par élection.

Les articles 1, 6, 7, 10, 11 et 12 de la loi du 18 septembre 1986 instituant le congé politique pour les membres du personnel des services publics sont applicables, s'il échet et moyennant les adaptations nécessaires, aux membres du Service de médiation.

Art. 8. - Le Roi peut, sur proposition du ministre qui a les pensions dans ses attributions, mettre fin aux fonctions de membre du Service de médiateurs :

- 1° à leur demande;
- 2° lorsqu'ils atteignent l'âge de 65 ans;
- 3° lorsque leur état de santé met sérieusement en péril l'exercice de leur fonction.

Le Roi peut, sur proposition du ministre qui a les pensions dans ses attributions, révoquer les médiateurs :

- 1° s'ils exercent une des fonctions visées à l'article 7, premier et troisième alinéa;
- 2° pour des motifs graves.

Art. 9. - Dans les limites de leur compétence, les membres du Service de médiation ne reçoivent des instructions d'aucune autorité.

Ils ne peuvent pas être démis de leur fonction pour des actes qu'ils posent dans le cadre de l'exercice de leur charge.

CHAPITRE II. - LES INTERESSES ET LA PROCEDURE

Art. 10. - Toute personne intéressée peut introduire auprès des membres du Service de médiation, par écrit ou oralement sur place, une réclamation portant sur :

- les activités ou le fonctionnement des services des pensions chargés de l'attribution et du paiement des pensions;
- l'établissement des droits des pensionnés et futurs pensionnés à un régime légal de pension;
- les modalités de paiement et le montant de ces prestations.

La réclamation mentionne l'identité et l'adresse de l'utilisateur et donne un exposé précis des faits dont il se plaint et des moyens déjà utilisés pour obtenir satisfaction.

La personne intéressée doit au préalable contacter le (les) service(s) de pensions afin d'obtenir satisfaction.

Il faut entendre par intéressé, la personne :

- qui bénéficie d'une ou de plusieurs pensions en vertu d'un régime de pension légale;
- qui a introduit une demande de pension dans un des régimes susmentionnés;
- qui a introduit une demande d'évaluation de ses droits à la pension auprès du "Service Info-Pensions."

Art. 11. - Les membres du Service de médiation peuvent refuser d'examiner une réclamation lorsque :

- 1° l'identité du plaignant n'est pas connue;
- 2° la réclamation porte sur des faits qui se sont produits plus d'un an avant l'introduction de la réclamation.

Les membres du Service de médiation refusent d'examiner une réclamation lorsque :

- 1° la réclamation n'est manifestement pas fondée;
- 2° le plaignant n'a manifestement entrepris aucune démarche à l'égard de l'(des) administration(s) des pensions pour obtenir satisfaction;
- 3° la réclamation est en soi identique à une réclamation déjà rejetée par les membres du Service de médiation et qu'elle ne contient pas de faits nouveaux.

Art. 12. - Les membres du Service de médiation communiquent sans délai au plaignant leur décision d'examiner ou non la réclamation.

Le refus d'examiner une réclamation sera motivé.

Il a été tenu compte de la remarque du Conseil d'Etat concernant le renvoi de la plainte. Si les médiateurs ne sont pas compétents pour un dossier, le plaignant en est immédiatement informé et ils le renvoient si possible à la personne, organisme ou service intéressé.

Les membres du Service de médiation avisent le(s) service(s) de pensions de la réclamation qu'ils se proposent d'examiner.

Art. 13. - Les membres du Service de médiation peuvent imposer aux fonctionnaires des services auxquels des questions sont adressées dans le cadre de leur mission, un délai contraignant pour répondre à ces questions.

Ils peuvent également effectuer toutes les constatations sur place et se faire communiquer tous les documents ou renseignements qu'ils estiment nécessaires et entendre toutes les personnes concernées.

Les personnes qui, du chef de leur état ou profession, ont connaissance de secrets qui leurs sont confiés, ne peuvent se prévaloir du secret professionnel dans le cadre de l'enquête menée par les membres du Service de médiation.

Les membres du Service de médiation peuvent lors d'enquêtes particulières se faire assister par des experts.

Art. 14. - Si les membres du Service de médiation, dans l'exercice de leur fonction, constatent un fait qui peut donner lieu à un crime ou un délit, ils en informent le procureur du Roi conformément à l'article 29 du Code d'instruction criminelle.

Si, dans l'exercice de leur fonction, ils constatent un fait qui peut entraîner une sanction disciplinaire, ils en avisent l'autorité administrative compétente.

Art. 15. - L'examen d'une réclamation est suspendu lorsqu'un recours concernant les faits est introduit auprès du tribunal. L'autorité administrative informe sans délai les membres du Service de médiation du recours introduit.

Dans ce cas, les membres du Service de médiation informent immédiatement le plaignant de la suspension de l'examen de sa réclamation.

L'introduction et l'examen d'une réclamation ne suspendent ni n'interrompent les délais d'introduction de recours auprès du tribunal ou auprès des instances administratives.

Art. 16. - Le plaignant est régulièrement informé de la suite qui est donnée à sa réclamation.

Les membres du Service de médiation tentent de concilier les points de vue du plaignant et des services concernés.

Ils peuvent adresser à l'autorité administrative toute recommandation qu'ils estiment utiles. Dans ce cas, ils en informent le ministre qui a les pensions dans ses attributions et le ministre responsable de l'administration concernée.

CHAPITRE III. - LES RAPPORTS DES MEMBRES DU SERVICE DE MEDIATION

Art. 17. - Chaque année, les membres du Service de médiation adressent dans le courant du mois de mars, un rapport sur leurs activités de l'année civile écoulée au ministre qui a les pensions dans ses attributions, à la Chambre des représentants et au Comité consultatif pour le secteur Pensions. De plus, ils peuvent rédiger trimestriellement des rapports intermédiaires, s'ils le jugent utile. Ces rapports contiennent les recommandations que les membres du Service de médiation jugent nécessaires et signalent les difficultés éventuelles qu'ils éprouvent dans l'exercice de leur fonction.

L'identité des plaignants et des agents des autorités administratives ne peut pas être mentionnée dans ces rapports.

Les rapports sont rendus publics.

CHAPITRE IV. - DISPOSITIONS DIVERSES

Art. 18. - L'article 458 du Code pénal est applicable aux membres du Service de médiation et à leur personnel.

Art. 19. - Les membres du Service de médiation fixent un règlement d'ordre intérieur qui contient les règles détaillées et les délais pour l'examen des réclamations. Ce règlement et les modifications ultérieures sont approuvés par le ministre qui a les pensions dans ses attributions et est publié au Moniteur belge.

Art. 20. - Les traitements et primes des membres du Service de médiation et de leur personnel ainsi que les frais relatifs à l'installation et au fonctionnement du service sont inscrits au budget du Ministère des Affaires sociales, de la Santé publique et de l'Environnement (Direction de la sécurité sociale - Division 52 - programme 0).

Art. 21. - Le Roi fixe, par arrêté royal délibéré en Conseil des Ministres, le statut administratif et pécuniaire des membres du Service de médiation Pensions par arrêté délibéré en Conseil des Ministres, sur proposition du Ministre qui a les pensions dans ses attributions.

Lors de la fixation de leur traitement, il sera tenu compte de l'expérience utile exigée lors du recrutement pour une durée maximale de 6 ans.

Les membres du Service de médiation bénéficient, pour la durée de leurs fonctions, du même régime de pensions, de réparation des accidents du travail et de maladies professionnelles que les agents de l'Etat, pourvus d'une nomination définitive selon les modalités fixées par le Roi, dans les conditions visées à l'alinéa 1er.

Art. 22. - Le présent arrêté entre en vigueur le jour de sa publication au Moniteur belge.

Art. 23. - Notre Ministre des Pensions est chargé de l'exécution du présent arrêté.

Donné à Bruxelles, le 27 avril 1997.

ALBERT

ANNEXE 2

Loi du 12 décembre 1997 portant confirmation des arrêtés royaux pris en application de la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et assurant la viabilité des régimes légaux des pensions, et la loi du 26 juillet 1996 visant à réaliser les conditions budgétaires de la participation de la Belgique à l'Union économique et monétaire européenne

ALBERT II, Roi des Belges,

A tous, présents et à venir, Salut.

Les Chambres ont adopté et Nous sanctionnons ce qui suit :

TITRE Ier. - Disposition générale

Article 1er. La présente loi règle une matière visée à l'article 78 de la Constitution.

TITRE II. - Pensions

Art. 2. Sont confirmés avec effet à la date de leur entrée en vigueur :

1° Arrêté royal du 23 avril 1997 portant exécution de l'article 18 de la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et assurant la viabilité des régimes légaux des pensions;

2° Arrêté royal du 23 avril 1997 portant modification de l'arrêté royal n° 50 du 24 octobre 1967 relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs salariés, et de l'arrêté royal du 23 décembre 1996 portant exécution des articles 15, 16 et 17 de la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et assurant la viabilité des régimes légaux des pensions;

3° Arrêté royal du 25 avril 1997 portant modification de l'arrêté royal n° 72 du 10 novembre 1967 relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs indépendants, et de l'arrêté royal du 30 janvier 1997 relatif au régime de pension des travailleurs indépendants, en application des articles 15 et 27 de la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et assurant la viabilité des régimes légaux des pensions, et de l'article 3, § 1er, 4°, de la loi du 26 juillet 1996 visant à réaliser les conditions budgétaires de la participation de la Belgique à l'Union économique et monétaire européenne, en application de l'article 15 de la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et assurant la viabilité des régimes légaux des pensions;

4° Arrêté royal du 25 avril 1997 instaurant un " Service Info-Pensions", en application de l'article 15, 5°, de la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et assurant la viabilité des régimes légaux des pensions;

5° Arrêté royal du 27 avril 1997 instaurant un Service de médiation Pensions, en application de l'article 15, 5°, de la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et assurant la viabilité des régimes légaux des pensions;

6° Arrêté royal du 25 avril 1997 portant modification de la loi du 6 avril 1995 relative aux régimes de pensions complémentaires, en application de l'article 19 de la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et assurant la viabilité des régimes légaux des pensions.

TITRE III. - Responsabilisation des institutions publiques de sécurité sociale

Art. 3. Est confirmé avec effet à la date de son entrée en vigueur :

L'arrêté royal du 3 avril 1997 portant des mesures en vue de la responsabilisation des institutions publiques de sécurité sociale, en application de l'article 47 de la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et assurant la viabilité des régimes légaux des pensions.

TITRE IV. - Maîtrise des dépenses dans le secteur soins de santé

Art. 4. Sont confirmés avec effet à la date de leur entrée en vigueur :

1° Arrêté royal du 16 avril 1997 portant des mesures en vue d'insérer une Section 3bis dans le Chapitre III du Titre IV, contenant un article 139bis, dans la loi sur les hôpitaux, coordonnée le 7 août 1987, en application de l'article 13, 3°, de la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et assurant la viabilité des régimes légaux des pensions;

2° Arrêté royal du 25 avril 1997 portant des mesures relatives à la maîtrise des dépenses de soins de santé, en exécution de l'article 12, 3°, de la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et assurant la viabilité des régimes légaux des pensions, en ce qui concerne l'aide apportée aux médecins-conseils des organismes assureurs par certains auxiliaires paramédicaux.

TITRE V. - Une meilleure organisation des soins de santé

Art. 5. Sont confirmés avec effet a la date de leur entrée en vigueur :

1° Arrêté royal du 13 avril 1997 modifiant l'article 22 de la loi relative à l'assurance obligatoire soins de santé et indemnités, coordonnée le 14 juillet 1994, en exécution de l'article 12, 4°, de la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et assurant la viabilité des régimes légaux des pensions;

2° Arrêté royal du 25 avril 1997 concernant la réorganisation des soins de santé, en application de l'article 3, § 1er, 4°, de la loi du 26 juillet 1996 visant à réaliser les conditions budgétaires de la participation de la Belgique à l'Union économique et monétaire européenne, et de l'article 12, 2°, et 13, 1°, de la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et assurant la viabilité des régimes légaux des pensions;

3° Arrêté royal du 25 avril 1997 modifiant les ressources de l'assurance obligatoire soins de santé et indemnités, en application de l'article 10, 4°, de la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et assurant la viabilité des régimes légaux des pensions;

4° Arrêté royal du 25 avril 1997 modifiant la loi relative à l'assurance soins de santé et indemnités, coordonnée le 14 juillet 1994, en application de l'article 10, 1° et 2°, de la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et assurant la viabilité des régimes légaux des pensions.

TITRE VI. - Extension du droit à l'intervention majorée de l'assurance soins de santé

Art. 6. Est confirmé avec effet à la date de son entrée en vigueur :

L'arrêté royal du 16 avril 1997 portant des mesures visant à étendre le droit à une intervention majorée de l'assurance soins de santé à d'autres catégories d'ayants-droit, en application des articles 11, 1^o, et 49 de la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et assurant la viabilité des régimes légaux des pensions.

TITRE VII. - " Régimes résiduaire "

Art. 7. Est confirmé avec effet a la date de son entrée en vigueur :

L'arrêté royal du 25 avril 1997 portant des mesures visant à généraliser et assouplir l'accès au régime de l'assurance soins de santé, en particulier pour les groupes socio-économiques défavorisés, en exécution des articles 11, 2^o, 41 et 49 de la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et assurant la viabilité des régimes légaux des pensions.

TITRE VIII. - Prestations familiales

Art. 8. Est confirmé avec effet à la date de son entrée en vigueur :

L'arrêté royal du 21 avril 1997 portant certaines dispositions relatives aux prestations familiales, en exécution de l'article 21 de la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et assurant la viabilité des régimes légaux des pensions.

TITRE IX. - Disposition finale et entrée en vigueur

Art. 9. Les arrêtés visés à l'article 2, 1^o, 4^o, 5^o et 6^o, et les articles 3, 4 et 5, cessent, en dérogation à l'article 51, § 1^{er}, alinéa 1^{er}, de la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et assurant la viabilité des régimes légaux des pensions, de produire leurs effets le 31 décembre 1997, s'ils ne sont pas confirmés par une loi avant cette date.

Art. 10. La présente loi entre en vigueur le jour de sa publication au Moniteur belge, à l'exception de l'article 9, qui produit ses effets le 30 octobre 1997.

Promulguons la présente loi, ordonnons qu'elle soit revêtue du sceau de l'Etat et publiée par le Moniteur belge.

Donné à Bruxelles, le 12 décembre 1997.

ALBERT

ANNEXE 3

Règlement d'ordre intérieur du Collège des médiateurs pour les pensions

Texte approuvé par le Ministre des Pensions

1. Définitions

Article 1

Pour l'application du présent règlement d'ordre intérieur, on entend par :

- l'arrêté royal: l'arrêté royal du 27 avril 1997 instaurant un Service de médiation Pensions en application de l'article 15, 5° de la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et assurant la viabilité des régimes légaux des pensions, et confirmé par la loi du 12 décembre 1997 portant confirmation des arrêtés royaux pris en application de la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et assurant la viabilité des régimes légaux des pensions, et de la loi du 26 juillet 1996 visant à réaliser les conditions budgétaires de la participation de la Belgique à l'Union économique et monétaire européenne;
- le service de pensions: tout organisme relevant de la sphère publique ou de droit privé, qui gère, accorde ou paie les pensions légales et dont la compétence s'étend sur tout le territoire;
- le mandataire: la personne qui a obtenu une procuration;
- les Médiateurs: le Collège des Médiateurs pour les pensions et leurs collaborateurs.

2. Principes de base pour le traitement des plaintes

Article 2

Le présent règlement détermine les modalités de traitement des plaintes introduites auprès des Médiateurs.

Article 3

Dans le cadre de leur mission d'intermédiaire entre le citoyen et l'Administration, les médiateurs transmettront:

- les demandes qui ne relèvent pas de leur compétence, au médiateur attitré pour cette matière, s'il en existe, dans le cas contraire, à l'administration compétente;
- les demandes d'information, qu'elles soient d'ordre général ou particulier, portant sur la matière des pensions, au service de pensions concerné;
- les plaintes irrecevables, parce qu'elle n'auraient pas fait l'objet d'un contact préalable prévu à l'article 10 du présent règlement ou parce qu'elles auraient été introduites par une personne non intéressée définie à l'article 4 du règlement, au service de pensions compétent.

Article 4

Toute personne physique intéressée, ou tout mandataire qui la représente, peut introduire une plainte auprès des Médiateurs.

Il faut entendre par intéressée, la personne qui bénéficie d'une ou plusieurs pensions en vertu d'un régime de pension légale, qui a introduit une demande de pension dans un de ces régimes, ou qui a introduit une demande d'évaluation de ses droits à la pension auprès du "Service Info Pensions".

Article 5

Lorsqu'une plainte est introduite auprès des Médiateurs, ceux-ci examinent si les activités ou le fonctionnement des services de pensions sont conformes aux lois et règlements, aux principes de bonne administration et à l'équité.

Article 6

Les plaintes sont introduites en français, en néerlandais ou en allemand. Lorsque le plaignant ou son mandataire ne maîtrise aucune des trois langues nationales, les Médiateurs communiquent avec lui dans une autre langue, éventuellement avec l'aide d'un traducteur.

Article 7

Les plaintes peuvent parvenir aux Médiateurs de différentes manières :

1. par écrit

- auprès du Service de médiation Pensions, Bd. Simon Bolivar 30 bte 5 à 1000 BRUXELLES;
- par télécopie au numéro 02/208.31.43;
- par courrier électronique (e-mail) à l'adresse des Médiateurs pour les pensions ombud.pen@skynet.be

2. oralement

- au siège des Médiateurs pour les Pensions (cfr. adresse mentionnée au 1 ci-dessus);
- sur rendez-vous fixé par téléphone au numéro 02/208.31.33 (F) ou 02/208.31.31 (N).

Article 8

Une plainte écrite ainsi que toute correspondance ultérieure doit être signée par le plaignant ou son mandataire. Une plainte introduite oralement est consignée par écrit par les Médiateurs. Elle est datée et signée par le plaignant ou son mandataire, sauf dans les cas où le plaignant est dans l'incapacité d'écrire et en l'absence de mandataire.

Article 9

Chaque plainte mentionne clairement :

1. l'identité du plaignant, c'est-à-dire ses nom et prénoms, adresse complète, date de naissance, et, si possible, un numéro de téléphone, de télécopie ou une adresse électronique;
2. l'identité du mandataire du plaignant, le cas échéant;
3. l'objet de la plainte, énoncé de manière claire et précise;
4. les démarches préalables accomplies par le plaignant auprès du service de pensions concerné pour obtenir satisfaction;

5. les démarches accomplies par le plaignant dans le cadre de sa plainte auprès d'autres instances que le service de pensions concerné, et en particulier les recours juridictionnels et administratifs;
6. le déroulement chronologique des faits.

Article 10

Les Médiateurs refusent de traiter une plainte lorsque :

1. celle-ci n'est manifestement pas fondée;
2. le plaignant n'a manifestement entrepris aucune démarche à l'égard du service de pensions pour obtenir satisfaction;
3. la plainte est en soi identique à une plainte déjà rejetée et elle ne contient pas de faits nouveaux.

Par "démarche", il faut entendre toute prise de contact, préalable et utile, par la personne intéressée.

Article 11

Les Médiateurs peuvent refuser de traiter une plainte lorsque l'identité du plaignant n'est pas connue.

Les Médiateurs peuvent également refuser de traiter une plainte lorsque celle-ci porte sur des faits qui se sont produits plus d'un an avant son introduction.

Article 12

Les médiateurs suspendent l'examen d'une réclamation, lorsqu'un recours juridictionnel ou administratif concernant les mêmes faits est introduit.

Article 13

Le requérant a le droit :

1. à la gratuité de l'intervention des Médiateurs;
2. à un examen objectif, impartial et en toute indépendance de sa réclamation;
3. à être informé quant aux compétences et mode de travail des Médiateurs;
4. de recevoir un accusé de réception, le jour de la réception de sa réclamation;
5. d'être informé de la décision des Médiateurs de traiter ou non sa réclamation, et ce dans les trois jours ouvrables de cette décision;
6. à ce que les Médiateurs motivent leur refus éventuel de traiter sa réclamation;
7. à la transmission éventuelle de sa plainte vers l'instance présumée compétente et à l'information simultanée de cette transmission;
8. d'être tenu au courant de l'état d'avancement de son dossier à tous les stades de son examen;
9. à une décision quant au bien-fondé de sa plainte dans un délai raisonnable, dépendant de la complexité du dossier;
10. d'être informé de la suite réservée par le service de pensions aux recommandations formulées par les Médiateurs dans le cadre ou à l'occasion de sa réclamation;
11. au respect de sa vie privée.

Article 14

Il incombe au plaignant:

1. de communiquer toute information complémentaire requise par les Médiateurs;
2. de s'abstenir, directement ou par mandataire interposé, de toute démarche parallèle à l'intervention des Médiateurs. Dans l'hypothèse d'une telle démarche, les Médiateurs peuvent mettre fin à leur saisine.

3. Procédure d'examen

Article 15

La procédure d'examen d'un dossier se résume à trois grandes étapes, susceptibles de contenir différentes phases. L'examen d'un dossier n'implique pas nécessairement un passage par chacune de ces phases.

Durant ces trois grandes étapes, le dossier est mis :

- en attente, en vue de collecter des informations complémentaires;
- en instruction;
- en clôture.

ETAPES DANS L'EXAMEN D'UN DOSSIER

A. Dossier en attente en vue de collecter des informations complémentaires

Article 16

Il s'agit de l'étape d'attente d'un dossier pendant laquelle les Médiateurs n'en ont pas encore initié le traitement mais sont toujours occupés à compléter leur information en vue de :

1. vérifier leur compétence;
2. examiner la recevabilité de la plainte;
3. prendre la décision d'instruire le dossier;
4. éventuellement décider de suspendre l'examen de la réclamation.

Article 17

Les Médiateurs vérifient si l'objet de la plainte tombe dans le champ de leur compétence.

Article 18

La plainte est irrecevable lorsque le plaignant, ou son mandataire, n'est pas une personne "intéressée" (cfr. article 4 du présent règlement), ou lorsque les Médiateurs refusent l'examen de la plainte (cfr. Article 10 et 11 du présent règlement).

Article 19

Lorsqu'à l'issue de cette étape, et selon le cas, les Médiateurs constatent que la plainte ne relève pas de leur compétence ou qu'elle est irrecevable, ils clôturent le dossier, passant ainsi à la troisième étape.

Dans les autres cas, ils passent à la seconde étape, en l'occurrence, l'instruction du dossier.

Article 20

Dans l'hypothèse où le dossier comporte plusieurs réclamations, chacune fait l'objet du traitement adapté conformément aux présentes dispositions.

B. Dossier en instruction

Article 21

Il s'agit de l'étape durant laquelle les Médiateurs procèdent à la collecte de l'information nécessaire à l'instruction du dossier en demandant de plus amples renseignements tant au plaignant qu'à l'Administration.

Dès que le dossier est complet, les Médiateurs décident sur la base des informations obtenues si la plainte est fondée ou non.

Si la plainte est déclarée non-fondée, les Médiateurs procèdent à la clôture du dossier, troisième étape.

Article 22

Si la plainte est fondée, les Médiateurs entament de nouveaux contacts en vue de :

- émettre une proposition;
- proposer une médiation;
- faire une recommandation officielle.

Article 23

La proposition est la phase de l'instruction d'un dossier au cours de laquelle les Médiateurs, sans aller jusqu'à faire une recommandation officielle au sens de l'article 16 alinéa 3 de l'arrêté royal, contactent le service de pensions et lui suggèrent de modifier sa décision ou son fonctionnement.

Le contact aura lieu avec le fonctionnaire responsable du service compétent lorsque le dossier ne pose pas de question de principe ni ne présente de caractéristiques particulières de dysfonctionnement grave du service de pensions ou d'un de ses agents.

Dans le cas contraire, le contact aura lieu avec le fonctionnaire dirigeant lorsque le dossier pose une question de principe ou met au jour un dysfonctionnement grave du service de pensions ou d'un de ses agents.

Article 24

La proposition de médiation est la phase de traitement d'un dossier pendant laquelle les Médiateurs proposent voire effectuent une médiation entre les parties. Elle se déroulera sur une double base bilatérale et de la façon suivante.

Les Médiateurs proposent, pour accord, au plaignant les termes de la médiation qu'ils comptent effectuer auprès du fonctionnaire dirigeant de l'administration.

En cas d'accord sur cette proposition, le plaignant s'engage à accepter, quelle qu'en soit l'issue, le résultat de la médiation qui signifiera en tout état de cause la clôture de son dossier.

Les Médiateurs font au fonctionnaire dirigeant une proposition de médiation, qui est clairement délimitée dans la forme. L'objet de la médiation portera sur les termes acceptés par le plaignant comme il ressort de l'alinéa 2 du présent article.

Au terme de cette procédure, les Médiateurs consignent le résultat de la médiation qui liera les parties après leur signature.

Article 25

La recommandation officielle est la phase de traitement d'un dossier au cours de laquelle les Médiateurs, sur la base de l'article 16 alinéa 3 de l'arrêté royal, invitent explicitement le service de pensions à modifier sa décision ou son fonctionnement.

Dans ce cas, ils en informent le Ministre qui a les pensions dans ses attributions et le Ministre responsable de l'administration concernée.

C. Clôture du dossier

Article 26

Il s'agit de l'étape finale de l'examen de la plainte au terme de laquelle les Médiateurs décident de déclarer que

1. la plainte est irrecevable;
2. la plainte ne relève pas de leur compétence;
3. l'examen de la plainte est suspendu;
4. la plainte est non-fondée;
5. la plainte est fondée et qu'un terme est mis à son examen.

Chacune de ces décisions est dûment motivée et signifiée au plaignant.

4. Evaluation

Article 27

A l'issue du traitement d'une réclamation, les Médiateurs évaluent l'acte ou le fonctionnement du service de pensions à l'égard duquel porte la réclamation.

Ils concluent à une bonne administration lorsque aucun élément ne permet d'établir que l'acte ou le fonctionnement incriminé est contraire aux lois et règlements, aux principes de bonne administration et à l'équité.

Ils concluent à une mal-administration lorsqu'un ou plusieurs éléments leur font établir que l'acte ou le fonctionnement incriminé est contraire aux lois et règlements, aux principes de bonne administration et à l'équité.

Ils ne se prononcent pas lorsqu'ils estiment ne pas avoir suffisamment d'éléments pour le faire, soit lorsqu'ils ne peuvent départager des éléments de fait contradictoires, soit lorsqu'un ou plusieurs éléments leur font établir que l'acte ou le fonctionnement incriminé est contraire à la loi et aux règlements, aux principes de bonne administration et à l'équité, mais également que la mauvaise administration constatée découle en partie d'éléments imputables au plaignant lui-même.

5. Entrée en vigueur

Article 28

Ce règlement fixé par les Médiateurs et approuvé par le Ministre qui a les pensions dans ses attributions, entre en vigueur le 1er janvier 2000.

Les Médiateurs pour les Pensions
J.M. HANNESSE et G. SCHUERMANS

Le Ministre des Affaires sociales et des Pensions
F. VANDENBROUCKE

ANNEXE 4

ADRESSES UTILES

Allez à l'annexe Adresses dans le rapport annuel le plus récent pour trouver les adresses actualisées.