

*A Monsieur le Président de la Chambre des Représentants,
A Monsieur le Ministre de l'Emploi et des Pensions,
A Monsieur le Président du Comité consultatif pour le Secteur des Pensions,*

L'article 17 de l'arrêté royal du 27 avril 1997 instaurant un Service de médiation pour les Pensions, prévoit que le Collège des médiateurs vous adresse annuellement, dans le courant du mois de mars, un rapport sur ses activités de l'année écoulée.

Le rapport annuel 2003 est déjà notre cinquième rapport annuel. Il couvre la période du 1^{er} mars 2003 au 29 février 2004.

Il livre non seulement un aperçu détaillé de ses activités, une analyse des dossiers les plus significatifs, ainsi que des données chiffrées, mais également les recommandations officielles ainsi que les recommandations générales établies dans le cadre ou à la suite de l'instruction des plaintes.

Au 1^{er} juin 2004, le Service de médiation pour les Pensions fêtera son premier lustre.

Les chiffres et les résultats enregistrés au cours des cinq années écoulées démontrent la nécessité d'un Service de médiation spécifique pour les pensions légales.

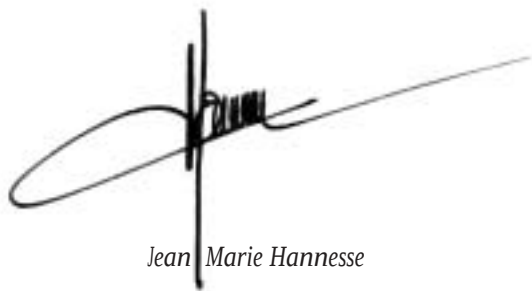
Par année, quelques 1.650 personnes nous contactent. Nous leur fournissons une aide concrète afin de préserver leurs droits et de rechercher la solution à leur problème. Le résultat de notre intervention se traduit régulièrement par une augmentation du montant de la pension ou de la garantie de revenus aux personnes âgées.

Elle se reflète aussi dans les multiples suggestions adressées aux services de pensions dont ceux-ci tiennent compte pour améliorer leur fonctionnement et la qualité des services offerts. Il en va de même de nos recommandations générales les plus importantes qui se sont traduites en lois et règlements, ou encore en notes de services qui définissent des pratiques adaptées, voire nouvelles.

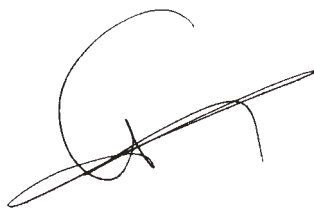
Depuis quatre années, nous insistons pour que nos rapports fassent l'objet de discussions au sein des Commissions parlementaires compétentes. Ce cinquième rapport ne fera pas non plus l'économie de ce rappel.

Le rapport est rendu public. Il est disponible dans toutes les bibliothèques publiques et peut être consulté sur le site web du Service de médiation pour les Pensions. Il peut également être téléchargé en tout ou en partie au départ de notre site internet.

Le Collège des médiateurs pour les Pensions,

A stylized, handwritten signature in black ink, featuring a large, sweeping loop on the left and a series of vertical strokes in the center.

Jean Marie Hanneesse

A stylized, handwritten signature in black ink, featuring a large, sweeping loop on the left and a series of vertical strokes in the center.

Guido Schuermans

Introduction

Le présent Rapport annuel du Service médiation pour les Pensions couvre la période courant du 1^{er} mars 2003 au 29 février 2004.

Le Rapport annuel 2003 adopte la même structure que celle des rapports précédents.

Il comprend donc quatre parties.

Dans la première partie, nous commentons les activités du Service et les moyens mis à sa disposition.

La deuxième partie couvre l'examen et l'analyse des plaintes.

Cette partie s'ouvre sur les données statistiques. Celles-ci ont une double fonction : donner une idée fidèle et détaillée des plaintes et de leur traitement, et permettre une évaluation du fonctionnement du Service de médiation pour les Pensions. Le chapitre essentiel de cette partie porte sur l'analyse, par administration, des plaintes les plus significatives. Cette partie se poursuit par le suivi donné aux suggestions et propositions que nous avons formulées dans nos Rapports précédents. Nous terminons par l'examen et l'analyse des plaintes à caractère général et des demandes d'informations, à l'égard desquelles nous ne sommes pas compétents mais qui méritent d'être commentées.

La troisième partie reprend les recommandations officielles et les recommandations générales qui ont été faites à l'occasion de l'examen des plaintes. Nous y examinons également et de manière

détaillée le suivi donné aux recommandations émises dans nos rapports précédents.

Les annexes de la quatrième partie contiennent à nouveau les adresses de contact des services de pensions étant donné que le problème structurel du manque de connaissance par le public de leurs canaux d'informations persiste toujours.

De tout cœur, nous remercions nos collaborateurs pour leur expertise et leur investissement durant l'année écoulée. Pour la cinquième année d'affilée, ils ont fait face avec beaucoup de flexibilité et un sens aigu des responsabilités au flux des nouvelles plaintes.

Enfin, nous attirons également l'attention du lecteur sur le fait que dans certains textes nous n'avons utilisé que le genre masculin. Toutefois, les commentaires valent tant pour les femmes que pour les hommes. Ce choix n'a d'autre objectif que de ne pas surcharger le texte.



JEAN MARIE HANNESSE



GUIDO SCHUERMANS



Le Service de médiation pour les Pensions

Ce cinquième Rapport annuel du Service médiation pour les Pensions offre l'opportunité de souligner l'importance de dresser un bilan, de faire rapport. La rédaction et la publication de rapports sont considérées, tant sur le plan national qu'international, comme des éléments essentiels inhérents à la fonction de médiation.

*Les activités du
Service de médiation
pour les Pensions et
les moyens mis à sa
disposition*

Conclusion

“The Ombudsman makes a report containing findings on the complaint, together with any recommendations to solve problems or prevent them from happening again, to the agency or organization that is subject of the complaint. The Ombudsman may publish and publicize the findings, recommendations and reports so the office will be accountable to the people and so the results of investigations may be widely known.”¹

¹ The Classical Ombudsman Model, Dean M. Gottehrer and Michael Hostina in *Righting Wrongs, The Ombudsman in Six Continents*, Amsterdam, Berlin, Oxford, Tokyo, Washington DC, 2000, p. 409

Chaque année, au mois de mars, nous publions un rapport. Celui-ci couvre non seulement nos activités, mais également les plaintes que nous avons réceptionnées et traitées. Il reprend également les constatations et les recommandations qui ont été faites à l'occasion de l'examen des plaintes durant l'année écoulée. Les Rapports sont adressés au Ministre des Pensions, à la Chambre des représentants et au Comité consultatif pour le secteur des pensions. Ils sont rendus publics.

Le fait de dresser un bilan et de faire rapport contribue à asseoir l'autorité morale de l'ombudsman.

"His authority and influence derive from the fact ... (that he) reports to one of the principal organs of state, usually either the parliament or the chief executive."²

Tous les moyens mis à la disposition du Service de médiation par le législateur, gagnent en importance et en densité par le biais de cet « instrument tactique » essentiel : le Rapport annuel, qui est rendu public.

Ceci découle en premier lieu de l'intérêt croissant, pour des raisons évidentes, à l'égard des pensions dans notre société de plus en plus âgée. D'un autre côté, le travail des services publics est suivi de manière critique par le public, sous l'effet d'une forte influence des médias.

Dans ce contexte, l'impact du Rapport annuel ne doit pas être sous-estimé.

Le rapport de nos activités et de nos constatations à l'occasion du traitement des plaintes font en effet apparaître au grand jour des problèmes et d'éventuelles solutions en matière de pensions, qui, autrement, n'auraient retenu l'attention que d'un cercle restreint d'initiés.

Ainsi, quelques questions parlementaires découlent en droite ligne de l'un ou l'autre commentaire émis dans un de nos Rapports annuels et ceux-ci deviennent une source opportune pour ceux qui, sur un plan professionnel ou social, sont confrontés à la matière des pensions.

Enfin, par le biais de ses Rapports, l'ombudsman rend compte au citoyen, tant de manière directe que via ses représentants élus, de sa manière d'exercer sa fonction et de l'usage efficace qu'il fait des moyens qui lui ont été confiés.

² Gerald E. Caiden, Niall MacDermot and Ake Sandler; "The institution of ombudsman" in Gerald E. Caiden, International Handbook of the Ombudsman. Evolution and Present Function. Westport, Connecticut, London, England, 1983

Les activités du Service de médiation pour les Pensions et les moyens mis à sa disposition

Les activités

Les protocoles d'accord

Dès le début de notre activité, nous avons tout mis en œuvre afin d'établir avec chaque service de pension, un protocole d'accord dans lequel les relations réciproques sont clairement définies et cela également à l'égard des institutions, tant dans la sphère publique et semi-publique que dans la sphère de droit privé.

L'objectif ainsi poursuivi est de garantir le meilleur traitement possible aux plaintes et surtout d'assurer l'efficacité et la pertinence de l'action du médiateur.

En 2003, nous avons conclu un protocole d'accord avec le service de pension de l'entreprise publique BIAC (Brussels International Airport Company), dernier service avec lequel nous n'en avons pas encore.

Pour deux services de pensions, l'accord conclu est devenu sans objet.

D'une part, la reprise des obligations légales en matière de pension à l'égard du personnel statutaire de Belgacom par l'Etat belge au 1^{er} janvier 2004, et la liquidation du Fonds de pension pour les pensions légales, libère Belgacom de toute obligation en tant que service de pension.

Les dossiers de pension de retraite ont été confiés à l'Administration des Pensions (AP). Par ailleurs, cette dernière octroyait déjà les pensions de survie aux conjoints survivants des agents statutaires.

Le paiement de ces pensions a été repris par la Direction Pensions du Service Central des dépenses fixes (SCDF) auprès du Service public fédéral (SPF) Finances. Dès 1999, nous avons établi un protocole d'accord tant avec l'AP qu'avec le SCDF.

D'autre part, au 1^{er} janvier 2004, le protocole d'accord avec « L'Interfédérale – Caisse libre

d'assurances sociales pour travailleurs indépendants » est également devenu inutile. En effet, cette caisse a été reprise par « A.S.D., caisse d'assurances sociales pour travailleurs indépendants ». De la sorte, tous les droits et obligations de « L'Interfédérale » en qualité de fonds de pension pour la pension inconditionnelle des indépendants ont été transférés à A.S.D., avec laquelle nous avons déjà un accord.

Voici la liste des institutions et services avec lesquels un protocole d'accord a été signé.

Services publics fédéraux et parastataux sociaux

- ◆ l'Administration des Pensions (AP)
- ◆ la Direction Pensions du Service Central des Dépenses Fixes (SCDF) auprès du Service public fédéral Finances
- ◆ l'Office de Sécurité Sociale d'Outre-Mer (OSSOM)
- ◆ l'Institut National d'Assurances Sociales pour Travailleurs Indépendants (INASTI)
- ◆ l'Office National des Pensions (ONP)

Entreprises publiques

- ◆ Brussels International Airport Company (BIAC)
- ◆ la Société Nationale des Chemins de fer Belges (SNCB)

Services de pensions relevant de la sphère de droit privé

Compagnie d'assurances

- ◆ ETHIAS (anciennement SMAP)

Caisses d'assurances sociales pour travailleurs indépendants

- ◆ « Acerta » Caisse d'assurances sociales
- ◆ « Integrity » Caisse libre d'assurances sociales pour travailleurs indépendants
- ◆ « Arenberg » Caisse d'assurances sociales pour travailleurs indépendants
- ◆ « L'Intersociale » Caisse d'assurances sociales pour professions indépendantes
- ◆ « Multipen » Caisse d'assurances sociales pour l'agriculture, les classes moyennes et les professions libérales
- ◆ Caisse libre d'assurances sociales - « L'indépendant neutre — Meuse et Escaut »
- ◆ Caisse d'assurances sociales « Groupe S »
- ◆ la Caisse nationale interprofessionnelle d'assurances sociales « CNASTI »

- ◆ Caisse d'Assurances Sociales de l'UCM
- ◆ La Caisse d'assurances sociales pour travailleurs indépendants « A.S.D. »
- ◆ « Partena » Caisse d'assurances sociales pour travailleurs indépendants
- ◆ « HDP » Caisse d'assurances sociales pour travailleurs indépendants
- ◆ « L'Entraide » Caisse d'assurances sociales pour travailleurs indépendants

Au terme de douze mois d'activité, tous les protocoles d'accord font l'objet d'une évaluation. Cette année encore cette évaluation était positive.

A ce jour, il n'a pas encore été nécessaire d'apporter une quelconque modification aux accords initiaux.

Information et communication

En permanence, nous prêtons toute l'attention nécessaire à la communication avec les citoyens afin, d'une part, d'augmenter la notoriété du service et, d'autre part, d'informer les citoyens des compétences et du mode de fonctionnement du Service de médiation pour les Pensions.

La notoriété du Service de médiation pour les pensions est essentielle afin que les citoyens sachent qu'il existe un médiateur auprès duquel ils trouveront l'écoute nécessaire.

Parmi les messages qu'il envoie, un des objectifs prioritaires de la politique de communication du Service de médiation consiste à familiariser les citoyens à ses compétences et à ses méthodes de travail, aussi informel et facile d'accès fût-il. Ceci devrait également contribuer à éviter incompréhension ou déception à propos de son intervention.

Conférence de presse du 16 avril 2003 : présentation du Rapport annuel 2002

La présentation du Rapport annuel 2002 a pour la quatrième fois suscité l'intérêt des médias. Tous les grands journaux belges et les principales chaînes de télévision et de radio ont fait écho auprès du grand public des sujets marquants évoqués.

Au terme de la conférence de presse, le rapport annuel a été officiellement remis au Ministre des Affaires sociales et des Pensions.

Assemblée générale du Comité consultatif pour le Secteur des Pensions le 12 juin 2003

Le Rapport annuel du Service de médiation pour les Pensions est non seulement adressé à la Chambre des Représentants et au Ministre des Pensions mais il est également adressé au Comité consultatif pour le Secteur des Pensions³. A cette occasion, le Comité nous invite chaque année à

³ Article 17 de l'arrêté royal du 27 avril 1997 instaurant un Service de médiation Pensions

l'une de ses réunions plénières, afin de discuter du contenu du Rapport annuel. La plupart des organisations les plus représentatives des seniors y sont activement présentes.

Cette année nous avons pris part à la réunion plénière du 12 juin 2003 qui a été largement consacrée à la discussion du Rapport annuel 2002. Durant la discussion, il nous a été possible de le commenter et de répondre aux questions de ses membres.

Campagne d'information octobre-décembre 2003

Cette nouvelle campagne d'information, tout comme les précédentes, a été confiée à la Direction de la Communication externe du Service public fédéral Chancellerie du Premier Ministre (l'ex-Service fédéral d'Information) qui répondait à nouveau de la bonne fin de la campagne et de sa coordination selon les normes en vigueur de la « Boîte postale 3000 ».

Nous avons privilégié les mêmes axes principaux que les années précédentes, c'est-à-dire que :

- ◆ la campagne est directement dirigée vers le public-cible : les pensionnés et les futurs pensionnés ;
- ◆ la campagne se joue sur deux niveaux : le premier niveau vise à asseoir sa notoriété, le second niveau vise à diffuser une information détaillée sur le fonctionnement du service médiation et sur sa manière d'agir lorsqu'il est sollicité ;
- ◆ le succès de la campagne ne peut hypothéquer la qualité du travail des ombudsmans.

Le Service Communication a concrètement pris en charge :

- ◆ le développement du concept, sa finalisation et la réservation d'espaces publicitaires dans les périodiques principalement lus par les seniors : Le Vif/L'Express, Soir Magazine, Télépro, Télémoustique, Touring (Fr), Femmes d'aujourd'hui, Plus Magazine (Fr et NL), Kerk & Leven, Dag Allemaal, Eigentijds, Libelle, Story, Actief, et Grenz-Echo ;
- ◆ la diffusion des dépliants français, néerlandais et allemands dans les bureaux de Poste;
- ◆ le suivi et la coordination.

Les annonces publicitaires, qui renvoyaient aux dépliants, ont été publiées entre le 15 octobre et le 1^{er} décembre 2003.

Depuis le mois d'octobre 2000 déjà, des dépliants sont en permanence disponibles dans tous les bureaux de Poste du pays dans le cadre du projet « Boîte postale 3000 ». Ils y sont gratuitement mis à disposition du public qui peut les emporter.

Le dépliant renseigne les plaignants potentiels quant au mode de fonctionnement et de saisine du Service de médiation pour les Pensions. Il est également disponible dans les trois langues nationales ainsi qu'en anglais.

Ce dépliant en anglais est destiné aux pays étrangers et aux plaignants potentiels qui n'y parleraient pas, ou plus, l'une de nos langues nationales. Ce sont surtout les ambassades et les consulats qui s'en sont montrés preneurs.

L'impact de la campagne a de nouveau été fort sensible. Chaque jour, durant plus de trois mois, le Service de médiation pour les Pensions a été assailli d'appels téléphoniques et les plaintes écrites lui parvenaient en nombre.

A l'expérience, nous constatons que les effets des campagnes d'information se font ressentir de plus en plus longtemps. La réserve de dépliants destinés aux bureaux de Poste est de plus en plus vite épuisée.

Mailing aux organisations de seniors

Parallèlement à la campagne, et à l'instar des années précédentes, nous avons adressé un mailing à plus de 200 organisations de seniors et d'associations qui oeuvrent pour et avec eux. Nous leur avons à nouveau demandé de relayer les informations pratiques relatives au fonctionnement et aux compétences du Service de médiation pour les Pensions dans leurs propres publications et de les diffuser lors de leurs activités, et cela à nouveau avec succès.

En outre, nous avons également élargi nos contacts notamment à l'égard de la FERPA (European Federation of Retired an Elderly Persons) et d'autres organisations de consommateurs.

Plus de 30.000 dépliants ont été transmis à ces organisations durant cette année.

Notoriété à l'étranger

Par le biais du Service public fédéral Affaires Etrangères, Commerce Extérieur et Coopération Internationale, nous avons également pu diffuser nos dépliants aux ambassades et consulats à l'étranger. Certains postes diplomatiques, comme par exemple ceux d'Australie, sont confrontés quotidiennement à des questions de pensionnés.

Sur la lancée, l'Union francophone des Belges à l'étranger et la Stichting Vlamingen in de Wereld se sont ralliées à la démarche et reçoivent également des exemplaires du dépliant et des Rapports annuels.

***Le site web du Service de médiation pour les Pensions :
www.mediateurpensions.be***

Grâce au site web du Service de médiation pour les Pensions, notre communication s'est sensiblement améliorée tant à l'égard du plaignant potentiel que des personnes à la recherche d'informations.

Sur le site, le visiteur trouve une information complète sur les compétences du Service, sur la manière d'introduire une plainte afin qu'elle soit recevable et sur le mode d'intervention du Service de médiation pour les Pensions.

Le formulaire de plainte offre la possibilité d'introduire une plainte « on line », c'est-à-dire en direct, qui contient d'emblée toutes les données nécessaires pour la traiter de manière rapide et efficace.

Tous les Rapports annuels du Service de médiation sont aussi disponibles sur le site web. Les Rapports peuvent selon le choix être consultés ou téléchargés. Ceci améliore encore d'autant le potentiel de communication du Service puisque de la sorte nos Rapports publiés sont encore plus facilement accessibles, notamment pour la communauté des internautes.

Afin de rencontrer les besoins, profonds et récurrents, d'information constatés en matière de pensions, y sont notamment mentionnés une série de renvois vers les sites web des services belges de pensions, vers les sites des autres ombudsmans, et vers ceux des services d'information de toutes les autorités et administrations (fédérale, communautaire et régionale, provinciale).

Au 1^{er} janvier 2004, soit 1 an après sa publication, le site a été consulté par quelques 7.194 internautes.

L'évaluation du site par des experts et des utilisateurs a démontré qu'il contenait une information détaillée, mais également qu'il pouvait encore gagner en convivialité. Ce dernier point retiendra notre particulière attention dans les mois à venir.

Par ailleurs, nous oeuvrons à l'obtention aussi rapidement que possible du label BlindSurfer. Il s'agit d'un label relatif à l'accessibilité du site qui renseigne le surfeur atteint d'un handicap de la vue et lui garantit que le site lui est aisément accessible.

Conférences

Les organisations de seniors continuent de nous inviter afin d'expliquer, partout dans le pays, le travail du Service de médiation pour les Pensions et ses missions.

Nous répondons également favorablement aux invitations des écoles et universités afin de partager notre expérience.

L'Institut Pédagogique Supérieur Roger Guilbert à Anderlecht, nous a également sollicité afin de faire un exposé sur notre travail aux étudiants du postgraduat en Médiation.

Un étudiant de cet Institut a par ailleurs accompli un stage de 40 heures au sein du Service de médiation pour les Pensions dans le cadre de sa formation.

Relations extérieures

Si le Collège entretient naturellement des contacts quotidiens avec les services et les autres administrations en charge des pensions, il veille également à entretenir des contacts réguliers avec ses collègues belges et étrangers. Ces démarches traduisent sa préoccupation d'offrir un service optimal aux plaignants.

La transmission adéquate de son dossier au collègue compétent, belge ou étranger, en est un exemple. Il en va de même de la bonne collaboration avec ces collègues, en particulier dans le cas de compétences complémentaires ou connexes. En effet, les plaintes sur les pensions ne portent pas toujours sur une matière purement belge ou fédérale. Il arrive que d'autres instances soient également impliquées dans la problématique. En matière de paiement de la pension, ce sont par exemple les organismes financiers ou La Poste.

Par ailleurs, ces contacts revêtent un caractère particulièrement utile dans le suivi des réflexions portant sur la fonction d'ombudsman et d'une manière générale, sur la remise en cause de points de vue, de méthodes de travail et de critères appliqués dans l'accomplissement de la mission de médiation.

La Commission permanente des médiateurs et ombudsmans (CPMO)

La CPMO est un réseau informel belge auquel sont maintenant affiliés tous les médiateurs et ombudsmans institutionnels. Plusieurs médiateurs et ombudsmans du secteur privé en sont membres également.

La CPMO tend à adopter une position commune à l'égard de divers sujets susceptibles de

promouvoir le bon fonctionnement des services de médiation et de stimuler la réflexion sur les thèmes indispensables au bon accomplissement de leurs missions.

Les statuts de la CPMO reprennent explicitement ces objectifs auxquels tous ses membres ont souscrit, ainsi que les principes suivants :

◆ **Premier principe : l'ombudsman en tant qu'instance de recours (seconde ligne) au service du public**

L'ombudsman est par définition au service du public et intervient comme instance de recours lorsqu'un premier contact s'est avéré inopérant.

Cet aspect se réfère à la différence entre première et deuxième ligne ainsi qu'au mode d'organisation relatif au traitement d'une plainte (interne et externe).

Les services de médiation se situent clairement en deuxième ligne : l'utilisateur/client a eu un premier contact, a effectué une première démarche et il n'est pas satisfait de la réponse qui lui a été fournie.

L'organisation auprès de laquelle le service de médiation fonctionne, doit disposer d'une structure adéquate à laquelle l'utilisateur/client peut, en première instance, soumettre ses questions et problèmes.

Le service de médiation intervient en second lieu (seconde ligne) en tant qu'instance externe en cas de problèmes de communication, d'information, d'application de règles, d'organisation interne, de négligence ou de comportement incorrect. De toute façon, quand, à ses yeux, cela n'a pas eu lieu et pour autant qu'aucune prescription légale ou réglementaire ne s'y oppose, l'ombudsman tentera toujours de faire traiter la plainte par le service de 'première ligne', c'est-à-dire le service interne de plaintes. A partir du moment où la 'seconde ligne', c'est-à-dire le service de médiation, est compétente, elle entame une analyse approfondie et 'ab initio' avec, pour lignes directrices l'objectivité, l'équité et la faisabilité pratique.

Le contrôle et la médiation forment les pôles essentiels de la fonction d'ombudsman. S'y ajoute souvent un rôle secondaire d'information et de transmission.

Les deux premières tâches caractérisent la fonction d'ombudsman.

Même si les services de médiation se situent en seconde ligne, de larges modalités d'accès ainsi qu'une approche orientée vers les utilisateurs/clients sont primordiales.

◆ **Deuxième principe : le service de médiation en tant qu'instance indépendante**

Il doit fonctionner en toute indépendance et disposer des moyens nécessaires.

Cela suppose entre autres une capacité réelle d'investigation et la possibilité de formuler des recommandations qui ont pour but d'éviter la répétition de manquements constatés.

L'indépendance du Service de médiation est probablement sa caractéristique principale, et la pierre angulaire sur laquelle il repose ou s'effondre.

Cette indépendance doit se vérifier à trois niveaux : à l'égard des personnes ou instances qui nomment ou engagent ; à l'égard des personnes ou instances contrôlées ; à l'égard des usagers/clients.

Quel que soit le contexte spécifique (secteur public ou privé), il est important que la manière de nommer ou d'engager d'une part, et que le statut juridique qui le rattache aux personnes ou instances qui le nomment d'autre part, garantissent que l'ombudsman puisse fonctionner en toute indépendance, aussi bien dans sa fonction de contrôle que dans celles d'information et de médiation.

Il examine les plaintes en toute indépendance et objectivité.

Il dispose d'un certain nombre de compétences dont l'ampleur est variable. Parmi celles-ci doivent inmanquablement figurer des compétences d'investigation et de recommandation.

La compétence d'investigation signifie un accès aux documents, renseignements et locaux, le droit d'entendre les personnes et services.

La compétence de recommandation signifie la formulation de propositions suite à des plaintes fondées. Elle est essentielle pour remédier aux manquements signalés.

Le caractère non contraignant des recommandations augmente la possibilité de formuler toute recommandation utile.

L'indépendance signifie en outre qu'il ne reçoit pas d'instructions, qu'il organise lui-même son travail et qu'il dispose de suffisamment de moyens de fonctionnement (sur le plan matériel et humain).

◆ Troisième principe : l'ombudsman et ses fonctions d'investigation et d'appréciation

L'ombudsman est tenu au secret professionnel total. Il examine en toute objectivité, travaille sur la base de textes légaux ou réglementaires, mais trouve également son inspiration dans le principe d'équité et cherche des solutions pratiques.

Dans cette optique, il est porteur de réformes tirées de son expérience.

Le respect du secret professionnel dans l'exercice de sa fonction est essentiel au regard de la confiance dont il doit bénéficier. Tant la vie privée du plaignant que les intérêts des instances concernées sont dès lors protégées.

Ceci signifie que l'information reçue est traitée de manière confidentielle et que, sauf accord du plaignant, son identité n'est dévoilée ni directement ni indirectement.

Il examine les plaintes en toute indépendance et objectivité : il essaie de découvrir la vérité, aussi bien du côté du plaignant que du côté des personnes ou instances contrôlées.

Outre le respect des textes légaux et réglementaires, il doit examiner si les services contrôlés se sont comportés de manière consciencieuse et convenable, ce qui signifie que, par définition, ce qui est illégal n'est pas consciencieux. Sa compétence d'investigation dépasse la stricte application du principe de légalité, mais concerne aussi l'opportunité et le contexte dans lequel certaines décisions sont prises ou des règles appliquées.

Le principe d'équité sera primordial dans la recherche de solutions, sans pour autant perdre de vue leur faisabilité.

Outre la solution individuelle apportée au problème ponctuel du plaignant, l'ombudsman ne négligera pas une approche plus structurelle et la recherche de solutions à plus long terme. La mission de l'ombudsman ne consiste pas uniquement à dénoncer les dysfonctionnements et les procédures incorrectes, mais aussi à faire des propositions pour les modifier, au besoin, en profondeur.

◆ **Quatrième principe : la publication d'un rapport par l'ombudsman**

Enfin, l'ombudsman rédige un rapport d'activité périodique accessible au public.

Il est important que ce rapport annuel ait un caractère public et ne soit pas un simple document interne destiné, par exemple, à un organe de direction.

Afin de garantir l'indépendance et de concrétiser la fonction de recommandation, une part essentielle de ce rapport contient des recommandations aux personnes et instances concernées, qui réclament une réaction. Il faut accorder une attention particulière au suivi de ces recommandations.

L'ensemble de ces principes se trouve repris dans la législation qui a créé le Service de médiation pour les Pensions. Nous avons dès lors pu y souscrire sans hésitation. La loi a par ailleurs mis en place d'autres principes et critères encore plus exigeants que nous continuons naturellement de respecter.

Les statuts de la CPMO précisent également le mode de fonctionnement et de collaboration au sein de l'Assemblée générale (AG) et du Comité de pilotage. Ce dernier assure le suivi et l'exécution des missions qui lui sont confiées par l'Assemblée générale.

Plus que jamais, l'importance de la CPMO repose sur les résultats concrets au bénéfice du citoyen auxquels elle peut contribuer par une collaboration fluide et correcte entre les Services de médiation et l'orientation du plaignant vers le Service de médiation ad hoc.

Durant l'année écoulée, la préparation d'un site web « ombudsman médiateur » s'est accélérée. L'objectif consiste en la création d'un site-portail d'orientation, relié aux sites web de tous les Services de médiation qui sont membres de la CPMO. Le leitmotiv fondamental de cette initiative réside dans la volonté et le souci d'assurer une plus grande accessibilité pour le citoyen.

L'un des médiateurs participe au groupe de travail qui prépare le site-portail. L'autre est membre de groupe de pilotage de la CPMO qui se réunit à intervalles réguliers.

Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF)

Entre-temps, le médiateur francophone est devenu membre de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF). Cette organisation internationale de médiateurs de la Francophonie poursuit les objectifs suivants :

- ◆ promouvoir la connaissance du rôle de l'Ombudsman et du Médiateur, développer le concept de l'institution dans la Francophonie afin d'y favoriser l'exercice de la démocratie, de la paix sociale, ainsi que la défense et la promotion des droits de la personne;
- ◆ contribuer à l'atteinte de ses objectifs à travers le monde en coopérant avec les ombudsmans et les médiateurs qui ne sont pas membres de l'AOMF;
- ◆ élaborer et mettre en oeuvre des programmes d'échanges d'information et d'expériences entre ses membres;
- ◆ développer le professionnalisme des institutions d'Ombudsmans et de Médiateurs;
- ◆ favoriser la formation du personnel des bureaux d'Ombudsmans et de Médiateurs, membres de l'AOMF;
- ◆ encourager et soutenir l'étude et la recherche sur la fonction d'Ombudsman et de Médiateur;
- ◆ développer des relations avec les organismes et les personnes qui poursuivent des objectifs similaires ou compatibles avec ceux de l'AOMF;
- ◆ être représentée au sein de l'Institut International de l'Ombudsman (IIO).

Les moyens à disposition du Service de médiation pour les Pensions

Les ressources humaines

Les collaborateurs

Le cadre du personnel du Service de médiation pour les Pensions montre une grande stabilité. Depuis l'élargissement du cadre de 2 collaborateurs en 2001, il n'y a plus eu de changement dans le personnel.

L'effectif du personnel se présente comme suit :

- ◆ trois examinateurs de niveau A ;
- ◆ cinq examinateurs de niveau B ou C ;
- ◆ un collaborateur de niveau C chargé de fonctions de secrétariat ;
- ◆ un collaborateur de niveau A chargé de la communication.

Selon le critère linguistique, le Service est composé de quatre collaborateurs francophones et de six collaborateurs néerlandophones.

Parmi les collaborateurs néerlandophones, trois disposent d'un brevet de connaissance de la langue française. Un des collaborateurs francophones dispose d'un brevet de connaissance de la langue allemande.

La formation

Durant cette année encore, la formation permanente a couvert des sujets divers et variés : la fonction de médiation, les évolutions sociales et juridico-techniques en matière de sécurité sociale et en matière de pensions, la qualité de service, ainsi que diverses formations pratiques. En raison d'impératifs budgétaires, l'ensemble des activités de formation a dû être réduit (voir plus loin les moyens financiers).

Tant nos collaborateurs que nous-mêmes avons toutefois pris part à différentes formations, journées d'étude, congrès et colloques.

- ◆ « Een ombudsman voor Jan en alleman ? Profiel van de verzoekers van de ombudsdiensten » (Un Ombudsman pour tous et pour chacun ? Profil des plaignants auprès des Services de médiation) - Conférence-débat organisée par le Service du Vlaamse Ombudsdienst en collaboration avec le Centre de recherche interdisciplinaire sur

l'Ombudsman (CRIO) le 17 juin 2003

- ◆ « The changing nature of the Ombudsman Institution in Europe » – Réunion annuelle organisée par la Région Europe de l'Institut International de l'Ombudsman les 9 et 10 octobre 2003
- ◆ « L'Ombudsman/médiateur, acteur de la transparence administrative » - Congrès organisé par l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF) du 14 au 19 octobre 2003
- ◆ Formation informatique au logiciel Acces, organisée par le Service « Accueil et formation » du Service public fédéral Sécurité sociale les 1^{er} et 2 octobre 2003
- ◆ « Good governance bij de overheid » (Good governance auprès des administrations) - Forum organisé par l'Institut des Administrateurs et le service d'études de la KBC le 3 novembre 2003
- ◆ « Governance – Une autre voie » - Cycle de trois conférences organisé par la Fondation Roi Baudouin les 9 octobre, 13 novembre et 16 décembre 2003
- ◆ « Deuxième conférence sur la Qualité des Services publics en Belgique » - Organisée à l'initiative conjointe des ministres belges de la fonction publique les 12 et 13 novembre 2003
- ◆ « e-Government » - Congrès organisé par TMAB le 4 décembre 2003
- ◆ « Het Arbitragehof en de sociale zekerheid » (La Cour d'Arbitrage et la Sécurité sociale) – Journée d'études organisée par l'Université d'Antwerpen, Groupe de recherche en droit social, le 12 décembre 2003
- ◆ « Initiation à la médiation et à la conciliation en droit (individuel) du travail » - Initiative du Tribunal du Travail de Bruxelles les 12 et 13 décembre 2003

Les moyens financiers

Le Service de médiation pour les Pensions dispose d'un budget de personnel, de fonctionnement et d'investissement auprès du Service public fédéral Sécurité Sociale.

En ce qui concerne les décisions d'engagement, nous sommes naturellement tenus par les règles budgétaires qui prévalent pour toutes les autorités fédérales, donc en 2003 également au « principe de l'ancre », ainsi qu'à un suivi strict de nos dépenses. Ceci a des conséquences sur le budget de la formation, tant de nos collaborateurs que de nous-mêmes. Cette année en effet, nous avons dû faire des choix parmi ces activités comme cela ressort de la liste limitée reprise plus haut.

Le budget garantit encore le bon accomplissement de nos missions dans le respect des principes qui actionnent un Service de médiation.

Les moyens matériels

Le Service de médiation pour les Pensions est installé au 1er étage du World Trade Center III. Le WTC III se trouve à quelques minutes à pied de la Gare du Nord, amplement desservie par les transports en commun (train, trams, bus) et donc particulièrement accessible. Pour ceux qui n'utilisent pas les transports en commun, un grand parking est disponible gratuitement.

Les bureaux sont aisément accessibles par ascenseur ou escaliers roulants. En raison de mesures de sécurité, les visiteurs doivent d'abord s'adresser à l'accueil. Il leur est délivré une carte de visiteur qui devra être produite à la requête des agents de sécurité.

Dès sa création, le Service de médiation pour les Pensions a disposé d'un équipement neuf tant sur le plan du matériel de bureau que sur celui du parc informatique, configuré en réseau. Un besoin de modernisation partielle commence toutefois à se faire sentir.

Chaque collaborateur dispose d'une adresse e-mail individuelle et d'un accès à internet.

Conclusion

La première mission du Service de médiation pour les Pensions consiste à traiter des plaintes individuelles aux fins de corriger une mal-administration ou une décision erronée.

Afin d'accomplir cette mission, il a fallu préciser de manière concrète avec les responsables de chaque service de pensions la nature et les modalités de nos interventions au sein de leurs administrations respectives. Aussi avons-nous conclu avec chacun d'entre eux un protocole d'accord qui règle les relations mutuelles entre les Services de pensions et le Service de médiation pour les Pensions.

Notre politique de communication s'aligne parfaitement sur l'une des conditions essentielles et indispensables à la médiation : promouvoir la notoriété du Service de médiation auprès de ceux qui en ont besoin. Avec le soutien professionnel de la Direction Communication externe du Service public fédéral Chancellerie du Premier Ministre, une campagne d'information ciblée a eu lieu dans les médias et auprès des organisations de seniors. En outre, la collaboration des postes diplomatiques dans la diffusion de nos dépliants, nous permet également d'atteindre les plaignants potentiels à l'étranger. La présence du Service de médiation sur internet renforce également la qualité et l'efficacité de notre communication avec le citoyen (formulaire de plainte « on line »).

Le renforcement de nos contacts vers l'extérieur, en particulier avec nos collègues ombudsmans et médiateurs, contribue à optimiser le meilleur service possible pour les plaignants, belges ou étrangers. Par ailleurs, c'est avec plaisir et enthousiasme que nous contribuons au développement de la médiation et de la fonction d'ombudsman en Belgique en nous investissant dans le développement de la Commission permanente des Ombudsmans et Médiateurs (CPMO), réseau belge informel des médiateurs et ombudsmans.

Le personnel stable et expérimenté du Service nous permet de bénéficier d'une marge de manœuvre sans cesse élargie pour nous consacrer en permanence à l'amélioration de la qualité de notre travail. Le suivi quotidien de l'actualité du secteur des pensions et du monde de la médiation en est un des plus importants aspects.