

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

*Le rapport annuel 2004 est déjà notre sixième rapport annuel. Il couvre la période du 1<sup>er</sup> mars 2004 au 28 février 2005.*

*Il livre des données statistiques pertinentes, un aperçu détaillé de ses activités, ainsi qu'une analyse des dossiers les plus significatifs. Vous y trouverez aussi les recommandations officielles ainsi que les recommandations générales établies dans le cadre ou à la suite de l'instruction des plaintes.*

*L'année 2004 s'inscrit dans la continuité du premier lustre du Service de médiation pour les Pensions.*

*Les résultats concrets enregistrés au cours des cinq années écoulées démontrent que le Service de médiation offre aide et protection aux citoyens. A cette fin, nous disposons de trois outils principaux : la médiation dans les cas individuels, les propositions et suggestions d'amélioration adressées aux services de pensions et nos recommandations générales émises dans nos rapports annuels.*

*En moyenne et par année, quelques 1.650 personnes nous contactent. Depuis la création du service, ce ne sont pas moins de 9.000 (futurs) pensionnés que nous avons pu aider. Le résultat de notre aide et de notre médiation dans la défense de leurs droits se traduit régulièrement par une augmentation du montant de la pension ou de la garantie de revenus aux personnes âgées.*

*En outre, les services de pensions tiennent compte de nos suggestions 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.*

*Entre-temps, depuis cinq années, nous insistons pour que nos rapports fassent l'objet d'une discussion au sein des Commissions parlementaires compétentes. Cette année, il semble qu'un écho soit donné à notre invite. Nous la réitérons toutefois dans ce sixième rapport annuel.*

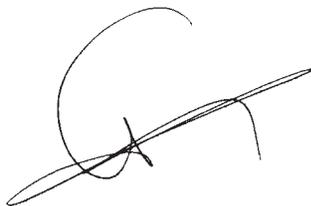
*Le rapport est rendu public. Il est mis à disposition dans toutes les bibliothèques publiques. Il peut également être consulté sur le site web du Service de médiation pour les Pensions et y être téléchargé en tout ou en partie.*

*Le Collège des médiateurs pour les Pensions,*

*Jean Marie Hanneesse*

A handwritten signature in black ink, featuring a large, sweeping loop on the left side and a vertical line intersecting the main body of the signature.

*Guido Schuermans*

A handwritten signature in black ink, characterized by a large, circular flourish on the left and a series of horizontal strokes extending to the right.

# *Introduction*

---

Le présent Rapport annuel du Service médiation pour les Pensions couvre la période courant du 1<sup>er</sup> mars 2004 au 28 février 2005.

Le Rapport annuel 2004 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 qui méritent d'être signalées.

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 donnons également un aperçu du suivi donné aux recommandations émises dans nos rapports précédents.

Les annexes de la quatrième partie contiennent, comme les années précédentes, les adresses de contact actualisées des services de pensions.

De tout cœur, nous remercions nos collaborateurs pour leur expertise et leur investissement durant l'année écoulée. Pour la sixième année consécutive, ils se sont investis avec dévouement au traitement de chaque plainte.

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. Les noms de personne utilisés dans la synthèse des dossiers sont bien évidemment fictifs.



*Photo J. Devos*

GUIDO SCHUERMANS

JEAN MARIE HANNESSE

# ***Le Service de médiation pour les Pensions***

---

Au 1<sup>er</sup> juin 2004, le Service de Médiation pour les Pensions célébrait 5 années d'existence. Nous avons choisi l'occasion de ce lustre pour organiser notre colloque « 5 ans de Service de médiation pour les Pensions » qui a eu lieu le 30 novembre 2004.

Les intervenants au colloque ont présenté leur vision du Service de médiation pour les Pensions tant du point de vue du monde académique, que du monde politique ou encore de celui des associations de seniors.

En voici quelques déclarations marquantes.

Le Service de Médiation pour les Pensions est *la* garantie contre les accidents en matière de pensions.

L'action du Service de médiation pour les Pensions contribue à la restauration de la légitimité de l'Etat et de ses administrations, l'ombudsman offre une réponse à la demande individuelle de justice ; l'ombudsman traite les conflits en vertu de principes propres à la fonction, il incarne une autorité réflexive et délibérative moderne.

Le Service de médiation pour les Pensions et les associations de seniors sont, chacun dans leur rôle spécifique, des partenaires complémentaires au service des (futurs) pensionnés.

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

***Conclusion***



# ***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.

Tout comme l'année passée à l'égard de Belgacom, l'un des accords conclus est devenu caduc.

En effet, l'Etat belge a repris les obligations de l'entreprise publique BIAC (Brussels International Airport Company) en matière de pension à l'égard du personnel statutaire au 1<sup>er</sup> janvier 2005, et a procédé à la liquidation du Fonds de pension pour les pensions légales. De la sorte, BIAC est libéré 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 passé un accord tant avec l'AP qu'avec le SCDF.

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***

- ◆ 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
- ◆ « Securex-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 »
- ◆ Caisse nationale interprofessionnelle d'assurances sociales « CNASTI »
- ◆ Caisse d'Assurances Sociales de l'UCM
- ◆ 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 libre d'assurances sociales pour travailleurs indépendants

Au terme de douze mois d'activité, tous les protocoles d'accord font l'objet d'une évaluation. A ce jour, il n'a pas encore été nécessaire d'apporter une quelconque modification aux accords initiaux.

### ***Information et communication***

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

La notoriété du Service de médiation pour les pensions doit contribuer à faire savoir 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 20 avril 2004 : présentation du Rapport annuel 2003***

La présentation du Rapport annuel 2003 a pour la cinquième 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 Pensions.

### ***Assemblée générale du Comité consultatif pour le Secteur des Pensions du 3 juin 2004***

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 Pensions<sup>1</sup>. A cette occasion, le Comité nous invite chaque année à l'une de ses réunions plénières, afin de discuter du contenu du Rapport annuel après sa publication. La plupart des organisations les plus représentatives des seniors y sont activement présentes.

Cette année nous avons pris part à la réunion plénière du 3 juin 2004 qui a été largement consacrée à la discussion du Rapport annuel 2003 qui couvrait la période de mars 2003 à février 2004. Durant la discussion, nous l'avons commenté et avons répondu aux questions de ses membres.

<sup>1</sup> Article 17 de l'arrêté royal du 27 avril 1997 instaurant un Service de médiation Pensions

### ***Campagne d'information octobre-décembre 2004***

La campagne annuelle d'information, tout comme les précédentes, a été confiée à la Direction générale de la Communication externe du Service public fédéral Chancellerie du Premier Ministre (l'ex-Service fédéral d'Information). Ce service prend en charge la réalisation du message et offre gracieusement son expertise dans le choix des périodiques principalement lus par les seniors. Il supervise également tout le déroulement de la campagne, de la commande des espaces à leur facturation.

Nous avons privilégié les mêmes axes principaux, 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 externe 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 Soir Magazine, Ciné Télé Revue, Télépro, Téléstar, Femmes d'aujourd'hui, Plus Magazine (Fr), Kerk & Leven, Dag Allemaal, Libelle, Story, Start 60 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 paru dans la presse entre le 6 octobre et le 2 décembre 2004.

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. Ceci découle d'une part du fait que les dépliants sont en permanence disponibles dans les bureaux de Poste, dont la réserve est de plus en plus vite épuisée, d'autre part, beaucoup de personnes qui nous contactent nous disent avoir conservé la publicité avec leurs papiers de pensions.

### ***Mailing aux organisations de seniors***

Parallèlement à la campagne, nous adressons chaque année un mailing à plus de 200 organisations belges de seniors et d'associations qui oeuvrent pour et avec eux. Nous leur avons à nouveau demandé – et avec succès – 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.

En outre, nous adressons également notre mailing aux organisations belges de consommateurs.

Ce ne sont pas moins de 10.000 dépliants au total qui ont été transmis à toutes 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 ou d'Afrique du Sud, sont confrontés quasi 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***

Durant la campagne d'information, nous renseignons également l'existence de notre site internet. Du mois d'octobre au mois de novembre 2004, nous avons placé un « banner », petite message activé, sur la page d'accueil des citoyens sur le site portail www.belgium.be. Durant cette période, 4.343 surfeurs ont visité notre site.

Celui-ci contribue de manière sensible à l'amélioration de notre communication avec les plaignants ou les personnes à la recherche d'informations, et cela tant sur le plan qualitatif que quantitatif.

Sur le site, le visiteur trouve une information complète sur les compétences du Service et sur le mode d'intervention du Service de médiation pour les Pensions.

Le formulaire de plainte disponible offre la possibilité d'introduire une plainte « on line ». Il est libellé de telle sorte que les plaintes et demandes d'informations puissent être traitées avec minutie.

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, ce qui correspond à une forme contemporaine de publicité.

Afin de rencontrer les besoins, profonds et récurrents, d'information constatés en matière de pensions, y sont 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).

***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 en vue de partager notre expérience.

Nous avons ainsi pu participer à un projet de recherche à propos de la notion de légitimité dans le cadre d'un séminaire scientifique du LASCO (Laboratoire d'analyse des systèmes de communication d'organisation) de l'UCL.

### ***Le Service de médiation dans les médias***

Durant l'année écoulée, différentes radios publiques francophones et néerlandophones nous ont interviewés. A chaque fois, il s'agit d'une opportunité pour accroître la notoriété du service et mieux expliquer au public la mission et le mode de fonctionnement du service.

Le Service de médiation pour les Pensions a également fait l'objet d'un article avec interview dans Fedra, le mensuel des fonctionnaires, ainsi que dans l'Echo au cours du second semestre de l'année écoulée.

### ***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 nous aident à optimiser le service 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 sont incontournables afin de rester au fait du 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 Concertation 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.

Les statuts de la CPMO reprennent les quatre principes suivants :

- ◆ l'ombudsman en tant qu'instance de recours (seconde ligne) au service du public ;
- ◆ l'ombudsman en tant qu'instance indépendante ;
- ◆ l'ombudsman et ses fonctions d'investigation et d'évaluation ;
- ◆ la publication d'un rapport par l'ombudsman.

La CPMO vise également à améliorer l'image de l'Ombudsman et à faciliter l'accès à ses services. Dans ce cadre, un groupe de médiateurs planche sur un site-portal [www.ombudsman.be](http://www.ombudsman.be) qui devrait être finalisé cette année.

L'un des médiateurs participe au groupe de travail qui prépare le site-portal. L'autre est coordinateur de la CPMO.

### ***Organisations internationales d'Ombudsmans***

Nous sommes membre de l'Institut International des Ombudsmans (IOI). Cet Institut rassemble l'ensemble des médiateurs et ombudsmans qui, de par le monde, assume cette fonction en toute neutralité et répondent à un ensemble de standards internationaux afin d'exercer leur mission en toute indépendance.

Entre-temps, nous sommes également devenu membre de l'Institut européen de l'Ombudsman (EOI). Quasi tous les médiateurs d'Europe font partie de cet Institut qui vise à promouvoir la fonction au travers d'une approche scientifique et à en répandre l'exemple en Europe.

Par ailleurs, le médiateur francophone est devenu membre de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF).

### ***5 ans de Service de médiation pour les Pensions***

Afin de célébrer le premier lustre du Service de médiation Pensions, nous avons organisé le colloque "5 ans de Service de médiation pour les Pensions".

Monsieur Bruno Tobback, Ministre des Pensions a procédé à l'ouverture du colloque en prononçant un discours d'introduction devant une centaine de participants.

Les thèmes suivants ont été traités.

- ◆ *5 ans de Service de médiation pour les Pensions : un bilan*  
par Jean Marie Hanneesse et Guido Schuermans, les médiateurs
- ◆ *L'impact social du Service de médiation pour les Pensions*  
Hans Bonte, président de la Commission des Affaires sociales de la Chambre des Représentants
- ◆ *Le Service de médiation pour les Pensions : un moteur de changement ?*  
Elisabeth Volckrick, professeur à la faculté des Sciences économiques, sociales et politiques, Département de Communication – UCL
- ◆ *Le service de médiation pour les Pensions et les organisations de seniors : partenaires ou concurrents ?*  
Luc Jansen, vice-président de la Commission wallonne des Pensionnés et Pré-pensionnés de la FGTB et Lieve Demeester, responsable de la communication du Kristelijke Beweging van Gepensioneerden

La plupart des participants étaient des fonctionnaires des services de pensions. D'autres représentaient les organisations des seniors, les services de médiations, les services publics à mission sociale, ...

Le texte des interventions est disponible sur notre site internet [www.mediateurpensions.be](http://www.mediateurpensions.be)

Voici un florilège de quelques idées marquantes émises lors des différents exposés.

*Hans Bonte, président de la Commission des Affaires sociales de la Chambre des Représentants*

- ◆ Le Service de Médiation pour les pensions en guise d'assurance contre les accidents de la pension.
- ◆ Il est clair que chaque citoyen dispose d'un droit essentiel à bénéficier d'une information complète et détaillée à propos de ses droits et obligations, et, lorsque ses droits sont lésés ou menacés, à pouvoir lui en garantir la réparation. Le Service de médiation pour les pensions assume ce rôle d'institut de garantie.
- ◆ A propos de la relation entre le fonctionnement du Service de médiation Pensions, le législateur et la législation en matière de pensions :

- Le rapport annuel du Service de médiation constitue un excellent baromètre de la qualité de la législation en matière de pension et de la qualité des différents services de pensions;
  - Les recommandations portant sur des adaptations de la loi que le Service de médiation fait au Gouvernement et au Parlement afin d'y combler des lacunes constituent tout autant une source de travail législatif qui se retrouve dans les lois-programmes et les autres mesures gouvernementales.
- ◆ Le Service de médiation pour les Pensions sera dans le futur de plus en plus la clé de cette mission (vieillesse, plus grande mobilité sur le marché du travail, augmentation des carrières mixtes, complexité croissante de la matière en raison du développement du 2<sup>me</sup> pilier de pension, ...).
- Il devra jouer le rôle de label de qualité quant au fait que la communication et l'échange d'informations entre les services de pensions et le citoyen est optimale.

*Elisabeth Volckrick, professeur à la faculté des Sciences économiques, sociales et politiques, Département de Communication – UCL*

- ◆ Le Service de médiation peut à l'occasion de ses cinq ans d'existence avancer des résultats positifs :
- sur le plan de la dimension « fonctionnelle », le Service de médiation fait preuve d'efficacité ;
  - la médiation améliore les relations entre les citoyens, l'administration et l'Etat en restaurant davantage la confiance entre ces parties ;
  - le médiateur introduit des critères éthiques (respect des personnes, volonté d'écoute, courtoisie, justice, proportionnalité dans le droit). C'est une ouverture à de nouveaux enjeux démocratiques ;
  - la médiation institutionnelle est une de ces instances correctrices de la stricte démocratie législative. C'est en cela qu'elle va dans le sens d'une relégitimation des phénomènes démocratiques.
- ◆ "Régulation fonctionnelle et régulation démocratique sont toutes deux présentes dans les pratiques de médiation."
- ◆ Notre système rationnel-légal et son antithèse.

Le modèle webérien n'existe plus dans l'administration dès la fondation de l'État social depuis pratiquement la seconde guerre mondiale. Le service public, parce qu'il est service, suppose l'adhésion et la participation des citoyens. Néanmoins on trouve encore des reliquats du modèle

webérien : des règles universelles, l'impersonnalité qui est le gage de l'impartialité, la préférence pour les procédures écrites, la hiérarchie stricte, ...

Chez le médiateur, on se trouve quasiment à l'antithèse. Là il est question de cas individuels, de proximité, d'avoir un visage, de chaleur, de tendance à aller vers l'oralité, d'indépendance, de complexité de mondes différents.

Le pouvoir politique mais aussi les fonctionnaires, dans la vie quotidienne de l'Etat, participent au processus de légitimation mais aussi au processus de dé-légitimation de l'Etat démocratique. Des attitudes inadéquates ou sélectives peuvent être des sources de la dé-légitimation de l'Etat dans l'action administrative. La médiation vient là pour relégitimer par le bas la création de la légitimité.

- ◆ Le médiateur est un tiers qui répond à une demande de justice au singulier.

Le médiateur est un tiers qui va faciliter la communication dans des situations où les individus et les groupes n'arrivent pas à interpréter correctement leur situation ou ne voient pas d'issues acceptables aux divergences qui surgissent dans les procédures administratives.

Le médiateur est un tiers qui traite de cas strictement individuels et qui les traite individuellement. La question du respect et de la reconnaissance est intimement liée à cette question de la singularité.

- ◆ Le tiers médiateur ne traite pas ses conflits par la règle.

Le tiers médiateur s'assure des règles bien sûr, mais il va plus loin, il traite les plaintes par des principes (le principe de l'égalité, du raisonnable, de proportionnalité, du contradictoire, de la bonne administration, de la courtoisie, de la gestion consciencieuse, de l'équité et des droits de l'homme).

- ◆ Le médiateur est une autorité moderne : une autorité réflexive et délibérative.

L'autorité n'a pas de moyens de contrainte. On lui obéit librement, sans y être forcé.

“L'autorité donne plus qu'un conseil et moins qu'un ordre.” (Theodor Mommsen -1888).

Le médiateur est une autorité. Il ne dispose pas de moyens de contrainte. Il traite ses affaires à partir d'une exigence de sens, dans le respect des principes.

*Luc Jansen, vice-président de la Commission wallonne des Pensionnés et Pré-pensionnés de la FGTB et Lieve Demeester, responsable de la communication du Kristelijke Beweging van Gepensioneerden*

- ◆ Les représentants des associations des seniors ressentent le Service de médiation clairement comme un partenaire.
- ◆ Parfois ils remarquent une certaine méfiance chez leurs clients. Dans le sens de : le Service de médiation, étant lui-même un service public, il est pensable qu'il prenne donc parti pour les services de pensions. Cet écueil pourrait être évité en insistant encore plus fort sur cette caractéristique d'indépendance du Service dans sa politique de communication.
- ◆ Par ailleurs, il arrive que les services des seniors et le Service de médiation Pensions partagent un même champ d'action. S'il apparaît qu'une législation s'avère inadéquate, l'un et l'autre entreprennent des actions afin d'obtenir des changements, adaptations ou améliorations dans la législation ou le fonctionnement des services de pensions. Il est proposé une délimitation encore améliorée et affinée des tâches et des compétences respectives de chacun à ce propos<sup>2</sup>.
- ◆ Le profil du service pourrait encore être affûté. Le Service de médiation Pensions reçoit encore trop de pures demandes d'information. Améliorer la manière dont le Service de médiation se profile ainsi que la communication relative à sa mission, contribuerait à diminuer le nombre de questions de pure information.

<sup>2</sup> Les tâches et les compétences du Service de médiation pour les Pensions sont reprises dans des dispositions légales. A ce propos le Service de médiation ne peut se concerter avec des organisations privées. En outre le Service de médiation est complètement indépendant et impartial. Ceci n'évite pas que les organisations des seniors, dans leur rôle de groupes de pression, rapportent les suggestions et les recommandations du Service de médiation dans leurs concertations avec les autorités.

## ***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***

La formation permanente couvre, à l'instar des autres années, 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).

Nos collaborateurs et/ou nous-mêmes avons toutefois pris part aux formations suivantes, journées d'étude, congrès et colloques.

- ◆ "Fonds de pensions sectoriels et concertation sectorielle : une affaire entre employeurs et salariés" – séminaire organisé par l'Association belge des institutions de pension le 9 mars 2004.

- ◆ “Publiek recht voor modernisering: motor of rem?” – séance académique organisée à l’occasion de l’éméritat du Prof. Dr. Rudolf Maes, professeur titulaire Droit administratif à la Faculté de Sciences sociales de la Katholieke Universiteit Leuven le 30 avril 2004.
- ◆ “Protection of Minorities and Ombudsman Reality” – congrès organisé par l’Institut européen de l’Ombudsman les 9 et 10 mai 2004.
- ◆ Formation site Internet “La production et la gestion de communiqués de presse”, organisé par le SPF Chancellerie du Premier Ministre le 12 mai 2004.
- ◆ “Wetsevaluatie”, journée d’étude organisée par la rédaction la Tijdschrift voor Wetgeving le 25 mai 2004.
- ◆ “Ambtenaren en ethiek: de organisatie van het ambtelijk integriteitsbeleid” – journée d’études organisée par la Vlaamse Vereniging voor Bestuur en Beleid le 24 mai 2004.
- ◆ Formation site Internet “Echange de nouveautés via RSS”, organisée par le SPF Chancellerie du Premier Ministre le 26 mai 2004.
- ◆ “Balancing the Obligations of Citizenship with the recognition of individual rights and responsibilities – The role of the ombudsman” - congrès organisé par l’Institut International de l’Ombudsman du 7 au 10 septembre 2004.
- ◆ “Erkenning en herkenning van klachten na drie jaar Klachtendecreet” – journée d’études organisée par le Vlaamse Ombudsdienst le 28 septembre 2004.
- ◆ “Pouvoir politique et médiation institutionnelle” – journée d’étude organisée en collaboration par le CRIO (Centre de recherche Interdisciplinaire sur l’Ombudsman), l’Université Catholique de Louvain et l’Université de Neuchâtel le 18 novembre 2004.
- ◆ Formation “Théâtre de la diversité” – journée d’étude organisée par l’IFA (Institut de Formation de l’Administration fédérale) le 22 novembre et 2 décembre 2004.
- ◆ “Fonds de pension et anti-discrimination” – séminaire organisé par l’Association belge des Institutions de Pension le 8 décembre 2004.
- ◆ Formation site Internet “Accessibility”, organisée par le SPF Chancellerie du Premier Ministre le 9 décembre 2004.
- ◆ “Ageing, a “mission possible” ... if responsibilities are shared”, conférence organisée par l’Institut de Droit social de la Katholieke Universiteit Leuven et l’European Association of Paritarian Institutions of Social Protection le 16 décembre 2004.

### ***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 2004 également au 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 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, tram, 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*

En 2004, le Service de médiation pour les Pensions comptait 5 ans d'existence. Au cours de ces 5 années, il a construit pas à pas son autorité. Ceci ressort des réactions positives constatées lors de notre colloque « 5 ans de Service de médiation pour les Pensions » tant auprès des organisations de seniors, que des mondes académique et politique, mais également, et sans les oublier, les services de pensions eux-mêmes.

La première mission du Service de médiation pour les Pensions consiste à traiter des plaintes individuelles. Il intervient en seconde ligne.

Afin d'accomplir cette mission, il a fallu préciser de manière concrète avec 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 » sur notre site [www.mediateurpensions.be](http://www.mediateurpensions.be)).

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 Concertation 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. La formation permanente ainsi que le suivi quotidien de l'actualité du secteur des pensions et du monde de la médiation en sont des priorités.