

A Monsieur le Président de la Chambre des Représentants,

A Monsieur le Ministre des Pensions et des Grandes Villes,

A Monsieur le Président du Comité consultatif pour le Secteur des Pensions,

Le Rapport annuel 2010 du Service de médiation pour les Pensions en est déjà à la douzième livraison. Il couvre la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2010.

Il livre, comme chaque année, un aperçu détaillé des activités du Service, des données statistiques pertinentes, ainsi qu'une analyse des dossiers les plus significatifs. Vous y trouverez aussi les recommandations ainsi que les suggestions émises dans le cadre ou à la suite de l'instruction des plaintes.

Les résultats concrets enregistrés dans ce Rapport continuent de démontrer que le citoyen trouve aide et protection auprès du Service de médiation.

Depuis la création du service au 1^{er} juin 1999, ce sont à peu près 19.500 (futurs) pensionnés qui se sont adressés à nous. Dans presque neuf cas recevables sur dix, le résultat de notre médiation est positif et ceci se traduit régulièrement par une augmentation du montant de la prestation (pension ou garantie de revenus aux personnes âgées) payée au plaignant.

Les propositions et suggestions d'amélioration adressées aux services de pensions et les recommandations émises dans nos Rapports annuels sont également une partie essentielle de notre mission d'ombudsman.

Nombre de nos recommandations générales ont été transposées en lois et arrêtés qui s'imposaient pour résoudre des problèmes en matière de pensions.

Nous en formulons encore de nouvelles cette année dans le but d'améliorer la législation des pensions et de l'adapter aux besoins contemporains.

Toutefois, nous avons jugé utile de donner plus de place dans ce Rapport aux résultats obtenus par le biais de nos suggestions. Les administrations en charge des pensions les intègrent généralement sans difficulté et rapidement afin d'améliorer leurs pratiques quotidiennes tant à l'égard de leur fonctionnement que de la qualité de leurs services.

Le suivi de nos recommandations et suggestions traduit un climat de confiance croissante dans l'ombudsman et est en soi la reconnaissance de son autorité dans les domaines de l'amélioration qualitative du service à la clientèle et de la réglementation dans le secteur des pensions légales.

Nous avons remarqué que divers sujets tirés de nos Rapports annuels sont commentés au sein de la Commission des Affaires Sociales de la Chambre des Représentants. Dans la moitié des réunions de la Commission des Affaires Sociales qui ont été consacrées en 2010 à la problématique des pensions, un sujet tiré de l'un des Rapports annuels du Service de médiation Pensions a été discuté.

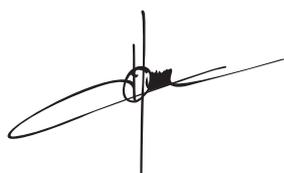
Pour citer quelques thèmes : la polyvalence des demandes de pension, la constitution de droits de pension pendant une période de reprise d'activité après la prise de cours de la pension, la régularisation de périodes d'études dans le régime des salariés et l'examen d'office de la Garantie de revenus aux personnes âgées à 65 ans pour les personnes parties en pension anticipée.

Ce serait une bonne chose que nous puissions être entendus par la Commission des Affaires Sociales de la Chambre dans le cadre de discussions portant sur des points spécifiques qui y auraient été abordés.

Le Rapport est rendu public.

Toute personne qui le demande l'obtient gratuitement. Il est également publié dans son intégralité sur le site internet du service de médiation.

Le Collège des médiateurs pour les Pensions,



Jean Marie Hanneesse



Tony Van Der Steen

Introduction

Le présent Rapport annuel du Service de médiation pour les Pensions couvre la période courant du 1^{er} janvier 2010 au 31 décembre 2010.

La structure de ce Rapport est grosso modo la même que celui 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. Nous y procédons en outre à une présentation de la « Vision 2015 », un projet d'amélioration du fonctionnement du Service de médiation, et des critères d'évaluation actualisés.

Le projet d'amélioration est porté par tous les collaborateurs qui se sont appropriés les objectifs envisagés pour l'optimalisation de notre service à la clientèle.

La deuxième partie couvre l'examen et l'analyse des plaintes dont ressort le rôle curatif de la fonction de l'ombudsman dans le redressement d'erreurs et de mal administration de la part des services de pensions.

Cette partie s'ouvre sur les données statistiques. Ces statistiques ont une double fonction : d'une part, donner une idée fidèle et détaillée des plaintes et de leur traitement, et d'autre part, 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. Nous terminons ce chapitre par quelques explications sur la manière dont sont traitées les plaintes à caractère général et les demandes d'informations.

Les demandes d'informations par exemple ne sont pas traitées mais transmises. Les pensionnés sont mis au courant de la transmission tout en recevant une explication motivée de la raison de ce transfert. Ainsi se traduit notamment le rôle éducatif de la fonction d'ombudsman, en aidant les pensionnés à trouver les services adéquats ou en leur expliquant les raisons de cette réorientation.

Au fil des années, nous avons accumulé de nombreux commentaires dans nos différents Rapports annuels. Dorénavant, ces différents commentaires sont réunis dans un aperçu synoptique et thématique. Le résultat de ce travail est disponible sur notre site Internet, www.mediateurpensions.be.

La troisième partie fait ressortir le rôle préventif de l'ombudsman en reprenant les recommandations et les suggestions qui ont été faites avec l'objectif d'améliorer l'action des autorités dans le secteur des pensions.

Dans cette troisième partie, nous présentons en premier lieu les recommandations officielles et générales faites à l'occasion de l'examen des plaintes. Le lecteur y trouvera également un aperçu du suivi donné aux recommandations émises dans nos Rapports précédents. Cette partie se poursuit par le suivi donné aux suggestions et propositions que nous avons formulées dans nos Rapports précédents et par celles qui ont été favorablement accueillies.

Les annexes de la quatrième partie contiennent les textes (lois et chartes) de référence utiles ainsi que les adresses de nos partenaires, tant les services de pensions que nos collègues ombudsmans.

Le dépliant de l'Association des Médiateurs et Ombudsmans de Belgique (CPMO – Concertation permanente des Médiateurs et Ombudsmans) en annexe reprend les données de tous les collègues qui en sont membres.

Tout ce travail n'aurait pas pu être accompli sans notre équipe de collaborateurs. Nous les remercions en particulier pour leur participation et leur engagement dans notre démarche de renouveau et dans notre recherche constante d'amélioration de notre professionnalisme.

Enfin, nous attirons 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.



Tony Van Der Steen Jean Marie Hanneesse



Le Service de médiation pour les Pensions

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

“Nemo censetur ignorare legem”¹

Cet adage doit être nuancé dans le sens que ce principe ne suppose pas que tous les citoyens doivent connaître toutes les lois, mais bien que le citoyen doit connaître la loi qui s’applique à lui dans les circonstances où il se trouve².

Ce principe s’impose d’évidence dans une société démocratique. Malheureusement, cette « évidence » ne colle pas nécessairement à la réalité. Tous les citoyens ne connaissent pas les lois qui leur sont applicables, et cela vaut également pour de nombreux pensionnés. Il ressort de différentes études qu’un groupe important de ces derniers appartient aux gens fragilisés et parmi les moins assistés, peu scolarisés, isolés, à faibles moyens financiers,...

Dans ce contexte, une place doit-elle être faite au Médiateur pour inciter les autorités à offrir aux citoyens une information effective et la plus ouverte possible sur leurs droits et obligations ?

Philip Giddings, expert en sciences politiques et administratives, docteur et professeur à la Reading University (Grande-Bretagne)³, constate le rôle important que joue l’ombudsman dans l’essor de l’« open government » et de la liberté d’information.

“The Ombudsman Office relies upon a free press and open reporting to enhance the effectiveness of the Office – ‘mobilising shame’ when necessary. Thus the growth of campaigns to reduce governmental secrecy and encourage openness and freedom of information creates opportunities for the Ombudsman Offices to exploit – both in terms of possible extensions of jurisdiction to policing of an FOI⁴ regime and also because it is in principle more difficult for administrative authorities to conceal errors, mistakes, wrong procedures and other features of government malfunctioning under an FOI regime, particularly if the Ombudsman is empowered to initiate investigation of his own motion.”

L’année dernière, Année de la Lutte contre la Pauvreté, nous avons lors de notre présentation du Rapport annuel 2009 attiré l’attention sur “le secret de la GRAPA⁵” avec l’intention d’ouvrir un débat public sur ce thème.

Peu après la présentation du Rapport annuel du 15 mars 2010, les premières questions parlementaires ont été adressées au Ministre des Pensions durant l’heure des questions à la séance plénière de la Chambre du 18 mars 2010. Le

1 Nul n’est censé ignorer la loi.

2 T. HENS, “Over het adagium “Nemo censetur ignorare legem” en de zorgvuldigheidsnorm” (note sous Rb. Leuven, 5 oktober 1991) dans R.W., 1994-95, 1062-1063

3 Philip GIDDINGS, “The future of the Ombudsman” in Righting Wrongs, 1999, p. 466

4 Freedom Of Information

5 La GRAPA (Garantie de revenus aux personnes âgées) est une prestation à caractère résiduaire, comparable au revenu d’intégration, qui a pour objectif d’augmenter les revenus des pensionnés qui ne disposent pas de moyens suffisants et qui peut ainsi offrir un rempart contre la pauvreté.

Ministre des Pensions a appuyé les suggestions des Médiateurs et s'est déclaré en faveur d'une autonomie maximale pour l'examen des droits à la GRAPA⁶.

La semaine suivante, le 25 mars 2010, le thème a été abordé en séance plénière du Sénat.

En Commission des Affaires Sociales le 30 mars 2010, le thème de l'attribution automatique de la GRAPA a été discuté en détails.

Plusieurs partis politiques ont lancé des communiqués de presse sur le fait que la GRAPA était insuffisamment accordée à tous les seniors qui y ont droit. Un parti politique francophone a même déposé à la Chambre une proposition de résolution pour une plus grande accessibilité à la GRAPA⁷.

Durant le reste de l'année, nos propositions pour des solutions durables dans la dispense d'informations et l'examen automatique des droits à la GRAPA ont été suivies : ainsi, le Ministre des Pensions a été à nouveau interpellé le 21 octobre 2010 à la séance plénière du Sénat⁸.

Les médias ont également joué leur rôle dans le débat sur la GRAPA. En témoignent le reportage dans « Het Nieuws » (journal télévisé) de VTM du 15 mars 2010, tout comme les différents articles de la presse francophone et néerlandophone sur les petites pensions et le lien manquant avec l'examen du droit à la GRAPA en 2010.

Le débat sur la GRAPA se poursuit encore au début de 2011 : l'octroi automatique de la GRAPA a constitué le principal sujet, pendant deux jours consécutifs, de l'émission de Radio 1 de défense des consommateurs Peeters&Pichal diffusée fin janvier 2011.

Le Médiateur moderne est ainsi davantage qu'un conciliateur qui résout des plaintes individuelles. De par sa vue d'ensemble (« helicopter view ») sur les plaintes qu'il traite, il est en état de jouer les fonctions d'un « fureteur » qui détecte des problèmes. Ses compétences de recommandation et de rapport l'autorisent à porter ces problèmes à l'attention publique.

6 Réponse du Ministre des Pensions à la demande d'explication de Madame Cindy Franssen sur "l'octroi automatique de la garantie de revenus aux personnes âgées" (n° 4-1633) durant la session ordinaire du 25 mars 2010 dans Compte Rendu 4-117

7 Chambre des Représentants, 2^{ème} session de la 53^{ème} législature 2010-2011, proposition de résolution sur une meilleure accessibilité de la GRAPA du 10 décembre 2010 introduite par Monsieur Christian Brotcorne et Madame Catherine Fonck, Doc. 53, 1103/001 du 21 janvier 2011

8 Voir le présent Rapport annuel, Partie II Analyse des dossiers, pp. 88-91

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

Les activités

A l'évidence, ce qui détermine le fonctionnement du Service de médiation, c'est la mission qui lui est dévolue. Cette mission est fixée par le législateur. Les médiateurs l'accomplissent selon la vision qu'ils ont de leur travail, actuellement et dans le futur.

La vision 2015

Le processus de ressourcement lié au bon fonctionnement du Service de médiation, qui a été mis en route (voir le Rapport annuel 2009) a conduit à la formulation d'une "Vision 2015" ambitieuse. Où doit se situer le Service de médiation en 2015 ? Quels sont les objectifs stratégiques et opérationnels nécessaires à sa réussite? Quel est le plan d'action et comment en évaluer la progression ?

Les idées centrales de la Vision 2015 peuvent être résumées comme suit.

- Dans son action quotidienne, le Service de médiation pour les Pensions s'inspire des valeurs suivantes : l'indépendance, l'impartialité, la neutralité, le respect, l'intégrité, la bienveillance, l'excellence et la transparence.
- Le Service travaille à une distance égale du citoyen et du service de pensions concerné. Il se veut être un pont entre l'un et l'autre.
- Par la qualité de son travail, portée à un niveau encore supérieur, le Service de médiation pour les Pensions apportera une plus-value aux pensionnés.
- A l'horizon 2015, le Service de médiation pour les Pensions sera encore plus largement connu de tous les pensionnés.
- Son expertise, étendue à tous les régimes légaux de pensions, et son autorité morale seront encore davantage reconnues par les pensionnés et par toutes les autres composantes de la société.
- A l'égard de tous ces acteurs, le Service de médiation pour les Pensions se veut très disponible et mettra tout en œuvre pour promouvoir au maximum ses recommandations et suggestions.

- Le Service de médiation pour les Pensions entretiendra, avec les services de pensions, les relations les plus transparentes et harmonieuses possible afin de développer un véritable partenariat au service des pensionnés.

Les objectifs stratégiques

- Objectif stratégique 1 :
Renforcer l'autorité morale du service
- Objectif stratégique 2 :
Augmenter le professionnalisme du service
- Objectif stratégique 3 :
Promouvoir la notoriété du service
- Objectif stratégique 4 :
Développer le partenariat avec les services de pensions

La réalisation des objectifs

Evidemment, il ne peut être question de réaliser tous les objectifs en une fois. Dans le plan quinquennal, des priorités sont fixées pour chaque année. Les évaluations annuelles définiront dans quelle mesure elles seront réalisées et quelles corrections seront nécessaires.

Dans les prochains rapports annuels, nous ferons le point en toute transparence sur les progrès réalisés chaque année et sur les difficultés que nous aurons éventuellement rencontrées dans la réalisation de la Vision 2015.

Les critères d'évaluation du Service de médiation Pensions

Dans le cadre du ressourcement du Service de médiation, nous avons à nouveau radiographié les normes d'évaluation que nous appliquons dans les dossiers de plaintes.

Pourquoi des normes d'évaluation dans le traitement des plaintes ?

La mission légale du Médiateur pour les Pensions

Amélioration du fonctionnement des services de pensions, la bonne administration

L'article 27 du règlement d'ordre intérieur du Service de médiation Pensions (Moniteur belge du 6 décembre 2000) stipule que le Médiateur se prononce sur l'application par les services de pensions des principes de bonne administration.

Pour pouvoir répondre à la question de savoir si un comportement ou une décision est adéquat ou pas, le meilleur instrument est le recours à une liste de critères de bonne administration.

La formulation de normes d'évaluation est importante pour la motivation de l'avis sur le comportement ou la décision faisant l'objet d'une enquête et, tout aussi importante, pour la promotion de l'unité de traitement de l'évaluation par le Médiateur pour les Pensions.

Une grande partie des critères d'évaluation correspond à des normes juridiques, comme celles qui sont prévues entre autres dans la réglementation sur les pensions et dans les conventions internationales sur la sécurité sociale.

Il y a aussi des critères de bonne administration en rapport avec le respect des droits constitutionnels et des droits de l'homme, comme entre autres, la non-discrimination, le droit au respect de la sphère de vie privée, l'usage des langues, la publicité passive et active.

En outre, il y a des critères de bonne administration qui relèvent de principes de droit administratif, comme par exemple le principe du raisonnable, le principe de proportionnalité, le principe d'égalité, l'obligation de motivation, l'interdiction de l'excès de compétences et de l'abus de pouvoir, ...

Mais à côté de cela, il y a encore des critères de bonne administration qui eux sont liés à la gestion consciencieuse par les services de pensions de leur relation avec les citoyens, comme la précision administrative, la diffusion d'une information active et soignée, ainsi que le traitement correct (politesse, courtoisie, service au client, etc.) des citoyens.

Le fait qu'une grande partie des critères d'évaluation du Médiateur corresponde à des normes juridiques ne signifie pas que le Médiateur pour les Pensions se retrouve lors de son évaluation totalement lié au contenu de règles de droit.

Toutefois, étant donné que la réglementation en matière de pensions est quasi exclusivement d'ordre public, et que celle-ci s'impose au traitement du dossier par les services de pensions, cette réglementation, dans sa lettre et son esprit, est dans bien des cas incontournable dans le cadre de l'évaluation donnée par le Médiateur pour les Pensions. Toutefois, le critère de légalité ne reste qu'un critère d'évaluation parmi d'autres.

Il peut en découler qu'un comportement ou une décision qui ne sont pas en contradiction avec une règle de droit, soient néanmoins analysés comme mauvaise administration, par exemple parce qu'un critère de gestion consciencieuse a été transgressé ou parce que le principe du raisonnable recommande que, dans un cas particulier, une décision soit prise bien avant que le délai prévu dans la Charte de l'assuré social soit dépassé.

Dans certains cas en effet, notamment en matière de pension de survie, une plainte peut porter sur le délai d'instruction, alors que le délai prescrit par la Charte de l'assuré social n'est pas encore dépassé ; le délai déjà écoulé pourra néanmoins être considéré comme non conforme aux principes de bonne administration en raison d'une entorse au délai raisonnable.

Le cas contraire peut également se produire : un comportement ou une décision qui sont en conflit avec le droit peuvent exceptionnellement être considérés comme convenables et appropriés, par exemple lorsque le service de pension a réagi en invoquant l'équité.

L'autorité morale du Médiateur pour les Pensions

Le législateur nous a confié une large compétence d'enquête et d'évaluation. Ces compétences ne sont pourtant pas enchâssées dans le pouvoir judiciaire. C'est pourquoi l'efficacité de notre travail d'ombudsman est directement liée au développement de notre autorité.

Notre appréciation du caractère fondé ou non des plaintes, et nos suggestions qui en découlent pour une éventuelle rectification du droit, ne sont donc pas contraignantes. Il appartient aux services de pensions concernés de donner les suites éventuelles à l'évaluation de chaque dossier recevable. C'est là que réside la différence essentielle entre notre appréciation et la décision du juge.

Cela signifie que la qualité du travail de médiation est d'une extrême importance.

La qualité est un pilier de notre autorité.

C'est la raison pour laquelle il est important que l'instruction d'un dossier soit non seulement consciencieuse mais qu'elle aboutisse également à des conclusions non sujettes à discussion et que l'évaluation et l'éventuelle recommandation recèlent une force de persuasion suffisante.

A la lumière de ces considérations, nous avons donc fixé des exigences en matière de motivation de l'évaluation de la plainte.

Ces exigences sont d'autant plus cruciales que nous enquêtons et évaluons en dernière ligne. En effet, notre évaluation est souveraine dans la mesure où elle n'est pas susceptible de recours.

Il apparaît dans la pratique que l'évaluation et les recommandations jouissent d'un grand poids aussi bien auprès des services de pensions qu'auprès du législateur et du monde du travail (à titre d'exemples : l'ONP qui demande les numéros de dossiers pour une discussion au sein du Comité de gestion, les nombreuses suggestions qui sont suivies par les services de pensions, la discussion au sein des commissions parlementaires et les questions parlementaires, les renvois dans la jurisprudence et la doctrine).

La transparence

Lors de la clôture de l'examen d'une plainte, le Médiateur pour les Pensions évalue le traitement donné au cas par le service de pension ainsi que les décisions des services de pensions, en d'autres mots il rend un avis sur le caractère fondé ou non de la plainte.

Tant les administrations concernées que les citoyens ont le droit de connaître les critères sur lesquels le Médiateur s'appuie pour rendre son avis, et comment il motive son évaluation.

Il est d'une extrême importance que le Médiateur communique ouvertement et honnêtement sur les critères d'évaluation qu'il applique. Une communication transparente permet aux services de pensions de constater que leurs actes sont examinés de la même manière, sur la base de critères objectifs et définis préalablement.

Le citoyen peut également constater que sa plainte est traitée soigneusement et soumise à des règles de droit formelles et, plus encore, à des normes de qualité concernant le service à la clientèle ainsi que les relations humaines qu'elles impliquent, à l'instar de celles qui ont cours dans notre société moderne actuelle.

L'indépendance et l'impartialité du Médiateur est clairement illustrée de cette manière, et elle est à ce prix.

Cette manière de faire renforce la confiance dans l'intervention du Médiateur et dans la crédibilité de ses avis, en bref dans son autorité, laquelle est indispensable pour pouvoir exercer pleinement sa fonction.

La liste des critères d'évaluation

Critères d'évaluation	Spécifications
1. Application conforme des règles de droit	<p>Les services de pensions agissent en conformité avec les normes légales et réglementaires de pensions ainsi qu'avec les lois de portée générale, les Directives européennes et les Conventions internationales relatives à la sécurité sociale et dans le respect des droits fondamentaux des personnes.</p> <p>Les autres lois belges, par exemple les lois linguistiques, les lois relatives à la protection de la vie privée, la Charte de l'assuré social, e.a. sont également d'application.</p> <p>Lorsque la règle n'est pas claire, les services de pensions veillent à l'appliquer dans un sens conforme à l'esprit de la loi ou à la volonté du législateur ou encore au sens qui lui est habituellement reconnu par la jurisprudence et la doctrine.</p>
2. Egalité	<p>Les pensionnés se trouvant dans la même situation sont traités de la même manière.</p> <p>Les pensionnés se trouvant dans des situations différentes bénéficient de traitements différents.</p> <p>La situation s'apprécie au regard de critères objectifs et de justification raisonnable et compte tenu du but et des effets de la mesure critiquée.</p>
3. Impartialité et intégrité	<p>Les services de pensions ne peuvent pas favoriser une partie pour une raison qui ne serait pas prévue dans les lois et réglementations. Cette impartialité suppose l'objectivité dans le traitement du dossier et implique l'absence d'intérêt - et même, d'apparence d'intérêt - des collaborateurs dans la situation réglée.</p>

Le traitement du dossier par les services de pensions ne peut pas être guidé par des intérêts personnels, familiaux ou nationaux, par des pressions extérieures, par des convictions religieuses, philosophiques ou politiques.

Par ailleurs les collaborateurs évitent que leur décision soit influencée par les inconvénients que celle-ci pourrait engendrer dans le chef de l'une des parties.

4. Caractère raisonnable et proportionnalité Les services de pensions s'assurent que leur décision est appropriée, proportionnée et équitable.

Le principe du raisonnable est enfreint lorsque les services de pensions usent de leur liberté d'appréciation de manière manifestement déraisonnable. La décision des services de pensions peut être qualifiée de manifestement déraisonnable lorsqu'elle n'est pas celle qu'aurait adoptée n'importe quelle autre institution d'intérêt public normalement prudente et diligente placée dans les mêmes circonstances.

Pour respecter le principe de proportionnalité, les services de pensions normalement diligents veillent à prendre la mesure qui paraît la plus respectueuse des intérêts des pensionnés et des objectifs d'intérêt général poursuivis par le service de pensions.

Cette mesure doit être proportionnée au but visé. Il ne faut pas que l'administration impose une charge excessive au citoyen.

Lorsque l'application faite par les services de pensions de la règle ou la pratique administrative aboutit à une situation inéquitable pour les pensionnés, les services de pensions mettent tout en œuvre pour remédier à cette situation, tout en veillant à préserver l'égalité de traitement et à ne pas commettre d'excès ou d'abus de pouvoir.

5. Sécurité juridique

La sécurité juridique implique que les pensionnés soient en mesure de connaître le droit positif qui leur est applicable. Les pensionnés doivent pouvoir anticiper et évaluer les conséquences juridiques des actes qu'ils posent et des comportements qu'ils adoptent.

Ils doivent également pouvoir compter sur une certaine constance dans l'application de la réglementation et des pratiques administratives qui en découlent.

Pour préserver la sécurité juridique, les services de pensions s'efforcent notamment, dans un délai raisonnable, de rassurer les pensionnés au sujet des règles qui leur sont applicables.

La sécurité juridique est une notion liée à des garanties de traitement égal et impartial ; elle implique la prudence dans l'adaptation de la pratique administrative et l'exclusion de l'arbitraire.

Le principe de sécurité juridique implique également qu'une suite soit donnée aux décisions judiciaires rendues exécutoires.

6. Confiance légitime

Les services de pensions honorent les attentes légitimes que leur attitude constante, leur Charte de l'utilisateur ou leurs décisions antérieures ont suscitées chez les pensionnés.

L'attente suscitée doit être légitime. Sauf exceptions, la confiance légitime ne se déduit pas du mutisme des services de pensions.

7. Droit d'être entendu

Tous les pensionnés ont le droit de faire valoir leurs observations oralement ou par écrit lorsque leurs affaires sont en cause, même quand ce droit n'a pas expressément été prévu par la loi ou lorsque la loi n'impose pas aux services de pensions d'entendre les pensionnés préalablement à la décision qui sera prise.

Ce droit doit pouvoir s'exercer à chaque étape de la procédure de prise de décision ainsi qu'après celle-ci, dans la limite du raisonnable.

Ce principe permet de préserver à la fois les intérêts des pensionnés et ceux des services de pensions : les pensionnés en disposant de la possibilité de faire valoir leurs arguments, les services de pensions en ayant la garantie d'une prise de décision en toute connaissance de cause.

8. Délai raisonnable

Toute demande doit être traitée par les services de pensions dans un délai raisonnable.

Le délai raisonnable s'apprécie au regard de la situation concrète envisagée : il sera fonction du caractère urgent de la demande, de sa complexité, du temps nécessaire à se procurer les informations nécessaires ainsi que des éventuelles conséquences négatives pour les pensionnés d'une réponse tardive. Ainsi, le délai raisonnable impose dans certaines circonstances aux services de pensions de prendre leur décision dans un délai plus court que le délai maximum prévu par la Charte de l'assuré social ou leur propre Charte de l'utilisateur.

9. Gestion consciencieuse

Les services de pensions doivent agir et prendre leurs décisions de manière consciencieuse. Cela implique tout d'abord qu'ils doivent s'informer suffisamment pour prendre une décision en connaissance de cause. Les services de pensions doivent disposer de toutes les données juridiques et factuelles nécessaires lors de la prise de décision. Ils sont tenus d'adresser spontanément des rappels lorsque l'information demandée n'est pas obtenue dans un délai raisonnable.

Si la décision ne peut être prise dans les délais prescrits par la Charte de l'assuré social, le service de pensions en informe le demandeur et lui en fait connaître les raisons.

Dans la prise de décision, les services de pensions ne doivent s'attacher qu'aux faits vérifiés, prendre en compte les dispositions applicables et tous les éléments pertinents dans le dossier, et écarter ceux qui ne le sont pas.

Une approche rigoureuse et prudente fait partie intégrante de l'exigence de gestion consciencieuse.

Les services de pensions organisent suffisamment d'audits internes afin de détecter promptement et d'initiative les erreurs éventuelles et assurer le contrôle de qualité.

10. Traitement de plaintes en interne

Le traitement de plaintes en interne est important pour renforcer la confiance dans les services de pensions. S'il existe un traitement de plaintes en première ligne, les pensionnés doivent en être informés promptement.

Si une plainte est formulée par un pensionné ou futur pensionné, il doit être mis en contact avec ce service de plainte en première ligne.

Un traitement de plaintes en interne adéquat nécessite en premier lieu qu'une plainte soit reconnue comme telle, qu'un examen indépendant ait lieu partant du principe du contradictoire (permettant à chaque partie de dire et de contredire), et que cet examen sérieux factuel suive une procédure contrôlable, respecte un délai de traitement raisonnable ainsi que la communication du résultat accompagné d'une évaluation motivée.

Si la plainte ne peut pas être résolue, le plaignant doit être informé du fait qu'il peut encore introduire une plainte auprès du Service de médiation pour les Pensions ou, le cas échéant, auprès de la juridiction compétente.

11. Coordination efficace

Les différents organismes de pensions doivent collaborer entre eux de manière efficace.

Lorsque différents organismes doivent collaborer, la coordination efficace passe par l'harmonisation des procédures et par un échange d'informations correct et rapide. Un accès réciproque aux banques de données, dans le respect des règles de protection de la vie privée, peut être nécessaire. Aucun service ne peut se retrancher derrière le silence d'un autre service pour justifier son abstention d'agir et doit mettre tout en œuvre pour obtenir la collaboration du service dont il dépend pour la bonne poursuite du dossier.

Par ailleurs, au sein d'un même organisme de pension, la communication entre les différents services de cet organisme doit être fluide afin d'assurer un échange d'informations optimal. Les pensionnés ne peuvent être invités à produire des éléments à un service alors qu'un ou des autres services du même organisme en disposent déjà.

12. Motivation adéquate Tout acte administratif doit être fondé sur des motifs acceptables et raisonnables, en droit comme en fait.

Les pensionnés doivent pouvoir comprendre les raisons pour lesquelles ils reçoivent une décision déterminée, ce qui implique que la motivation soit reprise dans la décision qui leur est notifiée.

Cette exigence va cependant au-delà de la seule motivation formelle et elle s'attache à la qualité de la motivation. Une décision bien motivée est une décision compréhensible. Le recours à des formulations trop générales est par conséquent inadéquat. Une motivation concise peut suffire si elle est claire et appropriée au cas du pensionné.

13. Information active Les services de pensions doivent agir de manière transparente et informer spontanément le public de manière claire, objective et la plus étendue possible dans les limites du raisonnable.

L'information active cadre avec la mission des services de pensions qui consiste à rendre les dispositions légales et réglementaires des pensions ainsi que les pratiques administratives, plus accessibles et compréhensibles au public le plus large. Cette information doit être correcte, complète, sans ambiguïté, efficace et actuelle.

Les services de pensions doivent utiliser un langage clair et compréhensible, leur communication doit être efficace. Ils doivent veiller à utiliser des canaux de communications diversifiés et adéquats pour toucher le plus grand nombre de pensionnés concernés.

14. Information passive Sauf les exceptions prévues par la loi, lorsque le pensionné demande une information, celle-ci doit lui être fournie.

La demande d'information et sa réponse peuvent être formulées tant de manière écrite qu'orale. Pour autant que la loi l'autorise, les services de pensions utilisent de préférence le moyen et le canal de communication privilégié par les pensionnés.

15. Courtoisie et serviabilité

Lors de leurs contacts avec les pensionnés, outre le respect des règles élémentaires de politesse généralement en usage dans notre société, les services de pensions veillent à ce que leurs collaborateurs adoptent un ton professionnel dans leur discours et dans leurs attitudes, afin de préserver une relation interpersonnelle harmonieuse, respectueuse et empreinte d'humanité.

Le cas échéant, ils expliquent les raisons pour lesquelles ils ne peuvent accéder à la demande de leur interlocuteur et tâchent d'orienter celui-ci vers le service compétent.

Ils s'attachent constamment à utiliser un langage compréhensible, adapté à la situation et empreint de neutralité.

Lorsque les services de pensions se sont trompés ou n'ont pas agi conformément aux attentes légitimes des pensionnés, ils restaurent la confiance des pensionnés en leur présentant des excuses.

16. Accès approprié

Les services de pensions veillent à maximiser l'accessibilité de leurs services, de leurs bureaux et de leurs informations, en veillant à l'adéquation des heures d'ouverture des bureaux aux besoins du public cible concerné, à l'accessibilité téléphonique – également en périodes de trafic téléphonique massif, et à l'usage de canaux de communication variés.

Ils s'efforcent de recevoir les pensionnés dans un environnement de travail approprié, de limiter les temps d'attente et d'améliorer la lisibilité des décisions et des documents administratifs ainsi que l'accès à l'information légale et réglementaire.

Ils vulgarisent au maximum cette information pour la rendre compréhensible au plus grand nombre.

Une attention particulière doit être consacrée à l'accessibilité des bureaux aux pensionnés à mobilité réduite.

Les protocoles d'accord

Dès le début de notre activité, nous avons établi 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 des plaintes et surtout d'assurer l'efficacité et la pertinence de l'action du médiateur.

Cependant, nous avons assisté, au fil des années, au transfert des compétences en matière de pensions d'un ensemble d'ex-entreprises publiques vers les services de pensions fédéraux. A titre d'exemple, Belgacom et BIAC ont complètement transféré leurs compétences en matière de pensions pour leurs personnels, au Service des Pensions du Secteur Public.

De ce fait, les protocoles de collaboration que nous avons à l'époque établis avec ces institutions sont devenus sans objet.

Les institutions

Le protocole d'accord est toujours en vigueur pour les institutions suivantes.

Les services publics fédéraux et parastataux sociaux

- L'Office National des Pensions
- L'Institut National d'Assurances Sociales pour Travailleurs Indépendants
- Le Service des Pensions du Secteur Public
- Le SPF Finances - Administration de la Trésorerie - Service Central des Dépenses Fixes - Pensions
- L'Office de Sécurité Sociale d'Outre-mer

Les entreprises publiques

SNCB Holding

Les services de pensions relevant de la sphère de droit privé

Compagnie d'assurances

- Ethias

Caisse d'assurances sociales pour travailleurs indépendants

- « Acerta » Caisse d'assurances sociales
- « Securex-Integrity » Caisse libre d'assurances sociales pour travailleurs indépendants
- « Zenito » Caisse d'assurances sociales pour professions indépendantes
- « Multipen » Caisse d'assurances sociales pour l'agriculture, les classes moyennes et les professions libérales
- « Attentia » Caisse d'assurances sociales
- « Groupe S » Caisse d'assurances sociales
- Caisse d'assurances sociales pour travailleurs indépendants de l'Union des Classes Moyennes (UCM)
- « Xerius » Caisse d'assurances sociales
- « 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

L'évaluation des protocoles de collaboration

Tous les protocoles d'accord font l'objet d'une évaluation annuelle.

A ce jour, il n'a pas été nécessaire d'apporter une nouvelle modification aux accords

après l'actualisation et la clarification du texte de l'année passée. Tous les services de pensions ont avalisé nos propositions. (Voir Rapport annuel 2009, p. 11)

Information et communication

Il est essentiel, pour tout ombudsman, de rester constamment attentif à la nécessité d'élargir le contact avec son public cible et d'améliorer l'information qui lui est apportée; il en va de même pour notre service.

A cette fin, nous menons une politique de communication selon deux axes.

1. Afin de remplir notre mission légale de médiateur et de (ré-)conciliateur entre les citoyens et les services de pensions, il convient que nous informions les citoyens de l'existence d'un médiateur auprès duquel ils trouveront écoute et reconnaissance.
2. L'information destinée aux citoyens, relative à la manière dont travaille le médiateur, doit contribuer à assurer la confiance, à persuader le citoyen en situation de problème de l'opportunité d'introduire une plainte auprès du médiateur et, accessoirement, à éviter toute incompréhension ou déception à propos de la nature et du résultat de son intervention.

Depuis quelques années, nous impliquons avec succès de plus en plus d'intermédiaires dans notre communication.

Ces derniers sont des personnes et des services régulièrement en contact professionnel direct avec notre public cible.

A titre d'exemples, il s'agit des différentes organisations de seniors, des services sociaux des Villes et des Communes, des CPAS, des Maisons de Justice, des mutualités, des maisons de repos... Tous sont bien placés pour contribuer à la notoriété du Service de médiation pour les Pensions en signalant aux citoyens son existence et les moyens de le contacter, et pour convaincre ceux-ci de s'adresser eux-mêmes à lui en cas de problèmes liés à leur pension.

Souvent ces intermédiaires disposent de leurs propres canaux de diffusion de l'information. Ils nous permettent d'établir un contact avec des pensionnés auxquels nous aurions eu difficilement accès par le biais de nos propres actions de communication. Nous pensons notamment aux seniors qui ne participent pas à la vie associative ou encore, qui n'ont pas été atteints par nos campagnes d'information dans les médias.

Le Service de médiation dans les médias

Conférence de presse du 15 mars 2010 : Présentation du Rapport annuel 2009

La conférence de presse a suscité l'intérêt des médias. Presque tous les grands journaux belges ont évoqué en détails le Rapport annuel 2009. Dans "Het Nieuws" (VTM) et sur Bel RTL, le Médiateur a été interviewé sur la présentation du Rapport annuel. Les principales chaînes de radio se sont fait l'écho de ses sujets marquants.

Campagne d'information dans la presse : avril 2010

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. Ce service prend en charge la réalisation du message et offre gracieusement son expertise dans le choix des principaux périodiques lus par les seniors. Il supervise également 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 la notoriété du Service en faisant connaître son existence, le second niveau vise à diffuser une information détaillée sur la manière de le contacter et sur ses modes d'action lorsqu'il est sollicité ;
- le succès de la campagne ne peut hypothéquer la qualité du travail des ombudsmans en provoquant un surcroît de travail exagéré.

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 le public âgé de plus de 50 ans. Sur la base du succès de la campagne confiée à la presse gratuite l'année passée, nous avons réinvesti dans ces médias. Les publicités ont paru dans Vlan (toutes éditions, y compris Der Wochenspiegel) et De Streekkrant (toutes éditions) et en surplus dans Libelle, Femmes d'aujourd'hui, Plus magazine, Story et Télépro ;
- le suivi et la coordination de la campagne.

Les annonces publicitaires ont paru dans la presse dans la semaine du 14 avril 2010.

Autres actions dans la presse et les transports publics

A côté de notre campagne d'information planifiée, le Service de médiation se manifeste encore par d'autres biais dans les médias, de sorte que des dizaines de personnes sont informées de l'existence du service et prennent contact avec nous. Les interviews, articles et annonces suivantes ont provoqué nombre d'appels et de courriels.

- Une large interview sur la mission et le fonctionnement du Service de médiation Pensions dans le programme "Au Quotidien" de la RTBF le 1^{er} février 2010
- Différentes interventions pendant l'émission "Appelez, on est là" sur Vivacité le 22 février 2010
- Une interview sur le fonctionnement du Service de médiation Pensions dans le programme de radio "De Madammen" rebaptisé "Het Pensioenplan" le 26 avril 2010 sur Radio 2 (VRT)
- Une interview sur les droits à pension pour une période d'études dans «Gazet van Antwerpen» du 26 mars 2010
- Une interview du Médiateur des Pensions dans "Het Nieuws" (VTM) et "Het Journaal" (VRT) du 26 avril 2010 à l'occasion de la recommandation 2009/01 sur la date de prise de cours effective de la pension (moment de l'octroi ou moment du paiement de la pension) à laquelle renvoie l'article "Bereidwillige oudere leerkrachten belazerd" dans «De Standaard» du 27 avril 2010
- Une interview conséquente dans les articles "Gepensioneerd in het buitenland: klachten over uw Belgisch pensioen" et "Mijn Belgisch pensioen aanvragen vanuit het buitenland" dans le périodique "Vlamingen in de Wereld" et sur le site web de la Stichting Vlamingen in de Wereld
- Une campagne d'affichage dans les bus, trams et métros des 5 grandes villes du pays dans le cadre d'un contrat signé par le Service Communication Externe du SPF Chancellerie du Premier ministre. Les affiches pouvaient être vues sur les réseaux de la STIB, du TEC et de De Lijn à Bruxelles, Anvers, Gand, Liège et Charleroi du 28 septembre au 11 octobre 2010
- La publication d'une annonce du Service de médiation Pensions ainsi que d'un large article rédactionnel "Un Médiateur à votre service" dans le dossier spécial "100 % SENIORS" du journal «Le Soir» du 29 octobre 2010

- Une interview donnée dans l'article "Bijklussen: de wet: werken kan je duur te staan komen" tout comme des renvois aux contributions du Rapport annuel 2009 dans les articles "De pensioentijdbom tikt" et "Iedereen jaloers op de ambtenaar op rust" dans "De grijze hold-up: het pensioendebat", un supplément spécial du «Knack» du 3 novembre 2010

Autres actions de communication

Assemblée générale du Comité consultatif pour le Secteur des Pensions du 16 décembre 2010

Le Rapport annuel du Service de médiation pour les Pensions est adressé non seulement à la Chambre des Représentants et au Ministre des Pensions mais également au Comité consultatif pour le Secteur des Pensions.

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 et les services de pensions y sont activement présentes.

Cette année nous avons pris part à la réunion plénière du 16 décembre 2010 qui a été largement consacrée à la discussion du Rapport annuel 2009. Durant la discussion, nous l'avons commenté et avons répondu aux nombreuses questions et interpellations de ses membres.

Notoriété à l'étranger

Nous diffusons nos dépliants aux ambassades et consulats à l'étranger. Certains postes diplomatiques, comme par exemple ceux d'Europe, d'Australie ou d'Afrique du Sud, sont confrontés quasi quotidiennement aux questions de pensionnés.

Le SPF Affaires Etrangères, Commerce extérieur et Coopération au Développement dispense toute l'information utile concernant les coordonnées du Service de médiation pour les Pensions et son fonctionnement via son site Internet et ceux des ambassades.

L'Union francophone des Belges à l'étranger et la Stichting Vlamingen in de Wereld se sont ralliées à la démarche. Ainsi régulièrement un article rédactionnel relatif au Service de médiation Pensions est publié dans le magazine et sur le site web de Stichting Vlamingen in de Wereld.

Le Service de médiation pour les Pensions sur la Toile

Le site Internet du Service de médiation www.mediateurpensions.be

A côté des autres médias, le site Internet 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 la manière de contacter le Service de médiation pour les Pensions, sur ses compétences et son mode d'intervention. De plus en plus de plaignants utilisent le formulaire de plainte pour introduire une plainte en ligne.

Ce formulaire est libellé de telle sorte que les plaintes et demandes d'informations puissent être traitées avec minutie et efficacité.

Tous les rapports annuels du Service de médiation sont disponibles sur Internet. Les Rapports peuvent, selon le choix, être consultés ou téléchargés, en bloc ou par thème, ce qui répond d'une manière contemporaine à notre obligation et à notre préoccupation de publicité.

Afin de rencontrer les besoins d'informations en matière de pensions, que nous constatons profonds et récurrents, notre site offre une série de liens vers les sites Internet des services belges de pensions, vers les sites des autres ombudsmans, et vers ceux des services d'information de toutes les autorités et administrations.

Le site reprend dorénavant une compilation par thème des différents commentaires émis dans nos différents rapports annuels.

Le Service de médiation sur d'autres sites

Le Service de médiation veille à ce que son existence soit mentionnée sur un maximum de sites d'administrations et d'organisations sociales par le biais d'un article ou, au moins, d'un lien.

A titre d'exemple, à l'occasion du Rapport annuel ou d'une action d'information, chaque fois que cela est nécessaire ou possible, une bannière est publiée sur la page d'accueil des sites portails www.belgium.be et www.securitesociale.be afin d'attirer l'attention des internautes.

Grâce au mailing d'il y a quelques années adressé aux Villes, aux Communes et aux CPAS, l'existence de notre service est mentionnée sur la plupart de leurs sites.

Le Service de médiation est également présent avec une fiche d'information sur le site Internet de la Carte sociale.

Bien évidemment, le Service de médiation pour les Pensions est repris sur le site portail des médiateurs institutionnels, www.ombudsman.be.

Conférences

Chaque année, à quelques reprises, quelques organisations de seniors et autres organisations sociales nous invitent à venir présenter le Service.

Le Service réagit également toujours positivement lorsqu'il est sollicité par le monde académique et étudiant afin de partager son expérience. Une collaboration plus régulière a lieu en particulier avec le département Communication de la Faculté de sciences économiques, sociales et politiques de l'UCL.

Relations externes

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.

Dans l'annexe 6 de ce Rapport, le lecteur trouvera le dépliant de la CPMO avec les données des médiateurs et médiatrices belges membres de la CPMO (Concertation Permanente des Médiateurs et Ombudsmans).

En Belgique

De plus en plus régulièrement, nous sommes amenés à procéder à une instruction conjointe avec un de nos collègues, en particulier avec ceux dont les compétences sont complémentaires ou connexes.

Parmi ceux-ci, on trouve principalement nos Collègues fédéraux (problèmes fiscaux, de matricule, de sécurité sociale,...), notre Collègue de la Communauté française (enseignement) ainsi que les Collègues des secteurs de la finance (banques) et des assurances (avantages extralégaux).

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, par exemple des services de pensions étrangers (droits à la pension étrangère et conventions internationales), les Communautés (carrières des enseignants), les instances locales comme les CPAS (minimex, avances sur la pension), ...

Pour résoudre ces dossiers, il est indispensable que les médiateurs collaborent étroitement et puissent, le cas échéant, travailler en collaboration voire procéder à une instruction conjointe de la plainte, chacune ou chacun intervenant dans son champ de compétence.

La transmission adéquate de leur dossier au collègue compétent, belge ou étranger, en est un exemple. Généralement, cette transmission fait l'objet d'un suivi, soit par le biais d'une réunion de travail, soit par la finalisation des résultats et l'échange respectif des lettres de clôture, par exemple.

Cette collaboration fonctionne dans les deux sens. Les autres médiateurs, membres de la CPMO, sont parfois confrontés eux-mêmes à des plaintes relatives à la pension qu'ils renvoient vers notre service ou pour lesquelles ils communiquent nos coordonnées.

A l'étranger

En Europe, et dans le monde, les travailleurs, voire les pensionnés eux-mêmes, se déplacent de plus en plus de pays à pays. La carrière et la situation de ces personnes comportent des éléments d'extranéité. Dans ce contexte et en cas de problème, il est fréquent qu'un contact avec le collègue compétent à l'étranger facilite le déblocage ou l'aboutissement du dossier.

Les contacts informels établis personnellement avec les collègues étrangers, lors de colloques par exemple, permettent souvent d'actionner un levier supplémentaire pour contribuer à la solution d'un problème.

Mission de bons offices

Enfin, le Service de médiation ne manque pas, lorsque cela s'avère nécessaire, par exemple lorsqu'il n'y a pas de médiateur compétent, d'intervenir d'initiative dans le cadre d'une mission de bons offices.

Ce type d'intervention est quasi toujours accueilli favorablement par le service interpellé et produit quasi chaque fois d'excellents résultats.

Partage d'expertise avec la Cour des Comptes

Pour la rédaction de son rapport "Cumul des pensions du secteur public avec un revenu professionnel ou un revenu de remplacement" d'avril 2010, la Cour des Comptes a consacré une étude approfondie aux rapports annuels du Service de médiation Pensions. Y ont été reprises toutes les plaintes et toutes les recommandations en rapport avec la problématique du cumul. La Cour des Comptes a ensuite examiné et discuté ses constatations lors d'un entretien avec les deux Médiateurs.

Adhésion aux organisations d'ombudsmans

La Concertation permanente des médiateurs et ombudsmans (CPMO)

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

La CPMO tend à informer le public de ce qui se passe dans le monde des médiateurs et ombudsmans belges.

Plus encore, la CPMO a adopté quelques principes de base, une sorte de code, auxquels le médiateur ou l'ombudsman doit répondre et qu'il s'engage à respecter.

Ces principes de base ont été traduits dans les "10 commandements" du médiateur :

1. L'ombudsman/médiateur traite la réclamation d'une personne à l'égard d'un service administratif ou d'une entreprise lorsque ceux-ci ne sont pas parvenus à trouver une solution.
2. Il travaille de manière indépendante.
3. Il intervient gratuitement.
4. Il se base sur les textes légaux et réglementaires en vigueur, mais il tient compte également de l'équité.
5. Il est tenu au secret professionnel.
6. Il dispose de larges pouvoirs pour examiner la réclamation.
7. Il entend toutes les parties.
8. Il apprécie en toute impartialité le bien-fondé de la réclamation.
9. Il formule des recommandations sur la base des réclamations.
10. Il publie un rapport annuel à la disposition de tous.

La CPMO vise également à améliorer l'image de l'ombudsman et à faciliter l'accès à ses services. Dans ce cadre, un site portail www.ombudsman.be et un dépliant ont été créés.

Le site reprend les coordonnées de tous les médiateurs qui ont souscrit aux principes de base de la CPMO.

Le citoyen y peut aussi rechercher, par le biais de mots-clefs, le médiateur compétent pour ses problèmes.

Les coordonnées du Médiateur européen y sont également reprises.

Le dépliant, quant à lui, reprend les « dix commandements » du médiateur ainsi que les coordonnées de tous les membres de la CPMO (voir Annexe 6 de ce Rapport).

Jean Marie Hanneke, le Médiateur francophone pour les Pensions, a été élu président de la CPMO jusqu'au 31 décembre 2010 et Tony Van Der Steen siège au Conseil d'administration.

Organisations internationales d'Ombudsmans

Le Service de médiation pour les Pensions est membre de l'Institut International des Ombudsmans (IIO, www.theioi.com). Cet Institut rassemble l'ensemble des médiateurs et ombudsmans qui, de par le monde, assument cette fonction en toute neutralité et répondent à un ensemble de standards internationaux afin d'exercer leur mission en toute indépendance.

Parallèlement, le Collège est également membre de l'Institut européen de l'Ombudsman (EOI, www.eoi.at).

Cet Institut vise à promouvoir la fonction au travers d'une approche scientifique et à en promouvoir l'idée en Europe.

Par ailleurs, le Service est également membre de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF, www.aomf-ombudsmans-francophonie.org).

Les moyens à la disposition du Service de médiation pour les Pensions

Les ressources humaines

Le Collège des médiateurs

Le Collège des médiateurs pour les Pensions est composé du médiateur francophone, Jean Marie Hanneke, et du médiateur néerlandophone, Tony Van Der Steen. Chaque médiateur maîtrise la matière des pensions ainsi que les principes régissant la sécurité sociale, en général.

Le Collège est responsable de la gestion du Service de médiation et bien évidemment du bon traitement des plaintes.

Le Collège agit en toute indépendance. Celle-ci est notamment garantie par différentes dispositions de l'arrêté royal d'instauration du Service de médiation pour les Pensions (voir Annexe 1 dans la Partie 4).

Les collaborateurs

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. Quasi chaque collaborateur a une bonne connaissance de l'anglais; quelques-uns de l'espagnol et de l'italien.

Les examinateurs sont des spécialistes du droit qui régit les pensions, tous régimes confondus. Ils ont acquis une grande connaissance des autres secteurs de la sécurité sociale, mais surtout développé des aptitudes à l'écoute et à l'empathie.

La formation

La formation permanente couvre 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; elle offre aussi diverses formations pratiques.

Le budget «Formation» prévu a permis de disposer des moyens nécessaires à cette fin et a contribué à enclencher cette dynamique de formation permanente à laquelle tous les collaborateurs participent. Par ailleurs, nous cherchons à profiter au maximum de toutes les formations offertes gratuitement par les services publics. Un exemple : en synergie avec les services de formation des différents services de pension, nos collaborateurs peuvent avoir accès aux modules utiles des formations internes organisées par les services de pensions pour leur personnel.

Durant l'exercice 2010, nos collaborateurs ou nous-mêmes avons ainsi pris part aux formations, journées d'étude, congrès et colloques suivants :

- 15 ans du décret du Médiateur wallon, journée porte ouverte organisée par le médiateur de la Région wallonne le 22 janvier 2010 à Namur
- Onze sociale zekerheid : anders en beter, journée d'étude organisée par l'Institut de Droit social de la KU Leuven le 29 janvier 2010 à Leuven
- Briser la glace, techniques de présentation et d'animation, rencontre commune des réseaux COMMnet et KMnet, organisée par le SPF Personnel et Organisation le 6 mai 2010 à Bruxelles
- Organiser la gestion de l'information, atelier organisé par le SPF Personnel et Organisation le 6 mai 2010 à Bruxelles
- Animer des focus groupes, atelier KMnet organisé par le SPF Personnel et Organisation le 31 mai 2010 à Bruxelles
- Informer, convaincre, surprendre, émouvoir avec la vidéo, atelier COMMnet-KMnet organisé par le SPF Personnel et Organisation le 24 juin 2010 à Bruxelles
- Law and Society issues : ADR, Ombudsmen, Court Management and Legal Aid, séminaire organisé par l'Université d'Anvers le 9 et 10 septembre 2010 à Antwerpen
- Plan de communication stratégique pour une organisation publique, atelier COMMnet organisé par le SPF Personnel et Organisation le 28 septembre 2010 à Bruxelles
- Thinking out of the box, atelier KMnet organisé par le SPF Personnel et Organisation le 30 septembre 2010 à Bruxelles
- Symposium des Médiateurs hospitaliers, organisé par l'Association des Médiateurs d'Institutions de Soins les 21 et 22 octobre 2010 à Bruxelles
- Leadership et capacité de traduire la vision en réalité !, séminaire organisé par Strategic Seminars le 19 novembre 2010 à Bruxelles
- La communication des droits de pension en Europe, colloque européen organisé par la Plateforme européenne des Institutions de Sécurité sociale et l'Office national des Pensions dans le cadre de la Présidence belge de l'Union européenne le 25 novembre 2010 à Bruxelles

- Un médiateur fédéral consolidé pour le 21e siècle : des réformes nécessaires ?, colloque organisé à l'occasion du 15e anniversaire de la loi instaurant des Médiateurs fédéraux, sous la direction scientifique du centre de droit public de l'ULB et de l'Instituut voor de Overheid de la KU Leuven le 30 novembre 2010 à Bruxelles
- Plateforme de collaboration et de gestion documentaire : le facteur humain, rencontre KMnet organisée par le SPF Personnel et Organisation le 30 novembre 2010 à Bruxelles
- Droit d'auteur et droit à l'image en 100 questions, rencontre COMMnet organisée par le SPF Personnel et Organisation le 2 décembre 2010 à Bruxelles
- Retour vers le futur, Faire de la nécessité une vertu : travaillerons-nous finalement plus longtemps ?!, conférence organisée par l'Itinera Institute le 8 décembre 2010 à Bruxelles
- Gestion des données relatives aux plaintes : expériences comparatives, Sixième session de formation des collaborateurs des médiateurs membres de l'AOMF organisée par le Centre de Formation et d'Echange en Médiation de l'AOMF à Rabat, Maroc
- Les nouvelles ordonnances européennes 883/04 et 987/09, journée de formation organisée par Themis à la Haute Ecole de l'Université libre de Bruxelles le 16 décembre 2010 à Bruxelles
- Nieuwe informatiestromen in de pensioensector, conférence organisée par Themis à la KU Leuven (Leergang Pensioenen) le 21 décembre 2010 à Leuven

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 2010 également au suivi strict de nos dépenses.

Jusqu'à ce jour, le budget accordé était suffisant pour l'exécution de nos tâches dans le respect des principes de la fonction de médiateur. Nous avons cependant reçu des signaux faisant craindre que dans un futur proche des problèmes pourraient surgir en matière de frais de personnel. Les économies générales auxquelles le secteur public fédéral est astreint pourraient également toucher le Service de médiation Pensions.

A ce stade, l'équipe en l'état des collaborateurs constitue la garantie d'un traitement optimal des dossiers et du bon fonctionnement du Service de médiation. Une réduction du nombre de collaborateurs aurait inévitablement un impact sur les moyens et les réalisations du Service de médiation.

Sur le plan des frais de fonctionnement, la situation est moins problématique. Depuis la création du Service de médiation, nous avons utilisé les budgets disponibles avec parcimonie. Pour chaque poste de dépenses, nous avons cherché et cherchons toujours la solution la meilleure marché.

Les moyens matériels

Le Service de médiation pour les Pensions est installé au premier 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 il est 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.

Le Service de médiation pour les Pensions dispose d'un équipement tant sur le plan du matériel de bureau que sur celui du parc informatique, configuré en réseau.

Chaque collaborateur dispose d'une adresse e-mail individuelle et d'un accès à l'Internet. En 2010, nous avons fait le premier pas vers le télétravail : des ordinateurs portables et des casques pour le téléphone on line ont été distribués au personnel.

Afin d'améliorer notre fonctionnement administratif, un nouveau logiciel intégré de gestion des plaintes s'avère nécessaire. La collaboration avec les services ICT du SPF Sécurité sociale aurait dû permettre de prendre une décision judicieuse en 2010. Pour des raisons budgétaires et d'austérité, une décision sur ce point ne pourra pas être prise avant 2014.