

*A Monsieur le Président de la Chambre des Représentants,  
A Monsieur le Vice-Premier Ministre et Ministre des Pensions,  
A Monsieur le Président du Comité consultatif pour le Secteur des Pensions,*

*Le Rapport annuel 2011 du Service de médiation pour les Pensions couvre la période du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2011.*

*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<sup>er</sup> juin 1999, ce sont plus de 21.000 (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 actuels.*

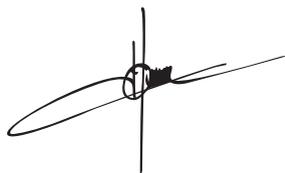
*Toutefois, nous avons jugé utile de donner plus de place dans ce Rapport aux résultats obtenus par le biais de nos suggestions. Les administrations en charge des pensions les intègrent généralement sans difficulté et rapidement afin d'améliorer leurs pratiques quotidiennes tant à l'égard de leur fonctionnement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

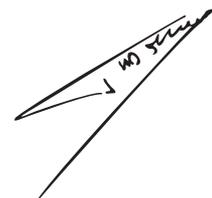
*Nous avons remarqué que divers sujets tirés de nos Rapports annuels sont commentés au sein de la Commission des Affaires sociales de la Chambre des Représentants. Ainsi notre cri d'alarme à propos du bonus de pension dans le Rapport précédent a rapidement été entendu par la Commission et a débouché sur la loi du 13 novembre 2011 qui prolonge ce bonus jusqu'au 31 décembre 2013.*

*Nous restons néanmoins convaincus de l'utilité d'être entendu par la Commission des Affaires sociales de la Chambre dans le cadre de discussions portant sur l'intégralité de notre Rapport annuel.*

*Le Rapport est rendu public. A part l'envoi aux intéressés qui se sont manifestés et dont nous avons enregistré les coordonnées, toute personne qui le demande l'obtient gratuitement auprès du Service de médiation. Il est également publié dans son intégralité sur le site internet du Service de médiation.*



Jean Marie Hanneesse



Tony Van Der Steen

## Introduction

Le présent Rapport annuel du Service de médiation pour les Pensions 2011 couvre la période courant du 1<sup>er</sup> janvier 2011 au 31 décembre 2011.

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. Les principales nouveautés de cette partie résident, d'une part, dans les résultats de l'enquête de satisfaction menée auprès de nos (anciens) plaignants durant le premier semestre de l'année. D'autre part, elles résident dans la campagne, assez ambitieuse, d'information qui nous a fait parcourir l'ensemble des principales villes du pays dans un « ombudsbus », bus à impériale « customisé » de nos couleurs et logos, afin d'aller à la rencontre des pensionnés sur le terrain.

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. De plus en plus, nous optons pour une présentation thématique et transversale des plaintes. 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](http://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 outre les textes de référence utiles (lois et chartes), les adresses de nos partenaires, tant les services de pensions que nos collègues ombudsmans, mais également les résultats de notre enquête de satisfaction.

Tout ce travail n'aurait pas pu être accompli sans notre équipe de collaborateurs. Nous les remercions en particulier pour leur participation enthousiaste, quoiqu'éprouvante, à notre campagne d'information en bus anglais qui fut un succès.

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 Hannedou*



# *Le Service de médiation pour les Pensions*

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

*Ombudsman et Juge*  
*Au service de la Justice sociale*

L'essence de la fonction d'ombudsman réside dans le traitement des plaintes des citoyens, en seconde ligne. L'ombudsman ne se substitue ni ne remplace en rien la première ligne, c'est-à-dire les services de plaintes des administrations.

En réalité, le traitement des plaintes constitue un des trois volets principaux de sa mission, à côté de sa compétence de recommandations et de celle de faire rapport public de son activité.

Le traitement des plaintes reste le « core-business » de son action et le point de départ de ses tâches essentielles. Ce traitement des plaintes lui permet de faire les recommandations utiles à une meilleure administration. La prévention, pour l'avenir, des plaintes fondées en découle directement.

Le Rapport rendu public portant sur ses recommandations et ses activités alimente le débat social et peut, de la sorte, directement contribuer à la qualité des services publics.

Par le biais de ses suggestions et recommandations, d'une part, il rappelle aux instances publiques leur principale raison d'être, c'est-à-dire de garantir un service public juste, équitable, efficace, de qualité et répondant aux exigences légales en vigueur. D'autre part, par ces mêmes suggestions et recommandations, il informe le législateur des lacunes ou incohérences éventuelles, susceptibles de générer des distinctions de traitement entre pensionnés ou citoyens, et qui ne seraient pas raisonnablement justifiées.

En même temps, l'ombudsman assume également la responsabilité d'éviter au citoyen des attentes disproportionnées ou irréalistes qui, poussées à l'extrême, auraient des effets pervers. Sur ce plan, son rôle est éminemment de conciliation, voire de réconciliation.

En effet, l'ombudsman, instance indépendante et impartiale, veille au bien-être commun, à une cohabitation empreinte d'harmonie et de transparence, à un équilibre bon et réfléchi, des intérêts en présence, tout ceci à la lumière de la bonne administration.

Ces préoccupations, entre autres, peuvent précisément nourrir et renforcer son autorité morale. Son intégrité lui permet de combiner une position intermédiaire qui se situe aux confins de l'implication, d'un côté, et de la nécessaire prise de distance, de l'autre côté. Cette position unique en fait le héraut des valeurs démocratiques dans la vie sociale autant que celui de réveil des consciences.

Facilement accessible, l'ombudsman agit rapidement et gratuitement afin de régler les conflits en dehors des procédures contentieuses (judiciaires ou administratives).

Ses compétences et son modus operandi diffèrent des lors profondément de ceux du juge.

En fait, selon Michel Leroy<sup>1</sup> professeur à l'ULB et Président de Chambre au Conseil d'Etat, les deux rôles sont complémentaires. Les deux examinent si la loi a été respectée, mais là où le juge impose une solution aux parties par le biais d'un jugement ou d'un arrêt dans le cadre d'une procédure judiciaire, l'ombudsman cherche une solution par le biais de la médiation dans le cadre d'une procédure sans formalisme. L'ombudsman est dénué de toute force contraignante, mais il recourt au dialogue et à sa force de persuasion.

« Par conséquent, en ces temps où la justice est toujours plus sollicitée par les justiciables, il semble contreproductif d'empêcher les parties, aidées par l'ombudsman, de trouver un arrangement leur permettant de renoncer à la voie du procès. Cela semble d'autant plus vrai que l'ombudsman traite chaque année un nombre très important de réclamations. »<sup>2</sup>

En effet, si l'on s'en tient aux chiffres, on constate que les ombudsmans traitent sensiblement plus de plaintes en comparaison du nombre d'affaires traitées par les Cours et tribunaux pour les mêmes matières, et, pour le surplus, que la grande majorité de ces plaintes débouche, chez l'ombudsman, sur un résultat positif endéans un délai fort court.<sup>3</sup>

« Dès lors, ne serait-il pas judicieux de supprimer la règle selon laquelle l'ombudsman ne peut plus opérer à propos de faits dès lors que ceux-ci font l'objet d'une procédure juridictionnelle ? »<sup>4</sup>

A l'heure actuelle, à la manière de l'adage, « le criminel tient le civil en l'état », on pourrait écrire « le judiciaire tient le non-contentieux en l'état », conforté par la stricte séparation des pouvoirs. L'intervention du juge suspend l'examen des mêmes faits par l'ombudsman. Inversement, l'examen de la plainte par ce dernier, ne suspend pas l'écoulement des délais de recours judiciaire.

« Ceci crée une opportunité d'aménager la législation en vue de faire en sorte que l'intervention du médiateur puisse, dans certains cas, prévenir purement et simplement la mise en branle d'une procédure juridictionnelle. »<sup>5</sup>

En guise de solution, l'auteur propose « (...) d'abroger le principe de subsidiarité de l'action de l'ombudsman par rapport à l'action du juge et d'introduire un aménagement au principe selon lequel l'introduction d'une réclamation n'interrompt pas le délai des recours juridictionnels ou administratifs organisés. »<sup>6</sup>

Cette vision est partagée par le professeur R. Andersen<sup>7</sup>. « Personnellement, nous ne voyons pas d'obstacle à ce que la procédure pendante devant le médiateur ou l'ombudsman puisse se poursuivre parallèlement au recours introduit auprès

1 Leroy M. in Actes du colloque organisé le 30 novembre 2010 par le Centre de droit public de l'Université libre de Bruxelles et l'Institut voor de Overheid de la K.U. Leuven à l'occasion du quinzième anniversaire de la loi instaurant des médiateurs fédéraux, Anthemis et Intersentia, Limal/Antwerpen, 2011, p. 73-79

2 Blero B. et Hubeau B., Valorisation des résultats du Colloque du 30 novembre 2010, Le Médiateur fédéral, Bruxelles, 2011, p. 14

3 Actes du colloque, Op. cit., p. 80. Les ombudsmans parlementaires (fédéraux, communautaires et régionaux) ont traité durant l'année plus de quinze mille requêtes. Pendant le même temps, le Conseil d'Etat avait été saisi de moins de trois mille requêtes. Dans presque 9 cas sur 10 le dossier a été clôturé avec un résultat positif pour le plaignant. La moitié des plaintes sont clôturées endéans les 4 mois.

4 Blero B. et Hubeau B., Op. cit., p. 14

5 Ibidem, p. 14

6 Ibidem, p. 14

7 Andersen R., in Plainte et Médiation, sous la coordination de Duvillier Th., Les Cahiers des Sciences administratives, Larcier, 15/2008, Bruxelles, p. 140. Monsieur Robert Andersen est Premier Président honoraire du Conseil d'Etat et professeur extraordinaire émérite de l'Université catholique de Louvain (UCL).

d'une autorité administrative de contrôle au sens défini ci-dessus ou auprès d'une autorité juridictionnelle à moins, bien évidemment, que le réclamant veuille, de ce fait, renoncer à son recours devant le médiateur ou l'ombudsman. Il serait également concevable que, de l'accord des parties, l'autorité statuant sur le recours administratif ou le juge suspende la procédure en vue de favoriser la médiation. Ceci pourrait avoir pour effet bénéfique de décharger l'autorité administrative ou le juge d'une partie de leur contentieux. »

Les exemples qui suivent permettent de mieux percevoir les spécificités de la fonction d'ombudsman par rapport à celle de juge sur le plan de leurs rôles et champ de compétences respectifs.

- Le Service de médiation pour les Pensions est compétent pour les plaintes portant sur l'ensemble de pensions légales. Ceci permet à l'ombudsman pour les pensions d'instruire une plainte en prenant en compte l'ensemble des pensions et l'ensemble des services de pensions concernés. Le citoyen ne doit donc pas supputer par lui-même le ou les services de pensions impliqués.

#### Quelques exemples

Un pensionné qui bénéficie d'une pension mixte de travailleur salarié et de travailleur indépendant introduit une plainte contre l'INASTI parce que celui-ci ne lui octroie qu'une partie de sa pension, à titre temporaire. De l'enquête, il résulte que l'INASTI agit correctement du fait qu'il ne dispose pas des données utiles de l'ONP afin de finaliser le dossier. L'ombudsman examinera si l'ONP agit correctement, et cela sans que le plaignant ne doive introduire une deuxième plainte. Si l'ONP ne peut justifier le retard mis à transmettre les infos à l'INASTI, l'ombudsman fera en sorte qu'elles lui parviennent rapidement. Une telle intervention requiert généralement un à deux mois. Endéans les trois mois, le problème peut être résolu et le pensionné obtient enfin son dû.

Si le pensionné introduisait un recours contre l'INASTI devant le Tribunal du travail, le délai pour obtenir une solution serait sensiblement plus long. Sans compter que le juge pourrait déclarer la plainte recevable, mais non fondée, in casu, étant donné que l'INASTI n'aurait légalement commis aucune faute.

Dans un autre dossier que le Service de Médiation pour les Pensions a instruit, le pensionné, travailleur indépendant, avait saisi le juge en raison de fautes commises dans le paiement de sa pension. Il a malheureusement perdu de vue que c'est l'ONP qui se charge du paiement des pensions des travailleurs indépendants. De ce fait, le juge a dû déclarer sa requête irrecevable, car celle-ci ne visait que l'INASTI.

A la suite de quoi, il s'est adressé à l'ombudsman qui est intervenu auprès de l'ONP pour régler son problème.

- Le délai raisonnable en guise de norme juridique et de critère d'évaluation utilisé par l'ombudsman : plus-value au bénéfice du Service de médiation pour les Pensions.

Un exemple.

Il arrive qu'un travailleur puisse bénéficier d'une pension dans le régime des travailleurs salariés, dans celui des travailleurs indépendants et dans celui de la fonction publique. Comme la loi l'y autorise, il introduit une demande un an avant la date de prise de cours.

En principe, les services de pensions disposent de quatre mois pour prendre une décision. Le SdPSP notifie la décision de pension juste avant la date de prise de cours. L'ONP et l'INASTI, qui doivent attendre la décision du SdPSP, n'ont évidemment pas pu prendre de décision avant la date de prise de cours.

L'intéressé qui recourt au service de l'Ombudsman est rapidement aidé. Le dossier est rapidement localisé et débloqué. Simultanément, le nécessaire est fait auprès des autres services de pensions afin, le cas échéant, de prendre une décision provisoire avant de pouvoir statuer définitivement dans les meilleurs délais. L'Ombudsman assure également un suivi de la mise en paiement des pensions concernées.

Un pensionné se trouvant dans la même situation qui déciderait de saisir le juge et intenterait une action reposant sur le principe du « délai raisonnable » mis pour traiter ses pensions, devrait certainement prendre son mal en patience. Sa requête devra d'abord être inscrite au rôle, avant d'être fixée et plaidée. Ce délai nécessaire au juge est mis à profit par l'Ombudsman pour apporter l'aide la plus efficace possible au pensionné dans les meilleurs délais.

- Il arrive, bien que les services de pensions agissent conformément à la lettre de la loi, que le pensionné perde des droits à pension parce qu'il n'a pas été suffisamment informé.

Un exemple.

Un travailleur indépendant a travaillé durant quelques années comme aidant, et cela avant le 1<sup>er</sup> juillet 1963. Il ne peut livrer la preuve que des cotisations sociales ont été payées (celles-ci n'étaient pas obligatoires à l'époque).

Or, la réglementation des pensions permet de prouver l'activité par d'autres documents officiels. Conformément à son obligation d'information active, l'INASTI demande bien de tels documents mais sans toutefois donner une liste concrète de documents utiles susceptibles d'apporter cette preuve (et cela même si une liste exhaustive est impossible). A défaut d'apporter ces preuves spécifiques, la pension d'aidant pour les années concernées est refusée.

L'ombudsman suggère au pensionné de rechercher dans ses archives d'éventuels documents officiels d'époque qui font mention de son activité professionnelle, par exemple un extrait des registres de la population, une attestation de milice, un acte notarial, un procès-verbal,... Souvent cette recherche porte ses fruits et permet d'obtenir la pension. L'ombudsman proposera bien sûr aux services de pensions d'informer le pensionné de manière encore plus détaillée dans sa quête de preuves.

Dans le cadre d'un recours juridictionnel contre la décision de rejet de cette période d'aidant, le juge confirmera fort probablement la décision de l'INASTI, conforme aux lois et règlements. Le juge, par ailleurs, n'est pas tenu d'informer le pensionné ni d'obliger le service de pension à informer l'intéressé de manière plus complète sur les documents ad hoc. Une fois que ce jugement a acquis force de chose jugée, l'affaire est définitivement terminée pour le juge.

- Les réglementations de pensions diffèrent selon les régimes ce qui peut provoquer de sérieux problèmes pour les pensionnés à carrière mixte en cas d'activité professionnelle.

Quelques exemples

Une indemnité de rupture de contrat sera prise en compte par le SdPSP pour vérifier si les limites autorisées ont été dépassées ; ce ne sera pas le cas par l'ONP.

Depuis 2011, l'ONP et le SdPSP prennent en compte le simple et le double pécule de vacances l'année durant laquelle ils sont payés et plus l'année qui y ouvre le droit. En pratique, l'ONP ne tient même plus compte du double pécule de vacances alors que le SdPSP attend une modification de la loi pour procéder de même.

La reprise d'une activité professionnelle tout en dépassant les limites autorisées et cela dans le courant d'une année peut avoir des conséquences différentes sur le plan de la suspension de la pension dans le régime des travailleurs salariés et dans celui des travailleurs indépendants. Si dans le régime des travailleurs salariés, il faut calculer une limite sur une base annuelle, dans le régime des travailleurs indépendants, il s'agit d'un calcul mensualisé.

Ceci signifie que, dans le cas d'une pension mixte, pour la même activité professionnelle, la partie de pension de travailleur salarié pourrait être suspendue pour l'année entière, et ne l'être que pour quelques mois (le prorata des mois durant lesquels il y a eu simultanément activité et dépassement) dans le régime des travailleurs indépendants.

Dans l'hypothèse d'un recours au Tribunal du travail contre les services de pensions qui appliquent la loi de manière différente, le plaignant se verrait évidemment débouté puisque ceux-ci appliquent correctement la loi. L'ombudsman ne pourra faire autre chose que de constater que la loi a été correctement appliquée et déclarer la plainte infondée. Toutefois, il lui sera loisible d'aller un cran plus loin, par exemple en attirant l'attention du législateur par le biais d'une recommandation générale sur cette différence de traitement qui frappe encore aujourd'hui les bénéficiaires d'une pension mixte, et ne semble plus se justifier.

- Une des missions de base du Service de médiation Pensions consiste à rechercher une solution conciliant les positions respectives du pensionné et des services de pensions. Le Service de médiation pour les Pensions est convaincu des bienfaits d'une approche consensuelle, plutôt que conflictuelle.

Dans la palette des moyens qui s'offrent à l'ombudsman pour tendre à cette réconciliation lors d'un manquement : l'ombudsman n'hésite pas à suggérer à

l'administration de s'excuser. En effet, parfois l'erreur commise par le service de pension est telle qu'il n'est plus possible de la réparer. C'est le cas, par exemple, lorsque la pension a été payée tardivement ou erronément. Il n'est plus possible de remonter dans le temps et d'éviter les tracasseries que ce retard occasionne au pensionné. De la même manière si la pension était trop élevée suite à une erreur de l'administration, et doit donc être diminuée, l'Ombudsman expliquera dans le détail la raison pour laquelle la pension doit être réduite et cela conformément à la loi. Dans ce type d'hypothèses, le service de médiation demande au service de pension de présenter ses excuses, lorsqu'il n'y procède pas spontanément. Ce geste, totalement gratuit et immatériel, peut grandement contribuer à restaurer la confiance du pensionné ; il peut même contribuer à l'améliorer.

A quelques exceptions près (juge de l'application des peines, juge d'instruction, ...), la présentation d'excuses échappe à l'arsenal du juge. S'il constate qu'une administration viole la loi, il ordonnera plutôt une compensation qu'il s'agisse d'un dommage matériel ou moral.

- Si les rôles du juge et de l'ombudsman se différencient sur le plan de la restauration des droits et de la prévention, ils ne sont pas contradictoires pour autant. Au contraire, ils se complètent.

Le premier contrôle effectué par l'ombudsman, est un contrôle de légalité. Si le service de pension n'a pas appliqué correctement la loi, l'ombudsman demandera au service de pension la correction du dossier et déclarera la plainte fondée.

Toutefois, s'il constate un dysfonctionnement structurel, il recommandera au service de pension, voire à tous ceux-ci, d'adapter leur modus operandi afin d'éviter cet écueil à l'avenir. Il se peut que l'ombudsman estime utile d'adresser une recommandation générale au législateur.

Si, sur le plan individuel, il agit de manière curative, sur le plan social, son action est de nature préventive. De la sorte, suite à son intervention, tout pensionné se trouvant dans la même situation bénéficierait de l'amélioration apportée.

Le juge examinera également la même plainte à la lumière de la loi. Si la loi est violée, il rendra un jugement dans ce sens qui sera contraignant pour les parties. Cependant, son jugement ne vaudra loi que pour les parties à la cause. Il ne s'appliquera pas ipso facto aux autres pensionnés qui se trouveraient dans une situation analogue. L'action du juge ne vise à restaurer que les droits des intéressés à la cause. Le Code judiciaire ne lui a pas confié de mission préventive (hors l'effet d'exemple ou de jurisprudence, non contraignants).

Généralement, les recommandations de l'ombudsman sont entendues par le législateur. Quasi chacune de ses recommandations parues dans nos rapports annuels a généré une réaction des pouvoirs politiques.

Nous sommes persuadés du fait que, après l'intermède calme découlant de la situation politique du pays, les initiatives législatives suivront et se multiplieront afin de concrétiser nos recommandations.

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

A l'évidence, ce qui détermine le fonctionnement du Service de médiation ainsi que les moyens qui sont mis à sa disposition, c'est le contenu de l'arrêté royal du 27 avril 1997 instaurant un Service de médiation Pensions en application de l'article 15, 5°, de la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et assurant la viabilité des régimes légaux des pensions. Cet arrêté royal publié au Moniteur belge du 6 mai 1997 a été confirmé par la loi du 12 décembre 1997.

### Les activités du Service de médiation pour les Pensions

Si les missions du Service de médiation pour les Pensions sont clairement fixées dans cette loi, la manière dont elles seront remplies dépend de la vision qu'en ont les ombudsmans et des valeurs qui la sous-tendent.

#### Le recours à des critères/normes d'évaluation

Parmi les missions essentielles du Service de médiation pour les Pensions se trouve celle de contrôler le bon fonctionnement des services de pensions qui octroient et paient les pensions légales à l'aune des plaintes qu'il réceptionne.

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 ou de normes d'évaluation.

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.

Pour l'Ombudsman, chaque norme est importante en soi, et toute norme est aussi importante qu'une autre, il n'y a aucune hiérarchie entre elles.

Ceci contribue à un traitement le plus uniforme possible de cette étape d'évaluation.

Ces normes ont été affinées durant l'année 2010 (voir le Rapport annuel 2010, Partie I) sur la base de l'expérience des ombudsmans ainsi que sur celle de leurs collègues, nationaux et internationaux, via une étude comparative (« benchmarking ») ciblée. Dans ce Rapport annuel, en Partie II, données statistiques, le lecteur trouvera un commentaire sur le respect des normes en 2011.

## **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.

Cette année, il n'a pas été nécessaire de les adapter.

### **L'enquête de satisfaction**

Au terme de 10 années, il nous a paru utile, voire indispensable, d'interroger les pensionnés qui ont un jour introduit une plainte auprès de notre service afin de leur demander leur avis sur la qualité de l'accueil que nous avons donné à leur plainte et vérifier leur indice de satisfaction concernant notre travail. De cette manière, il est possible de vérifier si le Service de médiation pour les Pensions répond à leurs attentes, et surtout, d'examiner comment l'améliorer afin de répondre encore mieux à ces mêmes attentes.

Cette enquête s'inscrit clairement aussi dans le cadre de notre plan d'action « Vision 2015 » qui a été décrit dans le Rapport annuel 2010 (pp. 8 et 9), en particulier dans l'objectif stratégique 2, visant à augmenter le professionnalisme du service.

Les résultats de cette enquête sont livrés ici en toute transparence afin que le lecteur puisse se faire une idée du degré de satisfaction des plaignants qui ont un jour fait appel à notre service.

### ***Angle d'attaque de l'enquête***

L'enquête de satisfaction a été rendue possible grâce à la collaboration avec le SPF Personnel & Organisation. Dès 2010, un accord a été passé avec celui-ci afin d'organiser une enquête en 2011<sup>8</sup>. Grâce à la supervision de ces experts, une liste de question a été établie. Les résultats de l'enquête ont été traités par une firme extérieure, dans le contexte d'un contrat-cadre dont bénéficiait le SPF P&O.

Le groupe-cible a été précisément circonscrit aux pensionnés qui avaient déjà fait appel au Service de médiation pour les Pensions.

Le Service de médiation s'est occupé de l'envoi des formulaires. Aucune donnée personnelle n'a été transmise à un tiers. Tout le processus s'est déroulé dans le plus strict respect de la vie privée des personnes contactées.

Si nous avons conscience du fait que les résultats de cette enquête ne reflètent

---

<sup>8</sup> Pour plus de détails concernant cette enquête, voir Annexe 7

que la *perception* de ces personnes, ils nous permettent toutefois d'identifier des pistes d'amélioration de notre propre mode de fonctionnement.

### ***Les résultats de l'enquête***

Nos questions ont porté sur la manière dont les plaignants avaient eu connaissance de l'existence du Service, leur perception de notre manière de travailler, de la qualité de notre travail et, surtout, de points à améliorer.

Les réponses montrent que le Service de médiation pour les Pensions fonctionne bien à très bien. Les réponses confirment qu'il s'agit d'une alternative valable à un recours juridictionnel.

Tout est cependant perfectible. Des suggestions sont émises afin d'encore plus personnaliser la communication avec les plaignants et d'améliorer l'accessibilité du Service.

En effet, parmi les remarques les plus récurrentes, on trouve celle portant sur la notoriété du Service. Il faut entreprendre plus d'actions afin de faire connaître l'existence et le fonctionnement du Service auprès des pensionnés et futurs pensionnés. Outre les canaux classiques de diffusion de l'information, les plaignants interrogés estiment que ce sont les services de pensions eux-mêmes qui devraient informer les pensionnés de l'existence de l'Ombudsman.

### ***Leçons à tirer pour le fonctionnement du Service de médiation***

C'est avec gratitude à l'égard des avis des plaignants interrogés, que le Collège s'est inspiré de leurs réponses.

Ainsi, c'est avec le souci d'aller au plus proche des gens que la campagne d'information d'octobre 2011 s'est orientée vers « l'Ombudsbus », ou « Bus de la Médiation ». Ce faisant, le Collège réagissait à deux des attentes exprimées par les plaignants : plus de contact personnalisé et plus de notoriété quant à l'existence du Service et à son mode de fonctionnement.

En ce qui concerne la possibilité de voir les services de pensions mentionner l'existence du Service de médiation pour les Pensions, il est également prévu d'entreprendre des actions.

Le SdPSP mentionne d'ores et déjà l'existence du Service de médiation pour les Pensions. Cette communication a lieu lors de l'envoi de l'accusé de réception de sa demande au pensionné du secteur public qui a introduit une demande de pension. Parmi les voies de recours, outre les recours juridictionnels, les références du Service de médiation pour les Pensions sont explicitement mentionnées.

Auprès des autres services de pensions, ce sujet a déjà été évoqué et les discussions se poursuivent. Les résultats de l'enquête alimenteront assurément encore ces discussions.

Par ailleurs, les résultats de l'enquête ont confirmé la conviction du Collège quant à l'utilité du contact téléphonique, même en cas de réponse épistolaire. Le Collège continue d'insister auprès des collaborateurs sur les bienfaits d'un

contact téléphonique direct avec le plaignant, que ce soit pour une explication ou simplement l'assurer du suivi donné à son dossier.

## **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.

Le plan de communication du Service de médiation s'inscrit clairement aussi dans le cadre de notre plan d'action « Vision 2015 » qui a été décrit dans le Rapport annuel 2010 (pp. 8 et 9), en particulier dans l'objectif stratégique 3, visant à promouvoir la notoriété du 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.

Comme cela ressort des résultats de l'enquête, la gestion donnée à notre communication répond d'ailleurs aux besoins des pensionnés.

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 13 avril 2011 : Présentation du Rapport annuel 2010



Cette année, le Collège a pointé trois problèmes par le biais de titres quelque peu provocateurs : 1. « BONUS DE PENSION : il est moins 5 ! » portant sur l'échéance des mesures prévoyant un bonus de pension ; 2. « ACCES AU TRIBUNAL : Des pensionnés moins égaux que d'autres ! » portant sur cette différence de traitement concernant les voies de recours selon la nature de la pension dont on bénéficie ; 3. « GRAPA : un très bon cru ! » portant sur les efforts déjà consentis, mais surtout sur ceux encore à consentir afin de garantir l'examen d'office de la GRAPA.



Encore plus que les autres années, la conférence de presse a suscité l'intérêt des médias. Presque tous les grands journaux belges ont évoqué en détails le Rapport annuel 2010.

Les chaînes de radio et de télévision ont surtout mentionné l'information relative au bonus qui arrivait à échéance, provoquant in fine l'effet contraire à son objectif de maintien en activité des pensionnés âgés. A tel point que quelques semaines après, plusieurs membres de la Commission des Affaires sociales de la Chambre ont déposé une proposition de loi en vue de pallier l'écueil évoqué par le Collège. (Pour plus d'informations sur ce point, voir la Partie III de ce Rapport annuel, dans la rubrique suivi des recommandations et suggestions RA 2010.)

## Campagne d'information



**LE MEDIATEUR ROULE POUR VOUS !**

**EMBARQUEZ !**

**Médiation Pensions**  
www.mediateurpensions.be

**Le Médiateur fédéral**  
un pont entre le citoyen et l'administration  
www.mediateurfederal.be

**Mons** : 3/10 Grand-Place, de 10h à 13h – **Tournai** : 3/10 Place Reine Astrid de 14h30 à 18h – **Charleroi** : 4/10 Boulevard Tirou (près de la Place Albert 1er) de 10h à 17h – **Wavre** : 5/10 Rue du Chemin de Fer de 10h à 13h – **Namur** : 5/10 Rue de Fer (face à l'Hôtel de Ville) de 14h30 à 18h – **Arlon** : 6/10 Place Léopold de 10h à 13h – **Marche-en-Famenne** : 6/10 Place de l'Etang de 15h30 à 18h – **Eupen** : 7/10 Werthplatz (Anwesen Signon) de 10h à 13h – **Liège** : 7/10 Place Saint-Lambert de 14h30 à 18h – **Nivelles** : 08/10 Grand-Place de 10h à 13h – **Bruxelles** : 08/10 Rue Neuve (face à l'Eglise Notre-Dame du Finistère) de 14h30 à 18h.



La campagne annuelle d'information dans la presse écrite a été remplacée par une ambitieuse action de 14 jours, en collaboration avec le Médiateur fédéral. Là où il en existe, les Ombudsmans et Médiateurs locaux ont été associés à l'action.

Du 3 au 15 octobre, un « Ombudsbus », « Bus de la Médiation », a circulé en Wallonie, à Bruxelles et en Flandre sous le slogan « Le Médiateur roule pour vous ! ».

Un bus rouge à impériale décoré aux couleurs et logos des services de médiation a circulé à Mons, Tournai, Charleroi, Wavre, Namur, Arlon, Marche-en-Famenne, Eupen, Liège et Bruxelles, mais également à Anvers, Bruges, Genk, Gand, Halle, Hasselt, Louvain, Malines, Saint-Nicolas et Turnhout.

Les visiteurs étaient accueillis dans le bus, spécialement aménagé pour la circonstance, par l'Ombudsman et ses collaborateurs. Une équipe habituellement composée d'une dizaine de personnes se tenait à disposition pour accueillir les visiteurs et réceptionner leur plainte.

Généralement, les plaintes étaient enregistrées pour faire l'objet d'une enquête fouillée une fois de retour au bureau.

Les objectifs de cette campagne étaient :

- faire connaître les services du Médiateur pour les Pensions, du Médiateur fédéral et ceux des services de médiation locaux ;
- d'améliorer la visibilité des services de médiation ;
- d'organiser un événement susceptible d'intéresser les medias ;
- d'aller au plus proche à la rencontre du citoyen.

Afin d'atteindre ces objectifs, le Collège a bien sûr fait lui-même sa propre publicité, mais il a également pu bénéficier des supports de communication des ombudsmans locaux et de ceux des villes visitées.

Ceux-ci ont contribué de manière totalement gratuite et cela de différentes manières :

- en publiant des annonces de l'action dans leur revue communale et sur leur site internet officiel ;
- en publiant des articles dans le Vlan, le Streekrant ou encore les pages régionales des quotidiens ;
- en diffusant les affiches, tant sur les murs de la maison communale, que ceux de la Ville ou encore via un affichage électronique sur des écrans officiels disponibles ;
- voire même, par une petite video animée dans une ville flamande.

Quasi tous les grands quotidiens ont repris cette information, en tout ou en partie, comme par exemple : Le Soir, la DH, l'Avenir, Metro, les quotidiens du groupe Sud Presse, Grenz-Echo, De Standaard, De Morgen, Gazet van Antwerpen, Het Nieuwsblad, ...

Tant la RTBf que la VRT ont inséré, au moins une fois, cette information dans un journal de mi-journée. L'Ombudsman a été invité à l'émission télévisée « On n'est pas des pigeons » ainsi qu'à la radio à l'émission « Appelez, on est là ! » pour annoncer l'action du bus. Du côté néerlandophone, c'est à l'émission fort suivie « Inspecteur Decaluwe » que l'Ombudsman a été invité.

De nombreuses radios et télévisions locales ne se sont pas privées de relayer cette information également. De manière non exhaustive : ROB TV, AVS, TV-Oost, RTV, TV-Brussel, Télésambre, Télémb, Tvcom, Twizz, ...

Les autres sites professionnels ont également relayé l'information : la plupart des services de pensions, Pentiontalk et différentes organisations de seniors (OKRA, le Conseil flamand pour les aînés), ...

Jamais, une de nos campagnes d'information n'avait bénéficié d'un tel relais de la part de la presse.

Nos remerciements s'adressent d'abord à nos collègues, le Médiateur fédéral, Catherine De Bruecker et Guido Schuermans, et les Ombudsmans locaux, Jean-Luc Labbé, Ombudsman de la Ville de Charleroi, Karla Blomme, Ombudsvrouw de la Ville d'Anvers, Rita Passemiers, Ombudsvrouw de la ville de Gand, Marc Carlier, Ombudsman de la ville de Bruges, Peter Claeys, Ombudsman de la ville de Malines, et tous les services de communication de quasi toutes les villes visitées qui ont soutenu l'initiative en aidant à trouver un emplacement optimal ou en communiquant spontanément sur l'événement.

Ce soutien publicitaire a permis d'accroître la visibilité du bus. Des centaines de visiteurs ont ainsi eu l'occasion de rencontrer « en face à face » un membre de « l'ombudsteam » afin d'exprimer sa plainte ou sa préoccupation. (Pour plus de détails concernant les données statistiques, voir Partie II, Données statistiques).



Les visiteurs ne repartaient pas les mains vides. Selon la nature des problèmes évoqués, ils emportaient l'un ou l'autre folder, soit sur les membres de l'association des médiateurs et ombudsmans de Belgique<sup>9</sup>, soit le folder (réalisé expressément et gratuitement par l'ONP) reprenant les informations relatives aux permanences communes. L'un ou l'autre petit gadget publicitaire (bics et autres post-it) complétaient le pouvoir d'attraction du bus.

<sup>9</sup> Ce folder reprend l'ensemble des services des collègues membres de l'association, voir notre site [www.ombudsman.be](http://www.ombudsman.be) (également plus loin dans cette section sous le titre Relations externes).

Au terme du périple en bus, les plaintes ont continué d'arriver régulièrement durant les semaines qui ont suivi. Il s'agissait souvent de personnes qui avaient entendu parler du bus sans avoir toutefois eu l'occasion de s'y présenter.

L'évaluation révèle également que ce type d'action, fruit d'un lourd investissement de la part des Ombudsmans et de leurs collaborateurs tant durant l'événement lui-même que dans les semaines qui ont suivi du fait du surcroît de travail, est très rentable sur le plan de la notoriété du Service et de son fonctionnement. Une réflexion est d'ores et déjà entamée à propos de la reconduction d'une telle action, et de sa fréquence.

### **Autres actions dans la presse**

A côté de notre campagne d'information planifiée, le Service de médiation apparaît de plus en plus régulièrement dans les médias.

- Une intervention dans le programme des consommateurs (NI) "Inspecteur Decaluwe" de Radio 2 le 4 avril 2011
- Une réponse à la plainte d'un lecteur dans la Gazet van Antwerpen du 11 juin 2011 portant sur "Solidariteitsbijdrage pensioenen"
- Une publicité et une interview de l'Ombudsman dans les suppléments "Netto" et "Mon argent" respectivement des hebdomadaires De Tijd et L'Echo du 18 juin 2011
- Un article dans De Standaard du 22 juin 2011 "Meer dan 45 jaar werken wordt nog altijd bestraft"
- Un article online dans la Gazet van Antwerpen et Het Belang van Limburg du 21 juin 2011 "Bijverdienste gepensioneerd: RVP telt dubbel vakantiegeld niet mee"
- Une interview aux nouvelles télévisées de RTL, VTM et VRT et à la radio VRT Radio 1 les 18 et 19 novembre 2011 à propos des nouvelles taxes rétroactives sur les pensions allemandes pour les travailleurs obligatoires durant la seconde guerre mondiale.

### **Actions d'information**

#### **Assemblée générale du Comité consultatif pour le Secteur des Pensions du 26 avril 2011**

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 26 avril 2011 qui a été largement consacrée à la discussion du Rapport annuel 2010. Durant la discussion, nous avons commenté nos recommandations et les points d'achoppement dans le secteur des pensions pour lesquels nous avons attiré l'attention à l'occasion de la conférence de presse et avons répondu aux nombreuses questions et interpellations de ses membres.

### **Lectures universitaires**

Généralement, l'intervention de l'Ombudsman porte sur un thème précis pour lequel il évoquera le cas échéant les recommandations ou les suggestions qui ont été émises au fil des ans afin d'améliorer les lois ou encore le fonctionnement des administrations en charge de pensions.

- "La communication de l'Ombudsman", lecture aux élèves du Département de communication de l'UCL à Louvain-la-Neuve le 3 novembre 2011
- "Verjaring: pensioenen", lecture dans le cadre de la cinquième édition du cycle "Actuele problemen in het sociale zekerheidsrecht" avec comme thème particulier cette année "Verjaring en sociale zekerheid" à l'Université d'Antwerpen le 18 novembre 2011

### **Contribution scientifique**

Dans la revue juridique électronique « Nieuwsbrief Leergang Pensioenen » paraît dorénavant à chaque fois un bref exposé écrit de la main de l'Ombudsman pour les Pensions et portant sur un dossier intéressant dont il est fait mention dans son Rapport annuel.

La première contribution traitait du fait que le double pécule de vacances n'est plus pris en compte par l'ONP pour contrôler si le montant des revenus de l'activité professionnelle dépasse les limites autorisées (cumul d'une pension et d'une activité professionnelle).

La contribution "Verjaring: pensioenen" sur laquelle repose la lecture de l'Ombudsman à l'Université d'Anvers est reprise au titre de contribution scientifique dans la série "Actuele problemen in het sociale zekerheidsrecht".

### **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](http://www.mediateurpensions.be)**

Le site web du Service de médiation pour les Pensions a évolué vers un nouveau style maison. Cette évolution se manifeste également sur le plan du contenu dont la rubrique « Nouveautés » qui s'étoffe de nouveaux items, comme par exemple une nouvelle réglementation qui suit une recommandation générale, des photos d'événements (conférence de presse, ombudstour, podcast d'interviews radio ...).

Par ailleurs, via 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](http://www.belgium.be) et [www.securitesociale.be](http://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 diverses organisations de seniors à Bruxelles, en Wallonie et en Flandre.

En outre, nous avons pu constater que toutes nos nouveautés sont quasi instantanément reprises sur le site Pentiontalk.

Bien évidemment, le Service de médiation pour les Pensions est repris sur le site portail des médiateurs institutionnels, [www.ombudsman.be](http://www.ombudsman.be).

## Conférences et bourses



Chaque année, à quelques reprises, des organisations de seniors et d'autres organisations sociales nous invitent à venir présenter le Service ou à parler de son impact sur le secteur des pensions.

Cette année, l'Ombudsman était l'invité au siège principal des Christelijke Mutualiteiten le 17 mai 2011 et auprès de la section senior de l'Open VLD, Zilverblauw, le 12 décembre 2011.



L'Ombudsman a encore été invité à participer à des bourses.

Le 6 mars 2011, il occupait un stand à "l'ombudsbeurs" d'Anvers, organisée par la Médiatrice de la ville d'Anvers, Karla Blomme, à l'occasion des 20 ans d'existence du service de médiation communal.

## 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 8 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).



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.

## **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 traduit 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](http://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 8 de ce Rapport).

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](http://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](http://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](http://www.aomf-ombudsmans-francophonie.org)). L'AOMF regroupe les ombudsmans et médiateurs de la francophonie. Elle a comme premier objectif de veiller au respect des droits des citoyens, de lui garantir un service de qualité et un fonctionnement des administrations publiques conforme aux principes démocratiques. En deuxième instance, l'AOMF souhaite contribuer au développement de la qualité des services de médiation.

# 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 Hanneesse, 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 pensions, nos collaborateurs peuvent avoir accès aux modules utiles des formations internes organisées par les services de pensions pour leur personnel.

Durant l'exercice 2011, nos collaborateurs ou nous-mêmes avons ainsi pris part aux formations, journées d'étude, congrès et colloques suivants :

- Plans stratégiques KM, rencontre KMnet, organisée par le SPF Personnel et Organisation le 17 février 2011 à Bruxelles
- 20 jaar Ombudsdienst in 't Stad, vriend of vijand?, congrès organisé par la Médiatrice de la ville d'Antwerpen le 1<sup>er</sup> mars 2011 à Antwerpen
- Infotainment ou l'art de faire passer des messages difficiles de manière attractive, rencontre COMMnet, organisée par le SPF Personnel et Organisation le 3 mars 2011 à Bruxelles
- Le livre vert des pensions de la Commission européenne et les réactions belges, collège d'actualités du Leergang pensioenrecht, organisé par la Katholieke Universiteit Leuven le 15 mars 2011 à Leuven
- Plainte et société, premier lunch de travail de la CPMO, organisé par la CPMO le 1<sup>er</sup> avril 2011 à Bruxelles
- Travail à distance: un défi pour la communication et la gestion des connaissances, rencontre KMnet, organisée par le SPF Personnel et Organisation le 17 février 2011 à Bruxelles

- Notre héritage pensions, 6<sup>ème</sup> conférence Fast Forward, organisée par l'Institut Itinera le 10 mai 2011 à Bruxelles
- Travailler au delà de la frontière Belgique – Pays-Bas – Conflits de frontière juridiques en matières sociales et fiscales, journée d'étude organisée par l'Universiteit Antwerpen le 10 mai 2011 à Antwerpen
- Evolutions dans la Sécurité sociale 2006-2011, cycle de parachèvement organisé par la Katholieke Universiteit Leuven le 6 et 27 mai 2011 à Leuven
- Médias sociaux pour les nuls, atelier COMMnet-KMnet organisé par le SPF Personnel et Organisation le 7 juin 2011 à Bruxelles
- Lignes directrices pour l'utilisation des médias sociaux, rencontre COMMnet-KMnet organisé par le SPF Personnel et Organisation le 16 juin 2011 à Bruxelles
- The American Pension System, collège d'actualité du Leergang pensioenrecht, organisé par la Katholieke Universiteit Leuven le 28 juin 2011 à Leuven
- Que signifie le statut unique pour travailleurs et employés pour les pensions complémentaires ?, collège d'actualité du Leergang pensioenrecht, organisé par la Katholieke Universiteit Leuven le 28 juin 2011 à Leuven
- Veiller à la réputation de son organisation, workshop COMMnet organisé par le SPF Personnel et Organisation le 27 septembre 2011 à Bruxelles
- Prescription et Sécurité sociale, cycle d'étude organisé par l'Universiteit Antwerpen le 7 octobre, 21 octobre, 18 novembre et 2 décembre 2011 à Antwerpen
- Mettre de l'ordre dans le chaos documentaire, workshop KMnet organisé par le SPF Personnel et Organisation le 13 octobre 2011 à Bruxelles
- Zoom sur les générations BOOM-X-Y, journée découverte organisé par le SPF Personnel et Organisation le 25 octobre 2011 à Bruxelles
- Les spécificités de l'institution du Médiateur / Ombudsman, le 7<sup>ème</sup> congrès de l'AOMF organisé par l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie du 16 au 18 novembre 2011 au Grand-Duché du Luxembourg
- Communautés de pratique, réseaux de professionnels, rencontre KMnet organisé par le SPF Personnel et Organisation le 29 novembre 2011 à Bruxelles
- Gérer efficacement les relations avec la presse, rencontre COMMnet organisé par le SPF Personnel et Organisation le 8 décembre 2011 à Bruxelles
- Leergang Pensioenen, formation post académique année académique 2011-2012 organisée par la Katholieke Universiteit Leuven 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 2011 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. Toutefois, la situation budgétaire des pouvoirs publics fédéraux, de plus en plus aiguë, laisse des traces dans les budgets disponibles notamment sur le plan des coûts de personnel.

Nous mettons tout en œuvre afin de maintenir le niveau actuel de qualité, que ce soit celui des prestations offertes aux citoyens ou celui des recommandations et suggestions adressées au législateur. Nous mettons le même zèle à pouvoir continuer d'assumer notre mission avec des collaborateurs hautement qualifiés et spécialisés.

Et ce n'est pas faute de respecter les mesures générales d'économie imposées aux pouvoirs publics fédéraux, que cette situation se produit. Afin de limiter au maximum l'influence de restrictions sur le fonctionnement du Service, nous recherchons en permanence et de manière proactive la meilleure solution pour chaque poste de frais. Ainsi cette année, le poste relatif à la campagne d'information a été comprimé avec succès sans que cela n'ait d'impact sur le public ni sur l'écho des medias.

## 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 à côté de l'adresse e-mail générale [plainte@mediateurpensions.be](mailto:plainte@mediateurpensions.be) et d'un accès à l'Internet.

Des ordinateurs portables et des casques pour le téléphone on line ont été distribués au personnel en vue de la possibilité du télétravail. En 2012 les médiateurs et leurs collaborateurs qui sont intéressés, pourront travailler à distance.

Afin d'améliorer notre fonctionnement administratif, un nouveau logiciel intégré de gestion des plaintes s'avère nécessaire. Pour des raisons budgétaires et d'austérité, il a été décidé de postposer le projet.

Afin de permettre malgré tout que notre base de données (database) actuelle, qui est le fruit du travail « fait maison » de collaborateurs intéressés par l'informatique, puisse continuer d'être exploitée, nous avons pu bénéficier, cette année, de l'expertise et du soutien d'experts de la SMALS<sup>10</sup>.

<sup>10</sup> Smals soutient et encadre le programme e-government du secteur social et du secteur soins de santé. Les services ICT offerts vont du développement de software, de l'installation du hardware adéquat jusqu'à la mise à disposition de personnel spécialisé. Plus d'info sur [www.smals.be](http://www.smals.be)