

A Monsieur le Président de la Chambre des Représentants,
A Monsieur le Ministre des Pensions,
A Monsieur le Ministre des Classes moyennes, des Indépendants, des PME, de l'Agriculture et de l'Intégration sociale,
A Monsieur le Président du Conseil consultatif fédéral des Aînés,

Le Rapport annuel 2015 du Service de médiation pour les Pensions couvre la période du 1^{er} janvier 2015 au 31 décembre 2015.

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.

La lutte contre la pauvreté pour les pensionnés est le thème autour duquel toute l'attention du Service de médiation pour les Pensions s'est concentrée en 2015. La rencontre avec Madame Elke Sleurs, Secrétaire d'Etat à la Lutte contre la Pauvreté, s'inscrit notamment dans cette thématique, tout comme la rencontre avec une délégation « d'experts du vécu », spécialistes des problèmes liés à la pauvreté et à l'exclusion sociale.

Le Service de médiation pour les Pensions poursuit l'examen de cette thématique en formulant dans ce Rapport annuel 2015 une recommandation générale susceptible de contribuer également à éradiquer, ou, au moins, à diminuer le risque de pauvreté pour les pensionnés.

En effet, la réglementation actuelle prévoit un examen automatique des droits à la Garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA) pour les travailleurs salariés et indépendants à l'âge de 65 ans lorsque leur pension n'atteint pas un certain montant. La réglementation actuelle ne prévoit pas un tel examen automatique pour les pensionnés qui ne bénéficient que d'une modeste pension de fonctionnaire. Le Service de médiation recommande donc de prévoir cet examen automatique pour cette catégorie de pensionnés.

Poursuivant encore cette thématique, le Collège souhaite attirer l'attention sur la problématique des travailleurs indépendants qui ont bénéficié d'une dispense de

cotisations alors qu'ils connaissaient des difficultés financières, et qui, au moment du calcul de leur pension, constatent que ces périodes n'ouvrent pas le droit à la pension, et cela sans possibilité de régularisation. Le Ministre compétent pour les pensions des travailleurs indépendants a été sensibilisé à cette situation et a permis qu'une note soit adressée aux Caisses d'assurances sociales afin de rendre possible le paiement des cotisations de régularisation endéans un délai de 5 ans afin d'encore pouvoir se constituer des droits à pension pour cette période.

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.

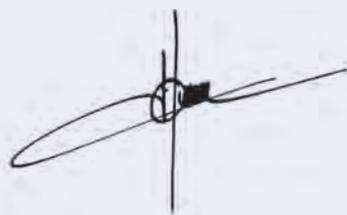
Les résultats concrets enregistrés dans ce Rapport continuent de démontrer que le citoyen trouve aide et protection auprès du Service de médiation quant à ses droits à pension.

Dans 80 % des dossiers fondés, 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.

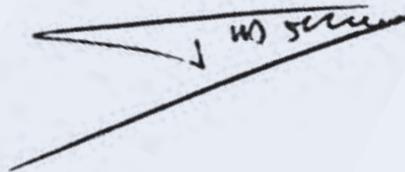
Nous espérons que la Commission des Affaires sociales nous invitera à nouveau cette année, comme ce fut le cas en 2015, à un échange de vue au bénéfice du citoyen-pensionné.

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 www.mediateurpensions.be.

Le Collège des médiateurs pour les Pensions,



Jean Marie Hanneesse



Tony Van Der Steen

Introduction

Le présent Rapport annuel 2015 couvre la période courant du 1er janvier 2015 au 31 décembre 2015.

La structure de ce Rapport comprend quatre parties.

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

La deuxième partie s'ouvre sur les données statistiques. Elle se poursuit par l'examen et l'analyse des plaintes les plus significatives. Il s'agit là du rôle curatif de la fonction de l'ombudsman dans le redressement d'erreurs et de mal administration de la part des services de pensions.

Ces différents commentaires sont réunis dans un aperçu synoptique et thématique, classés par service de pensions, sur notre site Internet www.mediateurpensions.be, à la rubrique dossiers intéressants dans l'onglet « Publications ».

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, d'une part, en aidant les pensionnés à trouver les services adéquats ou en leur expliquant les raisons de cette réorientation. D'autre part, ce faisant, il confirme que la mission d'information incombe bien aux services de pensions, et qu'en l'orientant vers eux, nul doute que le meilleur suivi y sera donné.

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 et de l'adapter aux besoins d'aujourd'hui.

La quatrième partie reprend la liste des adresses de nos partenaires principaux, et notamment celles des services de pensions.

Tout ce travail a été accompli, nous désirons ici le souligner, grâce au dévouement et à l'implication enthousiaste de notre équipe de collaborateurs.

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 et Jean Marie Hanneke



PARTIE 1

Le Service de médiation pour les Pensions

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

Risque de pauvreté des seniors : Le verre à moitié vide ou à moitié plein ?

L'Ombudsman n'en a cure : chaque euro de plus dû pour un pensionné est le bienvenu !

A la question de savoir si l'Ombudsman peut contribuer à lutter contre la pauvreté, la réponse est incontestablement positive ! Et même plus : à son niveau, contribuer à réduire la pauvreté est un des moteurs principaux de l'action du Service de médiation pour les Pensions !

Durant l'année 2015, dans tous les médias, le thème de la lutte contre la pauvreté a été abordé à de très nombreuses reprises et cela par différents acteurs ou selon différents types d'approches : politiques, statistiques, scientifiques, institutionnelles, associatives, ... Ainsi par exemple, au mois d'août 2015, une partie de la presse relayait, parfois de manière alarmiste, les derniers chiffres publiés par la DG Statistique du SPF Economie, issus de l'enquête européenne annuelle (EU-SILC 2014), selon lesquels un belge sur cinq, soit 21 % de la population, était considéré comme à risque de pauvreté ou d'exclusion sociale.

Sur la base de cette même enquête européenne, une analyse approfondie par le SPF Sécurité sociale débouchait sur le constat plus réconfortant qu'à l'aune des critères utilisés, la forte diminution du risque de pauvreté parmi les personnes âgées en Belgique se poursuivait. Selon ces chiffres, pour ce SPF, le risque de pauvreté chez les aînés serait passé en Belgique, de 23 % en 2006 à 16,1 % en 2014.

Indépendamment des chiffres objectivés disponibles, la lecture qui en est faite reste malgré tout, fût-ce de manière minimale, dépendante de certains paramètres

tels le caractère plus ou moins optimiste du chercheur appelé à les commenter et pourrait leur faire dire tout et son contraire.

Les réflexions, commentaires et discussions à ce sujet pourraient donc s'avérer longues, aussi évitons toute querelle byzantine, et interrogeons le vécu du Service de médiation sur ce plan. Examinons comment il a modestement pu contribuer à cette lutte contre la pauvreté en 2015.

Si la nature des plaintes que réceptionne le Service de médiation pour les Pensions tend à devenir plus pointue, il n'en reste pas moins, que derrière la grande majorité des celles-ci, se cache l'espoir d'une augmentation, fût-elle minime, du montant avec lequel le pensionné devra se débrouiller pour vivre ... jusqu'à la fin de ses jours !

Le nombre de plaintes portant sur cet espoir d'une amélioration de son quotidien reste constant au fil des années, et vaut surtout, pour les pensionnés dont les revenus sont les plus limités.

Durant l'année 2015, comme quasi chaque année, l'Ombudsman n'a pas manqué d'être confronté à ces demandes récurrentes. Et comme chaque année, il s'est efforcé d'y donner la meilleure suite possible. Tout ce qui peut être fait pour contribuer à diminuer ou résorber cette pauvreté, que ce soit de manière ponctuelle ou de manière structurelle, est un moteur permanent qui anime le Collège ainsi que chacun des collaborateurs du Service de médiation pour les Pensions.

Dans ce Rapport annuel 2015, le lecteur trouvera différents commentaires à ce sujet.

Le « core business » du Service de médiation pour les Pensions réside bien sûr dans le traitement des dossiers individuels... Un traitement approfondi du dossier permet régulièrement d'apporter une série d'apaisements au pensionné, mais permet aussi régulièrement d'obtenir une révision du montant de la pension. Il s'agit, au niveau le plus basique, de la première contribution de l'Ombudsman à la lutte contre la pauvreté.

Le constat de carence structurelle lors de l'examen de ces mêmes dossiers peut également aboutir à des améliorations plus importantes en terme de personnes concernées. Ainsi, en 2015, le Collège émet une nouvelle recommandation en matière de Garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA) visant à encore réduire les mailles du filet, de façon à ne laisser personne ou presque sur le bord de la route. Il s'agit d'un deuxième axe de lutte contre la pauvreté, visant une catégorie nettement plus large de personnes.

Forte de ses constats, l'action du Collège se traduit notamment aussi par des entrevues avec des acteurs importants comme les Ministres en charge de pensions, les Secrétaires d'Etat compétents, les parlementaires en général, et plus en particulier ceux de



la Commission des Affaires sociales, les membres des différents Conseils et autres Commissions, les responsables des Services de pensions, ... La plupart de ces discussions sont méticuleusement préparées et accompagnées de support incluant synthèse et documentation ... Généralement, un feedback en est livré sur notre site.

Ces contacts et toutes les questions qui les accompagnent génèrent eux-mêmes autant d'initiatives de la part de ces décideurs. A titre d'exemple parmi d'autres, songeons aux nombreuses questions parlementaires posées à la suite de nos commentaires dans le Rapport annuel.

Comme le lecteur le constatera, ce fut bien le cas une fois encore en 2015 avec les Ministres compétents, avec la Secrétaire d'Etat à la Pauvreté, avec les



membres de la Commission des Affaires sociales ainsi qu'avec les responsables des Services de pension eux-mêmes.

A titre d'exemple sur ce plan, on mentionnera l'oreille attentive prêtée par le Ministre des Pensions à la problématique, relayée dans notre Rapport annuel 2014, de l'interdiction de cumul entre pension pour cause d'inaptitude physique d'une part, et allocations de chômage, indemnités de maladie ou d'invalidité, d'autre part. Cette situation a été réglée, courant 2015, par le biais d'une initiative législative. C'est une troisième manière de lutter contre la pauvreté. Et d'autres sujets sont en chantier, notamment en matière de pensions minimums, qui devraient également à terme resserrer les mailles du filet et augmenter l'accès aux minimums de pension pour certaines catégories de pensionnés.

La rencontre avec les « experts du vécu » a également profondément marqué le Service de médiation. Ce contact enrichissant lui a ouvert de nouvelles perspectives pour encore abaisser son seuil d'accessibilité au bénéfice des plus vulnérables, ce qui est également un moyen de lutter contre la pauvreté.

De plus, en offrant une alternative aux juridictions contentieuses (conformément à la Note de politique du Gouvernement), notamment et surtout pour ce public fragilisé, le Service de médiation pour les Pensions contribue aussi, de cette manière, à lutter contre la pauvreté.

Enfin, avant de clore cet avant-propos, il convient également de mentionner l'action du Service au bénéfice d'une autre catégorie de public défavorisé. L'actualité est suffisamment abondante à ce propos : il s'agit des réfugiés. La loi sur la GRAPA a en effet élargi sa couverture, moyennant conditions, à certaines catégories de réfugiés. Comme le lecteur pourra également le constater à la lecture de ce Rapport annuel, il arrive que l'Ombudsman puisse contribuer à garantir l'application de ces mesures particulières, comme ce fut le cas pour un réfugié iranien.

Quelle qu'en soit la forme, pour le Service de médiation pour les Pensions, la poursuite d'un aussi noble dessein, à savoir contribuer à réduire le risque de pauvreté des plus fragiles, confère incontestablement du sens à son travail et lui fournit un super carburant ... aux réserves inépuisables ! Cela l'aide à rester en permanence vigilant et réactif et à continuer de poursuivre sans relâche son idéal d'excellence et sa mission de conciliation.

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 16 mai 1997, a été confirmé par la loi du 12 décembre 1997.

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

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.

La vision 2019

L'année 2019 est choisie, entre autres, parce que le Service de médiation Pensions fêtera alors ses 20 ans.

Nous nous sommes demandés où devra alors se situer le Service de médiation pour répondre aux besoins du moment et garantir l'excellence de son service.

De la vision développée par les médiateurs, 4 objectifs stratégiques ont été définis, qui à leur tour sont concrétisés à travers une vingtaine d'objectifs opérationnels.

Les objectifs stratégiques du Service de médiation Pensions sont formulés comme suit :

Objectif stratégique 1 :

Renforcer l'autorité morale du Service de médiation Pensions

Objectif stratégique 2 :

Augmenter le professionnalisme

Objectif stratégique 3 :

Promouvoir la notoriété du Service de médiation Pensions

Objectif stratégique 4 :

Développer le partenariat avec les services de pensions

Dans le présent rapport, pour chaque objectif stratégique, sont fournis quelques exemples des progrès accomplis en 2015.

Objectif stratégique 1 : Renforcer l'autorité morale du Service de médiation Pensions

Progrès

- Le Collège a débattu de son Rapport annuel 2014, et surtout des recommandations et commentaires qu'il contenait avec les responsables de chacun des grands services de pension : ONP, INASTI, SdPSP et Ethias.
- Par le biais d'un article analysant les résultats obtenus dans la gestion d'un dossier intéressant, l'Ombudsman contribue avec régularité au périodique néerlandophone "Nieuwsbrief Leergang Pensioenrecht" de l'Université catholique de Louvain (voir plus loin sous le point « Contributions scientifiques »). Ces commentaires seront dorénavant également disponibles sur notre site.
- Le 30 mars 2015, le Collège des médiateurs pour les Pensions a été invité par Madame Elke Sleurs, Secrétaire d'Etat à la Lutte contre la pauvreté, à

l'Égalité des chances, aux Personnes handicapées, à la Lutte contre la fraude fiscale et à la Politique scientifique. Durant cet entretien, le Collège a eu l'occasion de préciser différentes suggestions et recommandations extraites de leurs Rapports annuels, dans lesquelles la problématique de la lutte contre la pauvreté, en particulier des pensionnés, était abordée.



Le premier thème fut celui du droit à la Garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA). Il peut arriver que lors de l'examen du droit à la GRAPA à 65 ans, celle-ci soit refusée compte tenu des ressources du pensionné. Il n'est toutefois pas exclu qu'ultérieurement, suite à un changement dans sa situation financière, il puisse y prétendre. Dans cette situation, le droit à la GRAPA n'est alors examiné que sur demande.

Hélas, le Collège constate que beaucoup de pensionnés pensent que le refus initial est irrévocable, qu'une fois que cette décision a été prise, il n'est plus possible de la modifier. Un examen périodique automatique et/ou une grande campagne d'information pourraient s'avérer particulièrement utiles et permettraient d'éviter que des personnes ne bénéficient pas de la GRAPA alors qu'elles pourraient y prétendre.

Dans sa note d'orientation politique du 13 novembre 2014, Madame Elke Sleurs, Secrétaire d'Etat à la Lutte contre la pauvreté, déclare : « Un événement ou un enchaînement d'événements peut parfois entraîner la pauvreté. Le divorce est l'une des causes les plus fréquentes de pauvreté accidentelle. »

Le Collège remarque à ce sujet que le droit à pension de conjoint divorcé n'est actuellement examiné d'office que pour le conjoint qui, au moment du divorce, bénéficie d'une pension de conjoint séparé. Le Collège recommande donc d'examiner également d'office le droit à pension de conjoint divorcé pour les personnes qui ne bénéficient, au moment de la transcription du divorce dans les registres de l'état civil, que d'une pension de retraite. Beaucoup de pensionnés ignorent en effet, et sous quelles conditions, ils pourraient prétendre à une pension de conjoint divorcé.

La discussion a ensuite porté sur les difficultés d'accès à certains droits sociaux, comme la pension minimum. Les plaintes sur ce sujet montrent que le fait de disposer d'une carrière suffisante ne garantit pas dans tous les cas de bénéficier d'un droit à la pension minimum (Rapport annuel du Service de médiation pour les Pensions 2009, p. 114 et suiv.)

Les conditions pour bénéficier d'une pension minimum sont différentes selon les régimes de pension (travailleurs salariés, travailleurs indépendants et fonctionnaires). Ainsi, dans le secteur privé, travailleurs salariés et indépendants, on ne tient pas compte des années prestées comme fonctionnaire, et inversement. Le Collège a suggéré de permettre la prise en compte de chaque période prestée, dans quelque régime que ce soit, pour la pension minimum.

- Le mardi 12 mai 2015, le Collège des médiateurs pour les Pensions a largement commenté son dernier Rapport annuel 2014 en Commission des Affaires sociales de la Chambre des Représentants. Le Collège n'a pas manqué de répondre aux nombreuses questions des membres de la Commission.



Parmi les points abordés, il faut citer :

- le manque de mesures de garantie en matière de droit à pension anticipée pour les personnes qui bénéficient de mesures de départ anticipé et ont en même temps une carrière mixte ;
- les problèmes liés à l'échange, entre pays européens, des informations nécessaires au calcul de la pension ;
- les modalités de paiement des pensions du secteur public ;
- la suspension de l'interdiction de cumul entre une pension pour cause d'inaptitude physique (c'est-à-dire maladie dans le secteur public) d'une part, et allocations de chômage, indemnités de maladie ou d'invalidité, d'autre part ;
- l'octroi d'un dédommagement lorsque le service de pension commet une faute ;
- le caractère inadapté des délais prévus par la Charte de l'assuré social concernant le paiement des pensions ;
- les dates différentes selon les services de pension pour rembourser rapidement le précompte retenu en trop.

L'exposé complet des Médiateurs est disponible sur le site du Service via un lien dans la rubrique « Nouveautés ».

- Le 16 mars 2015, et pour la deuxième fois depuis 2014, les médiateurs institutionnels des pays du Benelux ont été réunis à l'initiative du Secrétariat général de l'Union Benelux à Bruxelles. L'objectif de la réunion était d'identifier avec plus de précision les aspects transfrontaliers des plaintes traitées.

- Le Service de médiation pour les Pensions y a notamment évoqué la problématique des coûts liés au paiement par chèque (au lieu du paiement sur compte) des pensions belges aux Pays-Bas et du prélèvement de la cotisation de solidarité sur les pensions belges payées dans un autre pays de l'Union européenne.
- L'impact des réformes hollandaises en matière de pension (remplacement de l'allocation de maintien du pouvoir d'achat, *Koopkrachttegemoetkoming* – KOB, par la prestation de soutien au revenu, *Inkomens Ondersteunde Uitkering* – IOU) sur le supplément belge de pension pour frontaliers ont également été abordés, sans omettre la problématique générale du paiement des pensions du secteur public sur un compte bancaire à l'étranger.

Objectif stratégique 2 : Augmenter le professionnalisme

Progrès

Le projet de KM (Knowledge Management) a grandement progressé. Le but en est de constituer une bibliothèque virtuelle, qui reprendrait l'essentiel de la documentation digitale utile aux médiateurs et aux collaborateurs lors du traitement des plaintes et lors de l'analyse juridique des recommandations. L'arborescence a fait l'objet d'un consensus de tous les collaborateurs et la bibliothèque virtuelle s'étoffe chaque jour, facilitant d'autant le travail à distance et améliorant d'autant la synergie au sein de notre petite équipe, sans omettre le bénéfice lié à une amé-



lioration de l'uniformisation des réponses adressées aux plaignants. Il va sans dire que l'accès à cette bibliothèque devrait également grandement faciliter la formation de nouveaux collaborateurs.

Objectif stratégique 3 : Promouvoir la notoriété du Service de médiation Pensions

Progrès

- Les Ombudsmans ont régulièrement été présents dans les médias durant l'année 2015, afin d'attirer l'attention du public sur le résultat de leur travail ou de commenter la complexité de certaines dispositions réglementaires. (Voir plus loin le point intitulé Le Service de médiation et les médias).
- Les Ombudsmans contribuent régulièrement par le biais d'un article portant sur un dossier intéressant dans le périodique trimestriel e-zine d'Ethias portant sur les pensions.
- Le Service de médiation a fourni un texte pour le numéro de décembre de la revue néerlandophone « Objectief », magazine des mutualités neutres de Flandre.
- Le Collège a rencontré les coordinateurs du service « experts du vécu en matière de pauvreté et d'exclusion sociale » du SPP Intégration sociale, ainsi que les experts eux-mêmes (voir discussion page 20).
- Le mardi 17 novembre 2015, se tenait à Gand la bourse « Silverhome » portant sur l'habitat autonome des plus âgés. Le Service de médiation pour les Pensions y était présent sur un stand partagé avec la Médiatrice de la Ville de Gand.



Objectif stratégique 4 : Développer le partenariat avec les services de pensions

Progrès

- Le Collège a cherché à améliorer sa collaboration avec les services de plainte de première ligne. (Voir discussion page 20)

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 2019. L'objectif stratégique 3, promouvoir la notoriété du Service de médiation Pensions, continue de rester chaque année une priorité majeure.

Le Service de médiation dans les médias

Conférence de presse du 21 avril 2015 : Présentation du Rapport annuel 2014

Durant la conférence de presse, les Ombudsmans ont explicité différents thèmes évoqués dans le Rapport annuel portant sur l'année 2014, et parmi lesquels :

- La recommandation générale afin de rendre possible le paiement sur compte des pensions du secteur public par la simple mention écrite de son compte bancaire par le pensionné ;
- L'appel aux services de pension afin d'harmoniser la date ultime jusqu'à laquelle les montants indus de précompte peuvent être remboursés ;
- La médiation du Collège a permis d'éviter qu'une augmentation du pécule de vacances en 2014 se transforme en diminution de pécule total pour plus de 37.000 pensionnés avec une carrière mixte (salarié-public) ;
- L'application du principe du « only once » par les services de pension ;
- La problématique des conséquences de la dispense de cotisations sociales dans le régime des travailleurs indépendants sur le plan de l'accès à



la pension anticipée et sur le plan du calcul de la pension ;

- Les suggestions et recommandations en rapport avec la pension minimum.

Comme chaque année, la conférence de presse, rehaussée par la double présence du Ministre des Pensions, Daniel Bacquelaire, et celle du Ministre des Classes moyennes, des Indépendants, des PME, de l'Agriculture, et de l'Intégration sociale, Willy Borsus, a pu compter sur un large intérêt médiatique. Presque tous les quotidiens belges, ainsi que certains médias internet comme PensionsTalk et SocialEye News ont évoqué en détail le Rapport annuel 2014. Certains sujets évoqués lors de la conférence de presse ont également été relayés par la radio et la télévision.

Les actions dans les médias

Le Service de médiation est régulièrement présent dans les médias, de sorte que le public est conscient de l'existence du service et de l'aide qu'il peut apporter.

Dans la revue mensuelle Vitaya du mois de janvier 2015, une interview de l'Ombudsman des Pensions répond en quatre pages à « 10 questions en matière de pensions ». Les réponses de l'Ombudsman sont jalonnées de ses suggestions et recommandations.

Le 16 avril 2015, l'Ombudsman des Pensions a donné quelques explications dans le journal Nieuwsblad à propos de la plainte traitée d'un pensionné dont la pension au taux de ménage avait été réduite à bon droit par le service de pension à la pension au taux d'isolé parce que celui-ci n'avait pas respecté les conditions permettant l'octroi du taux de ménage.

Dans le numéro d'avril 2015 de Vitaya, l'Ombudsman a également émis quelques commentaires sur cette même problématique.

Le 5 juin 2015, à l'occasion d'un article consacré à une plainte évoquée dans la Gazet van Antwerpen, l'Ombudsman a rappelé sa suggestion de permettre la prise en compte de toutes les périodes de prestations lors de la vérification des conditions pour bénéficier d'une pension minimum.

Dans son édition du week-end du 25 juin 2015, De Standaard titrait une article "Pensioen met kronkels" (Pension à rebondissements) et relatait l'interview de l'Ombudsman des Pensions. Il y attirait l'attention sur les recommandations et suggestions émises en matière de pensions minimum ainsi que sur la problématique des conséquences des dispenses de cotisations dans le régime des travailleurs indépendants pour l'accès à la pension anticipée et pour le calcul de la pension.

Dans le numéro du mois de septembre de la revue Plusmagazine, les deux Ombudsmans ont expliqué en détail la problématique des conséquences des dispenses de cotisations dans le régime des travailleurs indépendants pour l'accès à la pension anticipée et pour le calcul de la pension.

Actions d'information

Assemblée générale du Conseil fédéral des Aînés du 27 mai 2015

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 Conseil consultatif fédéral des Aînés.

Comme son prédécesseur, le Comité consultatif pour le secteur des Pensions, le Conseil 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 présents.

Cette année nous avons pris part à la réunion plénière du 27 mai 2015 qui a été largement consacrée à la discussion du Rapport annuel 2014. Durant la discussion, nous avons commenté nos recommandations et les points d'achoppement dans le secteur des pensions sur 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.



Participation à des formations universitaires

Progressivement, les universités, plus particulièrement les sections de droit social des facultés de droit, marquent davantage d'intérêt pour la fonction de médiateur. En dépit de la charge de travail que représente une telle collaboration, les ombudsmans répondent positivement à ces invitations car elles cadrent avec leur vision de la diffusion de l'information relative au Service de médiation Pensions. Ces rencontres contribuent bien évidemment aussi à asseoir l'autorité morale du médiateur.

Les 12 et 13 mars 2015, l'Ombudsman néerlandophone a dispensé 6 séances de travaux à la KUL pour les étudiants de Master en droit, option droit de la sécurité sociale. Les thèmes abordés ont été puisés dans l'arsenal bien fourni de nos plaintes :

- Application des règles de prescription dans la réglementation des pensions ;
- Conséquences du principe du « only once » et de la réglementation régissant la Banque-Carrefour de la Sécurité sociale sur l'obligation de déclaration du pensionné ;
- Harmonisation de la réglementation relative au cumul entre pension et activité professionnelle dans chacun des trois grands régimes de pension.

Le 2 avril 2015, les élèves du Master en droit, option de droit social, de l'Université d'Anvers (UA) sont venus en visite au Service de médiation. L'Ombudsman a exposé le mode de fonctionnement du service et précisé ses compétences. A cette occasion, les étudiants ont également réceptionné une plainte fictive à traiter portant sur la dispense de cotisations octroyée à un travailleur indépendant connaissant des difficultés financières et portant également sur le cumul entre pension et activité professionnelle. Tous les aspects de ces plaintes fictives ont été commentés afin de permettre aux étudiants d'élaborer une analyse personnalisée du traitement à donner à la plainte. Les travaux corrigés ont ensuite débouché sur une discussion qui a eu lieu à l'Université d'Anvers le 23 avril 2015.

Durant le second semestre de l'année académique 2014-2015, l'Ombudsman des Pensions a accompagné une étudiante en Master de droit de la KU Leuven dans le cadre du projet Praksis. Ce projet a été initié en vue de remplacer le mémoire. Il vise à permettre une confrontation réelle avec la pratique juridique.

L'étudiant collabore activement à l'analyse et à la solution d'un problème en matière de sécurité sociale.

Le projet portait sur le paiement à l'étranger des pensions du secteur public. L'étudiante, Ellen Devloo, était chargée de vérifier si la date et la procédure des paiements à l'étranger des pensions du secteur public étaient conformes à la réglementation. Dans l'hypothèse où ce n'était pas le cas, l'étudiante devait rechercher des arguments susceptibles de provoquer ou d'encourager une révision de la procédure actuelle. L'Ombudsman se tenait à tout moment disponible pour accompagner l'étudiante.

Ce projet a débouché, après de nombreux et fructueux échanges, sur la rédaction d'un texte-synthèse par l'étudiante. Cette synthèse a utilement servi le Collège dans sa médiation à l'égard du SdPSP afin d'infléchir sa position et d'obtenir la simplification de son modus operandi en matière de paiement des pensions à l'étranger. Cette synthèse a également contribué à la rédaction des commentaires repris en Partie 2 de ce Rapport annuel sous l'intitulé « Le paiement des pensions à l'étranger par le SdPSP ».

Il arrive régulièrement que les ombudsmans soient conviés à siéger dans des jurys. Ce fut notamment le cas en juin 2015. Ainsi, à l'invitation de la Haute Ecole de la Province de Liège, dont le service avait accueilli une stagiaire en début d'année, l'Ombudsman francophone a participé au jury chargé d'examiner des travaux de fin d'études portant sur la médiation.

De son côté, à l'invitation de la Faculté de Droit de la VUB, l'Ombudsman néerlandophone a participé à l'évaluation d'un travail de fin d'études dont le titre était : « Pensioenleeftijd en pensioenloopbaan : een onlosmakelijk duo ? » (Age de pension et carrière de pension : un duo indissociable ?)

Contributions scientifiques

Dans la revue juridique électronique « Nieuwsbrief Leergang Pensioenrecht » (KUL Recht) 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.

Cette année ont été publiés dans ce périodique (voir www.mediateurpensions.be, rubrique Nouveautés) :

- Dans la 3^{ème} Nieuwsbrief de l'année académique

2014-2015, l'Ombudsman commente un dossier grâce auquel, en matière de calcul de GRAPA, une adresse de référence chez un pensionné n'est dorénavant plus considérée comme une cohabitation avec ce pensionné.

- Dans la 4^{ème} Nieuwsbrief de l'année académique 2014 – 2015, l'Ombudsman évoque le résultat d'une médiation avec l'ONP au terme de laquelle celui-ci ne prendra dorénavant plus en compte, pour l'année de prise de cours de la pension, le pécule simple de vacances d'un ouvrier en cas de cumul entre pension et activité professionnelle autorisée.
- Dans la 1^{ère} Nieuwsbrief de l'année académique 2015 – 2016, l'Ombudsman commente une médiation dont il ressort qu'une erreur administrative peut également consister dans une négligence lors de l'examen du dossier de pension.
- Dans la 2^{ème} Nieuwsbrief de l'année académique 2015 – 2016, l'Ombudsman attire l'attention sur le fait que dans le cadre de la réforme des pensions, certaines garanties ne sont prévues que pour le régime dans lequel le travailleur termine sa carrière. Ceci débouche sur une question parlementaire. Dans sa réponse, le Ministre confirme que les garanties prévues dans le secteur privé sont bien reprises dans le secteur public.

L'ensemble de ces commentaires sont également disponibles sur notre site.

Conférences

Les Médiateurs pour les Pensions se rendent toujours aux invitations d'écoles et d'organisations en vue de présenter leur fonctionnement et leurs compétences.

Cette année ils ont notamment été présents à :

- Une réunion de la Landelijke Gilde Overpelt-Lindelhoeven le 26 février 2015 à Overpelt, durant laquelle le fonctionnement et les compétences du Service de médiation pour les Pensions ont été rappelées, ainsi que leurs principales recommandations et suggestions qui ont été suivies;
- Une réunion des spécialistes pensions des Christelijke Mutualiteiten (CM) le 19 mai 2015, portant sur le Rapport annuel 2014;

- Une réunion des Kempische Verzekeringskring à Kasterlee, le 22 septembre 2015, durant laquelle, également, le fonctionnement et les compétences du Service de médiation pour les Pensions ont été rappelées, ainsi que leurs principales recommandations et suggestions qui ont été suivies.

Notoriété à l'étranger

Le Service de médiation diffuse ses dépliants aux ambassades et consulats à l'étranger. Certains postes diplomatiques, comme par exemple ceux d'Allemagne ou de Turquie, sont confrontés quasi quotidiennement aux questions de pensionnés.

Le SPF Affaires Etrangères, Commerce extérieur et Coopération au Développement tout comme le centre européen SOLVIT en Belgique dispensent 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.

Le Service de médiation pour les Pensions online

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

Les internautes trouvent sur le site toutes les informations utiles sur les compétences et le mode d'intervention du Service de médiation.

De plus en plus de plaignants utilisent le formulaire de plainte pour introduire une plainte en ligne.

Tous les rapports annuels du Service de médiation sont disponibles sur le site, tout comme une compilation par service de pensions et par thème de tous les commentaires marquants émis dans nos différents rapports annuels.

Du reste, la rubrique « Nouveautés » est régulièrement alimentée par de nouvelles informations à propos des activités du Service ainsi que par des « conseils » quand cela est nécessaire.

Relations externes avec les collègues ombudsmans

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 ombudsmans belges et étrangers. Ces relations soutenues et fréquentes l'aident à optimiser le service aux plaignants.

En Belgique

De plus en plus régulièrement, le Service de médiation Pensions est amené à procéder à une instruction conjointe avec ses 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, de cotisations sociales pour indépendants, d'introduction des données dans Capelo, ...), notre Collègue de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles ou le Vlaamse Ombudsman (sur-

tout pour des problèmes en relation également avec Capelo) ainsi que les Collègues du secteur postal (problèmes liés à des paiements effectués par Bpost pour le SdPSP), du secteur de la finance (banques) et des assurances (avantages extralégaux tels que le second pilier).

En effet, les plaintes sur les pensions ne portent pas toujours sur une matière purement belge ou fédérale. Il arrive en effet que d'autres instances soient également impliquées dans la problématique, par exemple pour les carrières dans la fonction publique (au niveau régional ou communautaire) et pour des problèmes liés à des services de pensions étrangers (droits à la pension étrangère et conventions internationales). Il arrive aussi que les instances locales comme les CPAS (revenu d'intégration, avances sur la pension) soient concernés.

Pour résoudre ces dossiers, il est indispensable que les médiateurs collaborent étroitement et puissent, le cas échéant, 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, est un autre exemple de la manière dont la bonne collaboration optimise notre prestation de service aux pensionnés. Cette collaboration fonctionne dans les deux sens. Les autres médiateurs, membres de la Concertation permanente des médiateurs et ombudsmans (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.

La collaboration va même plus loin encore, puisque l'Ombudsvrouw de la Ville de Gand met ses locaux à notre disposition une après-midi par mois afin d'y tenir une permanence.

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 donc 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.

Le jeudi 25 juin 2015, le Collège a accueilli en ses locaux Mme Anne Eastwood, Haut Commissaire à la

protection des droits, des libertés et à la médiation de la Principauté de Monaco et Mme Cécile Vacarie-Bernard, Adjointe au Haut Commissaire, pour une visite d'études. Depuis le 3 mars 2014, le Haut Commissariat à la protection des droits, des libertés et à la médiation de la Principauté de Monaco est opérationnel. Durant cet entretien, la présentation de l'institution (organisation, compétences, fonctionnement, ...) a débouché sur un échange fructueux et mutuellement enrichissant en matière de « good practices ».

D'une manière générale, les colloques à l'étranger sont des opportunités pour le Collège permettant d'établir des contacts qui pourront ouvrir la porte à des solutions dans des dossiers transfrontaliers complexes.

Ce fut notamment le cas lors du Congrès organisé par l'AOMF à Québec du 13 au 15 octobre 2015 et dont le thème était : « L'Ombudsman/Médiateur : promoteur de la bonne gouvernance et gardien de l'intégrité de l'Administration ».

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.

Le soutien consolidé par la nouvelle collaboration établie avec SOLVIT Belgium contribuera sans nul doute au déminage des problèmes impliquant un service de pension européen.

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, auquel un médiateur ou un ombudsman indépendant doit répondre et qu'il s'engage à respecter.

La CPMO souhaite renforcer la notoriété des services de médiation et en améliorer encore l'accessibilité. Ces efforts se sont notamment concrétisés dans la création d'un site-portal www.ombudsman.be et la diffusion d'un folder.

Le 5 juin 2015, une assemblée générale de la CPMO a eu lieu à Bruges. Durant cette réunion, Monsieur Henk Van Hootehem coordinateur du centre d'appui pour la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale a livré quelques réflexions sur le thème : « Comment l'Ombudsman peut-il atteindre et aider les plus démunis ? »

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 membre de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF, 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.

L'assemblée générale de l'AOMF a eu lieu à Québec du 13 au 15 octobre 2015, en même temps que son IX^{ème} Congrès. Les thèmes centraux qui y ont été abordés portaient sur les concepts de « bonne gestion » et « d'intégrité ». Un workshop particulièrement intéressant portait notamment sur l'usage des médias sociaux par les ombudsmans.

Ce type de congrès permet toujours de faciliter les contacts avec les collègues étrangers afin d'échanger les bonnes pratiques et afin de contribuer à la résolution de dossiers comportant des aspects étrangers.

Collaboration avec les « experts du vécu en matière de pauvreté et d'exclusion sociale »

Toujours soucieux de remplir au mieux ses missions, et particulièrement préoccupé par la problématique de la lutte contre la pauvreté, le jeudi 16 juillet 2015, le Service de médiation pour les Pensions accueillait une délégation des « Experts du Vécu en matière de pauvreté et d'exclusion sociale » du SPP Intégration sociale.



Ces experts du vécu ont tous eux-mêmes connus la pauvreté et l'exclusion ... Au sein des différents organismes, ils viennent mettre leur expérience à disposition pour aider ces organismes à améliorer l'accueil et le contact avec ce public fragilisé. C'est le cas notamment dans les services de pension (ONP et INASTI).

Pour tout Service de médiation, y compris et surtout pour celui des Pensions, c'est un défi constant que de veiller à avoir un seuil d'accessibilité le plus bas possible. Le Service de médiation pour les Pensions est donc en permanence à la recherche de moyens qui lui permettront d'atteindre les citoyens les plus fragilisés et les plus démunis ...

Cette rencontre s'inscrivait dans ce contexte et avait comme but de faire connaissance avec ces experts et d'examiner des pistes de collaboration et de synergie.

Différentes pistes ont ainsi été examinées : permettre l'accompagnement et la présence d'un médiateur ou d'un de ses collaborateurs à des permanences des experts du vécu, participer à des groupes de réflexion, ... Ces pistes apparaissent comme pertinentes pour les experts et entrent parfaitement dans les objectifs de leur méthodologie.

Différentes rencontres passionnantes ont d'ores et déjà eu lieu entre les experts du vécu et le médiateur, tant du côté francophone (10 septembre 2015) que du côté néerlandophone (8 octobre 2015), afin de faire plus ample connaissance et d'examiner concrètement la possibilité de synergies.

Si vous souhaitez en savoir plus sur ces experts du vécu : <http://www.mi-is.be/be-fr/politique-de-lutte-contre-la-pauvrete/les-experts-de-vecu>

Collaboration avec les services de plaintes de première ligne des Services de pensions

En 2015, le Collège a rencontré les responsables des services de plaintes de première ligne de l'ONP et du SdPSP afin d'examiner comment améliorer la collaboration entre la première et la deuxième ligne et afin d'échanger expériences et expertise mutuelles. Une rencontre a également eu lieu, tout début 2016, avec ceux de l'INASTI.

Parmi les thèmes abordés lors de ces échanges, on trouve notamment celui de la transmission des plaintes réceptionnées par le Service de médiation

pour les Pensions vers le service de première ligne des services de pensions. On trouve également celui de l'accès aux rapports (annuels par exemple) des services de première ligne par l'Ombudsman.

Il a notamment été convenu d'examiner comment améliorer le rapport d'activité que les services de première ligne adressent au Réseau fédéral Gestion des Plaintes de P&O, en particulier concernant le nombre de plaintes réceptionnées par le Service de médiation pour les Pensions et transmises aux services de plainte de première ligne.

Il a également été examiné comment améliorer, de manière fluide et correcte, le rapport concernant le nombre de plaintes traitées par les services de première ligne et déclarées fondées par ceux-ci et dont l'auteur saisit malgré tout le Service de médiation pour les Pensions.

Le résultat de ces discussions servira de base au protocole de collaboration entre les services de première ligne des Services de pensions et le Service de médiation pour les Pensions.

Le Service de médiation attire notamment l'attention des services de plaintes de première ligne sur l'importance d'éviter au maximum des réponses qui pourraient se contredire d'un service de plainte à l'autre, en cas de problèmes liés notamment à des carrières mixtes, à défaut d'avoir fait l'objet d'une consultation réciproque.

Le risque existe, en effet, que le citoyen confronté à de telles réponses de la part des différents services de première ligne les considère, à tout le moins, comme contradictoires ou incohérentes. Durant l'année 2015, le Service de médiation pour les Pensions a en effet réceptionné quelques plaintes de cet acabit dans lesquelles le pensionné souligne la contradiction avérée des réponses qui lui ont été faites, en l'occurrence par le service des plaintes du SdPSP et celui de l'ONP.

De même, les Ombudsmans ont déjà eu l'occasion d'insister auprès des services de première ligne sur l'importance de faire suivre et transmettre sans attendre une plainte destinée à un autre service de plainte plutôt que de suggérer au plaignant de contacter lui-même cet autre service.

Ceci afin d'éviter, comme l'Ombudsman a pu le constater à quelques reprises, que le plaignant doive introduire une deuxième fois sa plainte s'il s'est trompé de service de pensions. L'Ombudsman s'est vu rassuré lorsque les managers des services de plaintes ont

confirmé que la transmission de la plainte vers le bon service présumé était déjà ce qu'ils faisaient, et que les cas où cela n'avait pas eu lieu ou que l'on avait mentionné au plaignant à qui s'adresser n'étaient que de malheureuses exceptions.

Par ailleurs, l'Ombudsman a souligné auprès de ces services combien il apprécie et encourage les marques d'empathie ainsi que la présentation d'excuses en cas d'erreur commise. Ils ont également appelé les services de plaintes à se mettre à la place du plaignant, voire à réfléchir avec lui, lorsqu'une faute est avérée, à la manière de la réparer, ou au moins, d'en diminuer les conséquences dommageables ou d'en compenser le préjudice subi. Le lecteur parcourra avec intérêt les commentaires portant sur le dossier 26174 de la Partie 2, section ONP Attribution, de ce Rapport annuel à la page 36.

Compte tenu des plaintes réceptionnées, l'Ombudsman déplore avoir dû exprimer sa préoccupation à l'égard du responsable du service des plaintes du secteur public concernant le fait que les délais de réponse promis¹ n'étaient pas respectés dans plusieurs cas, et cela sans en avoir informé le plaignant.

Le Collège a non seulement eu des contacts avec les différents responsables des services de plaintes des services de pensions, mais également avec le coordinateur de projet « gestion intégrée des plaintes des administrations fédérales ».

Cette réunion qui a eu lieu le 5 novembre 2015 a principalement porté sur la collaboration entre les services de plaintes de première ligne et ceux de deuxième ligne.

Le Collège était présent à la réunion du 10 novembre 2015 organisée par le coordinateur de projet pour les responsables des services de plaintes des administrations fédérales. Les échanges y furent fructueux.

¹ Le service des plaintes du SdPSP s'engage à fournir une réponse motivée au plaignant endéans les 45 jours qui suivent l'enregistrement de la plainte.

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

Les ressources humaines

Le Collège des médiateurs

L'Ombudsman néerlandophone, Tony Van Der Steen, et le francophone, Jean Marie Hanneesse, forment le Collège des médiateurs. 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 (disponible sur notre site www.mediateurpensions.be).

Les collaborateurs

L'effectif du personnel du Service de médiation pour les Pensions comportait en 2015 :

Au début de l'année, 8 examinateurs, et à partir du mois d'août, 7 examinateurs, dont 3 (2 francophones et 1 néerlandophone) bénéficiant d'une formation universitaire et une collaboratrice chargée des fonctions de secrétariat.

Selon le critère linguistique, le Service était composé en 2015 de 4 francophones (3 à partir d'août) et de 5 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 ont surtout développé des aptitudes à l'écoute et à l'empathie.

Le 1er janvier 2015, un nouveau collaborateur francophone a rejoint le service. Malgré cela, du fait du départ en pension d'une collaboratrice néerlandophone de niveau universitaire qui n'a pas pu être remplacée pour des raisons budgétaires, l'effectif du service reste à ce jour incomplet. De plus, une de nos collaboratrices travaille à 4/5èmes.

Le Collège espère que des moyens budgétaires suffisants seront prévus afin de permettre au Service de continuer de remplir ses missions. La nature des plaintes qui nous parviennent est de plus en plus pointue et exige des réponses d'autant plus nuancées et précises, demandant une étude approfondie.



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.

Les collaborateurs ou les ombudsmans ont ainsi pris part aux formations, journées d'étude, congrès et colloques suivants :

- « La pension des mandataires locaux-aspects juridiques et pratiques », conférence organisée par Ethias en collaboration avec les éditions Vanden Broele le 22 janvier 2015 à Liège ;
- « Le futur de la protection des droits sociaux en Europe », conférence organisée par le Conseil de l'Europe les 12 et 13 février 2015 à Bruxelles;
- « Pension's Fridays » (<http://sites.uclouvain.be/chairepensions/>) : cycle de conférences organisé par la « Chaire d'excellence sur les Pensions » durant le second semestre de l'année académique 2014-2015 par l'UCL à Louvain-la-Neuve : « Les pensions complémentaires »: état des lieux et évolutions récentes, le vendredi 27 février 2015 ; « Fiscalité des pensions », le vendredi 27 mars 2015 ; « Enjeux européens récents », le vendredi 24 avril 2015 ; « Aspects financiers », le vendredi 29 mai 2015 ;
- « Actualiteitscollege Pensioenrecht » Pensions complémentaires : gouvernement des juges, Commentaires critiques sur la jurisprudence récente en droit du travail" le 17 mars 2015 à la KU Leuven ;
- « La responsabilité des pouvoirs publics », XXIIèmes journées juridiques Jean Dabin, organisées par la Faculté de Droit et de Criminologie de l'UCL les 19 et 20 mars 2015 à Louvain-La-Neuve ;
- « Prestations de services plus optimale grâce à une numérisation radicale ! » séminaire organisé par Strategic Seminars qui a eu lieu au International Trade Union House à Bruxelles le 19 juin 2015;
- « Les 20 ans de la Charte de l'Assuré social », conférence organisée par le Collège des adminis-

trateurs généraux des IPSS et par le SPF Sécurité sociale le 23 octobre 2015 à Bruxelles ;

- « Les Médiateurs et le Conseil d'Etat : concurrents ou complémentaires », journée d'études organisée par l'Université de Namur et l'Association des juristes namurois (AJN) le 29 octobre 2015 à Namur.

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, le Collège est naturellement tenu par les règles budgétaires qui prévalent pour toutes les autorités fédérales, donc en 2015 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.

Du reste, le Service de médiation se conforme aux mesures générales d'économie qui sont imposées à la fonction publique fédérale.

Les remarques concernant le budget de personnel se trouvent à la rubrique « Ressources humaines – Collaborateurs ».

Les moyens matériels

Le Service de médiation pour les Pensions est installé au 27ème 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.

Le Service de médiation pour les Pensions dispose d'un équipement idoine 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 et d'un accès à l'Internet.

Depuis 2012, le télétravail a été mis en route pour les médiateurs et leurs collaborateurs qui sont intéressés.