

Collège des Médiateurs  
Pensions



# Rapport Annuel **2017**

COLLEGE DES MEDIATEURS PENSIONS RAPPORT ANNUEL 2017



WTC III  
Bd Simon Bolivar 30 Boîte 5  
1000 Bruxelles  
Tél. 02 274 19 90  
Fax 02 274 19 99  
[plainte@mediateurpensions.be](mailto:plainte@mediateurpensions.be)  
[www.mediateurpensions.be](http://www.mediateurpensions.be)



*Editeur responsable :*

Jean Marie Hannesse et Tony Van Der Steen  
Collège des médiateurs pour les Pensions  
WTC III Bd Simon Bolivar 30 boîte 5 1000 Bruxelles  
[plainte@mediateurpensions.be](mailto:plainte@mediateurpensions.be)  
[www.mediateurpensions.be](http://www.mediateurpensions.be)

BD 51.547

La reproduction de tout ou partie du présent rapport est autorisée moyennant mention de la source.

*Graphisme : Toon Van Wambeke*  
*Impression : Artoos*

*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 2017 du Service de médiation pour les Pensions couvre la période du 1er janvier 2017 au 31 décembre 2017.*

*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.*

*Parmi les événements marquants de 2017, on retiendra bien évidemment l'anniversaire des 50 ans des textes fondateurs que sont l'AR 50 (travailleurs salariés) ainsi que l'AR 72 (travailleurs indépendants), sans oublier également les 20 ans du texte fondateur de notre Service de médiation pour les Pensions.*

*Un autre événement important dans le paysage des pensions a marqué l'année 2017 : plus d'un an après la « méga-fusion » entre l'ex-ONP et l'ex-SdPSP qui a eu lieu au 1er avril 2016, ce sont l'ORPSS (ex-OSSOM) et l'ONSS qui ont fusionné au 1er janvier 2017 !*

*De telles fusions ne sont pas une mince affaire, loin s'en faut ! Nonobstant certains constats qui transparaissent dans ce rapport, le Collège tient ici expressément à souligner le grand professionnalisme, le courage et l'énergie mise par tous les collaborateurs de ces services dans cette étape majeure.*

*Une fois n'est pas coutume, le Collège souhaite adresser un signe de reconnaissance explicite au personnel de l'ensemble de ces services de pensions qui font le maximum pour maintenir un service de qualité alors que leurs moyens humains et financiers sont limités, que les lois sont en continuelle adaptation, que les applications informatiques doivent suivre et être autant adaptées et que les pensionnés sont de plus en plus exigeants !*

*Sans déjà permettre de tirer de premier bilan global, quelques-uns des dossiers évoqués dans ce rapport pointent, à tout le moins, quelques écueils rencontrés par les pensionnés durant cette période particulière, dont la plupart ont pu être évités, ou, au moins, voir leurs effets atténués.*

Les résultats concrets enregistrés dans ce Rapport continuent de démontrer que le citoyen trouve aide et protection auprès du Service de médiation. Ce constat s'impose encore plus dans ce contexte de changements majeurs que sont les fusions.

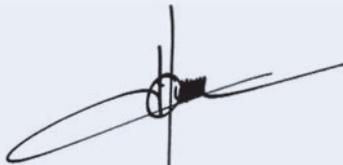
A ce jour encore, dans 85 % des dossiers fondés, le résultat de notre médiation est positif et ceci se traduit régulièrement par une augmentation du montant de la prestation (pension ou garantie de revenus aux personnes âgées) payée au plaignant.

Le Collège ne doute pas du fait que la Commission des Affaires sociales l'invitera à nouveau, comme ce fut le cas les années précédentes, à un échange de vue au bénéfice du citoyen-pensionné.

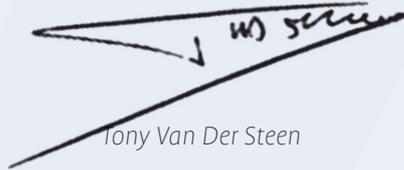
Enfin, comme évoqué plus haut, le texte fondateur du Service de médiation pour les Pensions a plus de 20 ans ! Afin de garantir la qualité et l'excellence du service offert, une révision de ce texte s'impose de toute urgence ! Un tel besoin ne peut être rencontré qu'avec le soutien du pouvoir politique que le Collège appelle de tous ses vœux.

Le Rapport est rendu public. 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](http://www.mediateurpensions.be).

Le Collège des médiateurs pour les Pensions,



Jean Marie Hanneesse



Tony Van Der Steen

## Introduction

Le présent Rapport annuel 2017 couvre la période courant du 1er janvier 2017 au 31 décembre 2017.

La structure de ce Rapport comprend quatre parties.

Débutant par quelques réflexions sur le thème des différents rôles de l'Ombudsman, en particulier sur son rôle de « réconciliation » et le sens à donner à ce concept, la première partie permet quelques commentaires concernant 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](http://www.mediateurpensions.be), à la rubrique dossiers intéressants dans l'onglet « Publications ».

Ce chapitre se termine 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, le Collège désire ici le souligner, grâce au dévouement et à l'implication enthousiaste de son équipe de collaborateurs.

Enfin, le Collège attire l'attention du lecteur sur deux points. D'une part, le fait que, dans certains textes, seul le genre masculin est utilisé. 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.

D'autre part, du fait que l'ORPSS, ex-OSSOM, a également fusionné au 1er janvier 2017 avec l'ONSS, l'appellation ONSS Secteur Outre-Mer sera privilégiée.



Tony Van Der Steen et Jean Marie Hanneesse



**PARTIE 1**

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

---

**Le fonctionnement et les activités du Service  
de médiation pour les Pensions**

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

# La « multi-fonction » d'Ombudsman : Bien plus que du traitement de plaintes

## Des différents rôles de l'Ombudsman

### 1. Mieux vaut prévenir que guérir

Tout comme dans les cours de premiers soins, où l'on explique comment prévenir les problèmes ou leur aggravation<sup>1</sup>, l'Ombudsman est un ardent partisan de la prévention à l'égard de son public-cible, bien plus positive à tous égards que la guérison elle-même.

Il en va bien sûr de même dans le chef des services de pension pour qui il est bien plus intéressant de prévenir autant que possible les problèmes et les plaintes plutôt que d'avoir à les traiter ultérieurement.

Les pensionnés qui souhaitent avoir un contact avec le service de pension s'attendent, entre autres, à ce que ces services soient facilement accessibles, à ce qu'ils soient écoutés avec courtoisie et obtiennent les informations souhaitées, correctes et aussi complètes que possible. Plus les services de pension peuvent rencontrer ces attentes, plus ils peuvent réduire les plaintes potentielles.

Il arrive cependant que les choses ne se passent pas idéalement sur ce plan, comme le montrent cette année les commentaires portant sur les nombreuses plaintes relatives à la manière dont est gérée la téléphonie par le SFP.

Le numéro général d'information gratuite, le 1765, opérationnel depuis 2012, est un numéro de téléphone unique offert à la fois par le Service fédéral des Pensions (SFP), section des travailleurs salariés

et section du secteur public ainsi que par l'Institut national d'assurances sociales pour les travailleurs indépendants (INASTI). Il s'agit-là d'une belle avancée, impliquant beaucoup de coopération et de synergie ...

Les pensionnés peuvent en principe y poser toute question sur leur dossier de pension. Mais cela n'a pas lieu sans écueils ni sans appels « qui se perdent à la mer », noyés dans la masse ...

A défaut de mesures « préventives » suffisantes dans le chef des services de pension pour éviter les plaintes, l'Ombudsman se tient prêt à lancer, si nécessaire, le processus de guérison par le biais de la médiation.

Cette « médiation » consiste souvent en un processus complexe où l'Ombudsman est appelé à jouer différents rôles : il agit notamment en qualité de secouriste, de conseiller en prévention, de contrôleur, de dispensateur de feedback et d'avertissement (fonction-signal)... et régulièrement en qualité de « psy » de service, voire de thérapeute, de père de substitution ou d'arbitre !

Bien que chacun de ces rôles implique différentes aptitudes relevant de l'art de la médiation, ils ont toutefois un dénominateur ou un fondement commun: l'importance et l'intensité de la confiance dans la relation entre le pensionné et le service de pension, dans la relation entre le pensionné et le législateur et enfin, dans la relation entre le pensionné et le monde politique. Il convient, bien évidemment, d'y ajouter la confiance dans la relation entre le pensionné et l'Ombudsman lui-même !

<sup>1</sup> Notamment en se protégeant soi-même et en évitant que d'autres secouristes ne se blessent !

Cette fonction de l'Ombudsman comme « restaurateur de confiance » est probablement une des plus belles, mais aussi des plus difficiles, qu'il tend à assumer. Cette notion de « confiance » a par ailleurs récemment encore été l'objet d'une conférence organisée en marge d'un sommet de l'ONU dont le thème était « Rebuilding Trust in Government »<sup>2</sup> et notamment relayé dans la lettre d'info du mouvement OGP<sup>3</sup> ...

Il s'avère que le principe de « confiance légitime » est par ailleurs une des normes à l'aune desquelles l'Ombudsman évalue et contrôle le fonctionnement et les pratiques des services de pension et ainsi, en teste les performances. C'est l'un des critères permettant à l'Ombudsman d'examiner si une pratique administrative ou une décision des services de pension témoigne, ou pas, d'une bonne gouvernance.

Le principe de « confiance légitime » implique que les services de pension répondent aux attentes légitimes qu'ils ont suscitées auprès des pensionnés<sup>4</sup> par leur ligne de conduite, par leurs chartes ou encore par leurs décisions. L'attente légitime doit être justifiée et réaliste. Sauf dans des cas exceptionnels, le principe de confiance légitime ne découle pas du silence des services de pension, bien au contraire !

Comme évoqué plus haut, pour l'Ombudsman lui-même, cette norme est également importante et joue tout autant : la médiation passe ou casse, selon le degré de confiance entre les collaborateurs du Service de médiation pour les Pensions et les pensionnés-plaignants.

## 2. Lorsque la prévention échoue : Les rôles de l'Ombudsman dans le processus de guérison

Dans le processus de médiation, l'Ombudsman dispense une aide en tant qu'expert neutre et indépendant pour concilier les différentes parties – le (presque) pensionné, le service de pension, le législateur et le monde politique. La fonction d'un Ombudsman, d'une part, présente des similitudes avec celle d'un secouriste et avec celle d'un conseiller en prévention. D'autre part, elle offre une opportunité d'apprentissage et d'amélioration sous la forme du reflet (feedback) qu'il envoie et qui peut prendre la

<sup>2</sup> <http://webtv.un.org/search/rebuilding-trust-in-government-open-government-partnership-ogp-high-level-side-event/5580956234001/>

<sup>3</sup> Open Government Partnership, "Rebuilding Trust in Government", octobre 2017 <http://mailchi.mp/opengovpartnership/3xkqmxucz-1154869?e=9716ccc52f>

<sup>4</sup> Ainsi qu'auprès de leurs différents stakeholders

forme d'un signal important relatif à une problématique spécifique susceptible d'intéresser les services de pension, le législateur et le monde politique.

### L'Ombudsman en qualité de secouriste : empathique, bienveillant et disponible ...

Lorsqu'un pensionné introduit une plainte auprès de l'Ombudsman, il éprouve avant toute chose le besoin, éminemment humain, d'être simplement « entendu », autant dans les détails et les particularités de son histoire, mais certainement aussi, le cas échéant, dans les détails de son ressenti.

Selon Marshall Rosenberg, père de la CNV (Communication Non-Violente), « un besoin a plus besoin d'être reconnu qu'assouvi »<sup>5</sup> !

Identifier la nature du ou des sentiments ressentis, est une étape essentielle du processus par lequel une « réconciliation (verzoening)<sup>6</sup> » sera envisageable. Est-il en colère ? Éprouve-t-il de la tristesse ou de la peur suite à la décision qu'il a reçue ? Suite à l'information qu'il n'a pas obtenue ou qui lui paraît absconse, incomplète ou trop générale ? Suite au fait qu'il n'est pas parvenu à se faire « entendre » ?

Et le pensionné se retrouve bien seul... agité, consciemment ou inconsciemment, par ces sentiments qui peuvent se manifester seuls ou concomitamment, à différents moments et à différentes intensités.

En outre, et bien évidemment, sa perception de la situation tend à renforcer la croyance selon laquelle la façon dont son problème est abordé est lente et bureaucratique. Ceci n'est guère étonnant dans un monde empreint d'immédiateté, où un courrier électronique peut être envoyé à n'importe quelle heure du jour ou de la nuit au service de pension d'un simple « clic ». Le pensionné ne voit pas pourquoi une réponse ou une solution de la part du service de pension devrait se faire attendre.

Le besoin qu'éprouve le pensionné de pouvoir parler de son problème avec l'ombudsman peut être associé à un autre des critères d'évaluation de l'Ombudsman : le droit d'être entendu.

<sup>5</sup> Tiré du livre du Dr Anne van Stappen, "Ne marche pas si tu peux danser", Ed. Poches Jouvence, 2016, p. 334

<sup>6</sup> Une rapide recherche étymologique fait apparaître que l'origine grecque de ce terme (« aphosiosis ») est liée à la notion d'offrande (de nature religieuse) par laquelle on purifie, on honore, on pardonne et on rétablit la qualité d'un lien qui a été altéré. Certains auteurs l'associent même à la notion de « catharsis ».

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

Ce droit doit pouvoir s'exercer à chaque étape de la procédure de prise de décision ainsi qu'après celle-ci, dans la limite du raisonnable. Ce principe permet de préserver à la fois les intérêts des pensionnés et ceux des services de pensions : les pensionnés en disposant de la possibilité de faire valoir leurs arguments, les services de pensions en ayant la garantie d'une prise de décision en toute connaissance de cause.

L'Ombudsman écoute patiemment l'histoire du pensionné, tout comme un secouriste le ferait à l'égard d'un blessé. L'écoute et la communication avec la victime sont les règles de base des premiers secours<sup>7</sup> et de toute aide psychosociale ou thérapeutique. Ce faisant, l'Ombudsman réussit déjà pour partie à réduire, voire résorber, la frustration et le stress du pensionné et incarne pleinement son rôle de personne de confiance.

Tout en écoutant, l'Ombudsman tente également de démêler l'écheveau des problèmes : quelles démarches le pensionné a-t-il lui-même effectuées ? Quelle est sa question exacte ? Que peut-il entreprendre pour aider ? D'autres institutions sont-elles impliquées ou peuvent-elles être appelées en renfort ?...

Pendant toute la durée de la médiation entre le pensionné et l'administration, l'Ombudsman doit également entretenir et conserver la confiance du plaignant. Il le fait en rétablissant et en « réparant » le lien relationnel rompu qui s'était tissé entre le pensionné et le service de pension.

À cette fin, il procède à une enquête objective et impartiale de la plainte et vérifie si le service de pension a agi conformément aux lois et règlements et aux principes de bonne gouvernance ainsi qu'à l'équité. En outre, tant que dure le processus de médiation, le pensionné est régulièrement tenu informé des progrès réalisés. Le pensionné ne fera confiance au service de pension que s'il a le sentiment que son problème a été réglé de manière professionnelle et que, le cas échéant, les conséquences des erreurs commises ont été restaurées, ou encore qu'il ait obtenu des ex-

plications de nature à l'apaiser quant à l'exactitude de ce qui a été fait.

### **L'Ombudsman comme conseiller en prévention**

À l'instar d'un conseiller en prévention<sup>8</sup>, l'Ombudsman a également pour mission de conseiller l'administration. Il y travaille en toute indépendance dans l'identification, la résolution et la prévention des problèmes, tant sur un plan individuel – la plainte du pensionné – que sur un plan général – les recommandations adressées aux services de pension et au monde politique.

Après que l'Ombudsman a identifié et résolu le problème du pensionné, ce dernier reçoit une explication complète du résultat du travail de médiation. La lettre de clôture contient l'évaluation de l'Ombudsman, c'est-à-dire la réponse à la question de savoir si le service de pension s'est correctement comporté dans le cas du pensionné.

Sur la base de cette réponse, le pensionné peut en confiance croire que, non seulement, sa plainte a été résolue mais également que les mesures nécessaires ont été prises pour en éviter la répétition. L'Ombudsman contribue ainsi à rétablir la confiance du pensionné envers les services de pension.

Et le service de pension ne reste pas pour autant étranger à ce processus ! Sur la base des plaintes réceptionnées, l'Ombudsman formule si nécessaire des recommandations officielles et générales.

Au moyen d'une recommandation officielle, l'Ombudsman invite l'administration à revoir sa décision et/ou sa manière d'agir lorsqu'il constate que celles-ci ne sont pas conformes aux lois, aux règlements ou aux principes de bonne administration ou encore lorsqu'il invoque le principe de l'équité. Il vise bien sûr le cas du pensionné-plaignant mais tous les cas analogues, présents et futurs, voire ceux du passé ! Le ministre compétent reçoit toujours une copie de cette recommandation officielle.

Une recommandation générale vise plus à améliorer la législation sur les pensions et la qualité des services fournis par les administrations en charge de pensions. Sur la base de ces recommandations,

<sup>7</sup> Cours de premiers secours, Croix-Rouge

<sup>8</sup> SPF Emploi, Travail et Concertation sociale, Bien-Etre au travail : Le Conseiller en prévention <http://www.emploi.belgique.be/defaultTab.aspx?id=570>

L'Ombudsman peut ainsi aider le service de pension à éviter de commettre les mêmes erreurs à l'avenir.

De cette façon, l'Ombudsman réussit à boucler la boucle : grâce à sa médiation, les administrations en charge des pensions améliorent la qualité de leurs services, ce qui, à son tour, permet de prévenir l'émergence de nouvelles plaintes.

En outre, l'Ombudsman fait annuellement Rapport à la Chambre des représentants, au Ministre des pensions et au Conseil consultatif des aînés. Dans son Rapport annuel, il mentionne les préoccupations et les difficultés auxquelles a fait face son service au cours de l'exercice écoulé.

Par conséquent, l'Ombudsman travaille comme un conseiller en prévention : il détecte et identifie les problèmes, contribue à y remédier et fait rapport sur les risques constatés.

### **L'Ombudsman comme miroir (réflecteur de feedback)<sup>9</sup>**

Les plaintes ne doivent pas nécessairement toutes être associées à un problème. Souvent, elles sont un appel, une invitation à redresser une situation qui évolue de travers. Si l'Ombudsman intervient dans un dossier, tant la plainte du pensionné que l'intervention de l'Ombudsman peuvent être considérés comme des feedbacks. En fait, le pensionné fait part d'un problème (structurel) et l'Ombudsman aborde des solutions à ce même problème.

Au lieu de considérer les plaintes comme un problème, les services de pension pourraient les considérer comme une opportunité d'apprentissage<sup>10</sup>. Chaque plainte recèle un trésor d'informations dans lequel puiser afin d'offrir un service encore meilleur, à la mesure des attentes légitimes du pensionné. Cette ouverture au feedback offre une opportunité réelle de se reconnecter aux fondements du service offert et permet, le cas échéant, d'agir à la racine du problème avant que celui-ci ne puisse se développer !

Le feedback constitue donc également un élément important dans la restauration de la relation de

9 Extrait de *The power of listening: rebuilding trust by setting new standards*, Natalie Ceeney, Chief Ombudsman, speaks at the annual international banking conference, London, October 2013 <http://www.financial-ombudsman.org.uk/news/speech/2013/NC-rebuilding-trust-13.html>

10 Le site de la SVB est particulièrement inspirant sur ce plan ! [https://www.svb.nl/int/nl/over\\_de\\_svb/algemeen/klacht.jsp](https://www.svb.nl/int/nl/over_de_svb/algemeen/klacht.jsp)

confiance entre le pensionné et le service de pension. Pour les pensionnés, il est important que le service de pension apprenne de sa plainte, formule des propositions d'amélioration et communique ouvertement à ce sujet. Si le pensionné constate que le service de pension se donne de la peine pour traiter activement sa plainte, il pourra d'autant plus facilement le recréer de sa confiance.

### **L'Ombudsman dans sa fonction-signal**

Grâce à sa prise de hauteur, son « helicopter's view », l'Ombudsman peut, dans sa médiation, agir comme un donneur de signal et, en tant que tel, souligner les écueils dans les processus administratifs. Les plaintes individuelles portent souvent sur les mêmes problèmes.

Au cours de son enquête, l'Ombudsman en découvre les ramifications et les causes plus profondes. Et lorsque l'Ombudsman fait alors ses recommandations ou ses suggestions, celles-ci dépassent largement le cadre de la plainte individuelle et mettent à jour des dysfonctionnements structurels ou des lacunes dans la législation. Les signaux émis par l'Ombudsman au moyen de ses recommandations et suggestions contenues dans le rapport annuel sont alors réceptionnés par les services de pension, le législateur et le monde politique.

Le taux élevé de suivi donné aux recommandations et suggestions ne fait que corroborer cette constatation. Et les améliorations apportées parce que le « signal » a été correctement perçu, ont permis de lever de nombreux écueils (législatifs et autres) et ont également eu pour effet de redresser certaines pratiques administratives parfois non conformes ou inéquitables. Ceci ne peut bien sûr que contribuer à restaurer la confiance du public dans ses administrations.

C'est sur ce socle principalement que repose l'autorité morale de l'Ombudsman. C'est ce qui en fait également un gardien de la démocratie !

### **Conclusion: La confiance en guise d'alpha et d'oméga du travail de l'Ombudsman**

Quel que soit le chapeau sous lequel l'Ombudsman agit au cours du processus de médiation, celui d'un secouriste, celui d'un conseiller en prévention, celui d'un « réflecteur » (donnant du feedback), celui d'un donneur de signal, celui d'un thérapeute... tout tourne toujours autour de la (restauration de la) confiance.

C'est l'alpha et l'oméga de l'action de l'Ombudsman : sans confiance, toute médiation est vouée à l'échec. La confiance est en soi insaisissable, mais extrêmement puissante. Elle n'est pas à prendre, mais elle doit se gagner... Et comme dans toutes les relations, elle se construit petit à petit ... Pas à pas.

Quand un pensionné donne-t-il sa confiance ? Si la réponse dépend bien sûr d'un plaignant à l'autre, cela se passe lorsqu'il peut croire que la loi est correctement appliquée à son dossier de pension, quand il est informé en temps utile de toute modification à son dossier - et de la raison pour laquelle une nouvelle décision a été prise -, quand il acquiert la conviction que son dossier a été traité de la même manière que les dossiers des autres pensionnés, lorsqu'il est entendu quand il pose une question ou émet une plainte, et que celles-ci sont traitées avec objectivité et dans un délai raisonnable, lorsque les informations, celles qui sont disponibles ou celles qu'il donne, sont soigneusement prises en compte et qu'il peut les consulter comme il le souhaite, lorsqu'il est convaincu que son dossier de carrière mixte sera traité adéquatement par des services qui coopéreront... Et si cela tourne mal à l'occasion, cela se passera aussi lorsqu'il pourra facilement contacter les services de pension et y être accueilli avec courtoisie et aidé personnellement, sans être réduit à un numéro national !

Voilà à quoi s'attèle quotidiennement l'Ombudsman ! Il entend les requêtes des pensionnés autant que les règles et les contraintes auxquelles sont soumises les administrations de pension, et tente de les réconcilier, au sens noble des origines du terme ! L'essence de cette fonction est tout à fait unique dans le paysage institutionnel ...

Tout en essayant de résoudre les plaintes des pensionnés, il contribue tout autant à permettre aux services de pension de poursuivre leurs ambitions. Comme indiqué dans une Charte de l'utilisateur, ces ambitions se concentrent notamment sur l'orientation clientèle, l'objectivité, l'intégrité, la transparence, l'efficacité, la qualité et l'attitude innovatrice. Et ce n'est pas par hasard que dans chacune de ces valeurs, la relation de confiance apparaît comme élément central !

L'Ombudsman invite donc les services de pension à persévérer dans la poursuite de leurs ambitions, à continuer de fournir un service visant l'excellence et à prendre les mesures nécessaires pour que les engagements de leur Charte ne restent pas lettre morte.

S'il s'agit là en soi d'une véritable gageure, cette mission se révèle d'autant plus périlleuse en période de restriction et d'économie ! C'est notamment pour cette raison que le Collège a décidé d'attirer, par le biais de ses commentaires, l'attention du pouvoir politique sur la nécessité de garantir aux services de pension les moyens de remplir leur mission si l'on veut que demain, le (futur) pensionné leur donne encore sa confiance !

***Trust is the glue of life. It's the most essential ingredient in effective communication.***

***It's the foundational principle that holds all relationships.***

**Stephen Covey**

*Auteur de « Les 7 habitudes de ceux qui réalisent tout ce qu'ils entreprennent »*

# 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. Il a donc 20 ans d'existence !

## 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.

### La vision 2019

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

Le Collège s'est demandé 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 2017.

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

#### *Progrès*

- Le Collège a débattu de son Rapport annuel 2016, et surtout des recommandations et commentaires qu'il contenait avec les responsables de chacun des grands services de pension : SFP, INASTI, ONSS 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 »).





## Objectif stratégique 2 : Augmenter le professionnalisme

### Progrès

Comme expliqué en détail dans le texte repris en introduction de la Partie I du Rapport annuel 2016, l'accès aux logiciels et aux bases de données des services de pension a, et aura encore plus dans le futur un impact sur notre manière de travailler et sur l'efficacité de notre intervention. Le professionnalisme du Service de médiation a déjà augmenté en terme d'efficacité, de rapidité et de transparence ! Cet accès a encore été étendu et renforcé en 2017.

- Le 13 juin 2017, le Collège des médiateurs pour les Pensions a largement commenté son dernier Rapport annuel 2016 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
- Le 29 septembre 2017, le Collège a accompagné le Médiateur fédéral, à son initiative, invité à rencontrer la Commission des Affaires sociales du Parlement Benelux afin d'expliquer sa recommandation destinée à prendre les mesures nécessaires en vue de protéger les droits sociaux des travailleurs frontaliers.
- Le 20 octobre 2017, les médiateurs institutionnels des pays du Benelux ont été réunis à l'initiative du Secrétariat général de l'Union Benelux à Bruxelles. Le Service de médiation pour les Pensions y a notamment évoqué les conséquences de la suppression/démantèlement du complément pour les travailleurs frontaliers qui résident en Belgique et travaillent aux Pays-Bas.

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

### Progrès

Les Ombudsmans ont régulièrement été présents dans les médias durant l'année 2017, 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).



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

### Progrès

Le Collège a, dans le cadre de sa collaboration avec le service de plainte de l'INASTI, signé un protocole de collaboration dans lequel sont précisées différentes mesures réglant leur bonne collaboration.

### 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 et il en va de même pour notre service.

Le plan de communication du Service de médiation s'inscrit clairement aussi dans le cadre de son 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, malgré les moyens limités mis à sa disposition.

### Le Service de médiation dans les médias

#### Conférence de presse du 7 avril 2017 : Présentation du Rapport annuel 2016

Lors de la conférence de presse, le Collège a expliqué sa recommandation de lever toute discrimination relative à la constitution de droits à pension après la prise de cours de leur première pension. Il a encouragé la transmission automatique de l'information relative à la mise en liberté d'un pensionné par le SFP Justice aux services de pension. En effet, si lors de sa libération, la pension doit être remise en paiement, la loi ne prévoit pas actuellement de procédure précise à cet effet.

Le Collège a également évoqué les nombreuses plaintes relatives à la cotisation de solidarité, et a notamment souligné le fait que les tables de conversion des capitaux en rente fictive repose encore actuellement sur un taux d'intérêts de 4,75 %, ce qui ne correspond plus à la réalité.

Le Collège a également relayé la plainte la plus fréquente en 2016 qui portait sur la Date-P, c'est-à-dire la date la plus proche pour partir en pension. Il a à nouveau



attiré l'attention sur le fait que la Date-P pouvait être différente selon les régimes (salariés, indépendants et fonctionnaires) !

Enfin, le Collège a constaté que les plaintes réceptionnées étaient plus complexes et précises que par le passé. Il en déduit que les citoyens sont mieux informés notamment via l'accès à une information de plus en plus transparente.

Comme chaque année, la conférence de presse, rehaussée de la présence du Ministre des Pensions, Daniel Bacquelaine, a pu compter sur un large intérêt médiatique. Presque tous les quotidiens belges, ainsi que certains médias internet ont évoqué en détail le



Rapport annuel 2016. 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.

Le 20 février 2017, l'Ombudsman néerlandophone est intervenu dans le cadre de la rubrique "Kafka" de l'émission "Hautekiet" (VRT Radio 1). Il était interviewé sur l'application du principe « only-once » par les services de pension. L'Ombudsman a explicité la suggestion adressée aux services de pension de n'envoyer aux futurs pensionnés qu'une seule liste de questions précomplétée au maximum concernant les données de leur carrière lors du traitement de leur demande de pension.

Dans l'hebdomadaire « Libelle » du 2 mars 2017, est paru un article intitulé « Les trois questions les plus fréquentes ». Dans cet article, l'Ombudsman précise également la manière et les conditions pour le saisir d'une plainte.

Le 16 mai 2017, l'Ombudsman pour les Pensions a informé l'agence de presse Belga à propos de la perte de pension dont certains pensionnés étaient victimes : alors que leur montant de pension brut augmentait, leur montant net n'augmentait quasi pas voire diminuait. En fait, en raison de règles fiscales d'imposition, les pensionnés dont la pension brute annuelle se situait entre 15.600 et 16.500 pouvaient voir leur net final diminuer ! Cette explication a été relayée dans différents journaux.

Le 20 mai 2017, le journal « Het Belang van Limburg » publiait un article à propos de la plainte d'une personne pensionnée pour cause de maladie (dans le secteur public). Du fait que cette personne avait travaillé quelques mois, son supplément minimum de pension lui était supprimé pour l'année entière.

De ce fait, la perte occasionnée était largement supérieure au montant obtenu. Dans cet article, l'Ombudsman conseillait aux pensionnés du secteur public bénéficiant d'un supplément minimum de pension de correctement s'informer à l'avance sur les conséquences d'une reprise activité professionnelle, notamment en vérifiant bien si le bénéfice engendré serait bien supérieur à la perte possible de pension !

Il en a profité pour rappeler que récemment, une de ses recommandations avait été suivie d'effet permettant dorénavant aux pensionnés du secteur public d'introduire, à l'instar des travailleurs salariés et des travailleurs indépendants, une demande en renonciation de récupération d'indu devant le Conseil pour le paiement des prestations, lorsque leur situation financière le justifiait.

Le 30 septembre 2017, plusieurs quotidiens évoquaient le manque de continuité de couverture sociale des travailleurs frontaliers domiciliés en Belgique et ayant une longue carrière professionnelle aux Pays-Bas, et qui se retrouvent au chômage après 65 ans. Avec ses collègues les Médiateurs fédéraux et l'Ombudsman national des Pays-Bas, le Collège avait en effet demandé qu'une solution rapide soit apportée à ce problème.

### Actions d'information

#### Participation à des formations universitaires

Déjà depuis quelques années, 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 fonctionnement et aux compétences du Service de médiation Pensions. Ces rencontres contribuent bien évidemment aussi à asseoir l'autorité morale du médiateur.

Lors de la journée consacrée au droit des pensions,

organisée par la KU Leuven le 17 mars 2017, l'Ombudsman néerlandophone a donné une conférence devant un public de spécialistes dont l'intitulé était « Qu'a fait le législateur et quelles sont les évolutions législatives importantes en matière de pensions légales ? ». Cet exposé a été enrichi des recommandations et des suggestions émises par le Service de médiation sur ce plan.

Les 23 et 24 mars 2017, l'Ombudsman néerlandophone a dispensé 5 séances de travaux à la KU Leuven 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 ses plaintes :

- Travailler après sa pension : les limites à respecter et la création de droits à pension ;
- Le principe de l'unité de carrière ;
- Le principe du « only-once ».

Le 20 avril 2017, 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 le principe de l'unité de carrière et sur la différence de date de prise de cours de la pension de survie dans le régime des travailleurs indépendants et dans celui des fonctionnaires. 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 27 avril 2017.



Durant le second semestre de l'année académique 2016-2017, l'Ombudsman néerlandophone des Pensions a accompagné une étudiante en Master en 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 choisi portait sur la question de savoir si le cadre légal actuel offrait suffisamment de garanties, en matière de pension, pour répondre aux besoins d'un conjoint lorsque l'autre est déclaré absent. L'Ombudsman se tenait à tout moment disponible, au titre de maître de stage, pour accompagner l'étudiante. La synthèse retravaillée de ces importantes conclusions a également contribué à la rédaction des commentaires repris en Partie 2 de ce Rapport annuel.

Il arrive régulièrement que les Ombudsmans soient conviés à siéger dans des jurys. Ce fut notamment le cas en juin 2017. Ainsi, à l'invitation de la Haute Ecole de la Province de Liège, l'Ombudsman francophone a présidé, le 15 juin 2017, un des jurys chargés d'examiner des travaux de fin d'études portant sur la médiation.

### Contributions scientifiques

Dans la revue juridique électronique « Nieuwsbrief Leergang Pensioenrecht » (KU Leuven 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](http://www.mediateurpensions.be), rubrique Nouveautés) :

- Dans la 1<sup>ère</sup> Nieuwsbrief de l'année académique 2016 – 2017, l'Ombudsman commente une médiation portant sur l'octroi de la GRAPA à une personne bénéficiant d'un statut de protection subsidiaire ;
- Dans la 2<sup>ème</sup> Nieuwsbrief de l'année académique 2016 – 2017, l'Ombudsman commente sa recommandation d'examiner d'office le droit à la GRAPA pour les pensionnés qui ne bénéficient que d'une (modeste) pension du secteur public à l'âge de la pension ;

- Dans la 3<sup>ème</sup> Nieuwsbrief de l'année académique 2016 – 2017, l'Ombudsman commente sa médiation relative à la GRAPA. Au premier juin 2015, certaines pensions minimum ont été augmentées. De ce fait, la GRAPA des pensionnés concernés a été supprimée. Toutefois, l'Ombudsman a réussi par sa médiation à obtenir pour eux la remise en paiement rétroactive de la GRAPA au 1<sup>er</sup> septembre 2015, date à laquelle la GRAPA elle-même était également augmentée.
- Dans la 4<sup>ème</sup> Nieuwsbrief de l'année académique 2016 – 2017, l'Ombudsman évoque que par sa médiation, la mesure transitoire prévue par l'article 5 de la loi du 10 août 2015 (par laquelle, pour les fonctionnaires âgés de 55 ans ou plus en 2016, la pension anticipée peut être au maximum retardée de 3, 2 ou 1 an par rapport à la date la plus proche de départ en pension établie sur la base des règles découlant de la Réforme du Gouvernement Di Rupo), est dorénavant aussi appliquée aux personnes qui ont droit à une pension différée dans le régime du secteur public mais sont encore actives dans le secteur privé.
- Dans la 1<sup>ère</sup> Nieuwsbrief de l'année académique 2017 – 2018, l'Ombudsman commente les résultats de sa médiation en matière de GRAPA au terme de laquelle il a obtenu que dorénavant, en cas de remploi d'un bien immeuble, le SFP tient également compte du prix d'achat, mais également des autres frais légaux obligatoires liés à l'achat.

## Conférences

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

Cette année, ils ont notamment été présents ou ont participé à :

- la conférence mensuelle de janvier de l'Association des juristes praticiens du droit social (AJPDS/VPJSR, [www.ajpds.be](http://www.ajpds.be)), où le Collège est intervenu le jeudi 26 janvier 2017 sur les nouveautés dans le paysage informatique des services de pension et du service de médiation pour les Pensions (Mypension et autres projets) ;
- l'émission « On n'est pas des Pigeons », le 15 mai 2017 ;

- la Ligue Libérale des Pensionnés, le jeudi 18 mai 2017, où l'Ombudsman a présenté le Rapport annuel 2016 ;
- l'assemblée générale de la CPMO, le vendredi 9 juin 2017 à Anvers où le Rapport annuel 2016 a également été présenté ;
- la réunion des spécialistes pensions des Christelijke Mutualiteiten le 19 septembre 2017 portant sur le Rapport annuel 2016 .

## 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](http://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. Il en va de même des recommandations et suggestions et de leur suivi.

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

Il arrive que le Service de médiation Pensions soit 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 (surtout 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), voire du secteur des télécommunications (par exemple pour les problèmes liés à l'accessibilité téléphonique des services de pensions au départ de l'étranger).

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. Généralement, la co-instruction se traduit par le biais d'une collaboration à toutes les étapes, soit par l'organisation de réunions

conjointes, par l'échange d'informations ou encore l'échange des lettres de clôture respectives, voire par une recommandation, commune ou pas.

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. Le 22 juin 2017, notre Collègue célébrait les 20 ans d'existence de ce Service.

Lors de cette célébration, différents intervenants politiques, citoyens, fonctionnaires et collègues ombudsmans ont commenté avec le journaliste gantois de la VRT, Jonhy Vansvenant, leurs expériences respectives du travail de l'Ombudsvrouw de Gand. L'Ombudsman pour les Pensions a également été interviewé à propos de cette excellente collaboration en évoquant quelques dossiers traités avec succès.

### 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.



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.

Ces rencontres permettent aussi des échanges à propos de bonnes pratiques. Ainsi, le Collège a participé du 20 au 24 septembre à l'assemblée générale de l'Institut européen de l'Ombudsman (EOI) ainsi qu'à la conférence sur les droits de l'Homme tenues à Bucarest.

### **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](http://www.ombudsman.be) et la diffusion d'un folder.

### **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)) qui a tenu sa conférence mondiale en novembre 2016. 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 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.

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

Le 23 février 2017, le rapport « Gestion des Plaintes : indicateurs 2016 » était présenté officiellement aux gestionnaires des services de plaintes de première ligne. Le Collège y assistait aussi.

## 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 Hanneke, 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.mediaturpensions.be](http://www.mediaturpensions.be)).

#### Les collaborateurs

L'effectif du personnel du Service de médiation pour les Pensions comportait au 1er janvier 2017 :

- 5 examinateurs, dont 2 francophones (1 bénéficiant d'une formation universitaire) et 3 néerlandophones (1 bénéficiant d'une formation universitaire) et

- Une collaboratrice (universitaire, plurilingue) chargée des fonctions de secrétariat.
- Du 1er mars 2017 à fin janvier 2018, le Service de médiation Pensions a été renforcé par une collaboratrice francophone.

Parmi les collaborateurs néerlandophones, deux d'entre eux dispose 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 régissent 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.

#### 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 :

- « L'allemand au travail », formation organisée par l'IFA du 14 mars au 20 juin 2017 pour les fonctionnaires qui doivent communiquer en allemand au travail ;
- Plusieurs collaborateurs/ombudsman ont (re-)suivi avec succès la formation de secouriste d'entreprise et les recyclages y liés ;
- « Au-delà du relèvement de l'âge de la pension : les barrières à l'emploi âgé en Belgique », séminaire dispensé par Vincent Vandenberghe (Professeur à l'UC Louvain) le vendredi 27 janvier 2017 dans le cadre des Pension's Morning de la Chaire d'excellence sur les Pensions ;
- « La banque de données des pensions complémentaires DB2P et le contrôle social par la FSMA : constatations, enjeux pour le citoyen et pour le futur », séminaire dispensé par Henk Becquaert (Membre du Comité de Direction de la FSMA) le vendredi 17 mars 2017 dans le cadre des Pension's Morning de la Chaire d'excellence sur les Pensions ;
- « La mobilisation des compétences professionnelles dans la pratique bénévole. Une nouvelle forme de revendication des retraités ? », conférence donnée le mardi 25 avril 2017 par Soukey Ndoyé, sociologue, membre du Laboratoire PHILEPOL, Université Paris Descartes, conférence organisée par l'asbl CDCS de l'Institut de sociologie de l'ULB ;
- « La dimension familiale des pensions », séminaire dispensé par Françoise Masai (Vice-gouverneur honoraire de la Banque nationale, Membre du Conseil académique Pensions), le vendredi 12 mai 2017 dans le cadre des Pension's Morning de la Chaire d'excellence sur les Pensions ;
- « Les 10 ans de Vitruvius », le lundi 12 juin 2017 à La Foresta ;
- « 20 jaar Ombudsdienst stad Gent » le 22 juin 2017 ;
- Formation « Le calcul de la pension dans le régime du secteur public », organisée par le Service fédéral des Pensions le 25 septembre 2017 ;
- Colloque « Back to the Future », organisé par le Service fédéral des Pensions les 24 et 25 octobre 2017 à l'occasion des 50 ans de l'AR 50 ;

- Formation « Toekenning pensioen basis voor IT », organisée par le Service fédéral des Pensions les 24 et 26 octobre 2017 ;
- Formation « Régularisation des périodes d'études » organisée par le Service fédéral des Pensions ;



- Cours de promotion sociale dispensé à l'EFP Uccle, le 8 novembre 2017 ;
- Formation « Régularisation des périodes d'études » organisée par l'INASTI les 24 et 27 novembre 2017 ;
- Conférence « Le futur de nos pensions – Analyse de genre », 9 novembre 2017 organisée par le Conseil de l'égalité des chances entre les hommes et les femmes ;
- Leçon académique dispensée par la professeure Joanna Ratajczak (Poznan University of Economics and Business) organisée par la KU Leuven le 20 novembre 2017 ;
- Formation « OneDrive for Business » organisée par le SPF Sécurité sociale le 23 novembre 2017 ;
- Séminaire « Les relations de l'Ombudsman avec les administrations: origine des difficultés et solutions possibles », organisé par l'AOMF les 4 et 5 décembre 2017, et séminaire organisé pour les collaborateurs sur la même thématique le 6 et 7 décembre ;
- Séance académique organisée par ZENITO le 7 décembre 2017 dans le cadre de ses 50 ans ainsi que ceux de l'AR 72.
- Workshop Series : « Cross-Border and Borderless

Employment in the Netherlands & Belgium », organisée par Loyens & Loeff le 14 décembre 2017.

### **Les moyens financiers**

Le budget du Service de médiation pour les Pensions est inscrit au budget 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 2017 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 moyens matériels**

Le Service de médiation pour les Pensions est installé au 27<sup>ème</sup> 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](mailto:plainte@mediateurpensions.be) et d'un accès à l'Internet.

Les médiateurs et leurs collaborateurs intéressés télétravaillent à concurrence d'un jour par semaine.

