



## CHAPITRE 12

---

# Moyens et activités du Service de médiation pour les Pensions



# Moyens et activités du Service de médiation pour les Pensions

## 1. L'effectif du personnel

Le Médiateur 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 son site [www.mediateurpensions.be](http://www.mediateurpensions.be)).

Outre le Collège, l'effectif du personnel du Service de médiation pour les Pensions comportait de janvier à septembre 2019 inclus :

- 5 examinateurs, dont 2 francophones (1 bénéficiant d'une formation universitaire) et 3 néerlandophones (1 bénéficiant d'une formation universitaire) - 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 - et
- une collaboratrice (plurilingue) à 4/5ème d'un temps plein chargée des fonctions de secrétariat.



Depuis le 1er février 2018, une examinatrice francophone ayant quitté le service, une place était vacante. En avril 2018, un appel aux candidatures a été lancé pour un poste vacant de spécialiste en matière de pension francophone ayant une connaissance approfondie des pensions du secteur public. Un autre appel a été relancé en octobre, sans succès. Un troisième appel a été lancé en juillet 2019, qui a permis de renforcer le service à partir du mois de novembre d'une collaboratrice (9/10).

## **2. 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.

Des 120.000 euros de budget 2019 de fonctionnement, 53.208,29 ont été consacrés à la procédure de sélection du Collège des médiateurs afin de satisfaire à la procédure de sélection telle que prévue par l'arrêté royal du 1er mai 2006

Ceci a donc contraint le Service de médiation à procéder à des choix dans l'utilisation du solde en 2019.

## **3. Informatique**

Le 9 novembre 2019, la téléphonie du Service de médiation pour les Pensions a transité vers Skype for Business. Les nouvelles possibilités offertes facilitent, notamment et à coûts réduits, les vidéoconférences, les réunions à distance, le partage de documents, et donc le télétravail. Le Collège et les collaborateurs qui le souhaitent peuvent travailler deux jours par semaine à domicile.

Depuis cette date, le Service n'est plus joignable par fax, canal devenu totalement obsolète puisqu'aucune plainte ne nous était encore parvenue cette dernière année par ce biais.

La possibilité de faire du télétravail deux jours par semaine a été introduite.

## **4. Nos bureaux**

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.

## **5. Participation aux organisations d'ombudsmans**

Le Service de médiation est membre des organisations suivantes :

1. 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.

2. L'Institut International des Ombudsmans (IIO, [www.theioi.com](http://www.theioi.com)) qui rassemble l'ensemble des médiateurs et ombudsmans institutionnels 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.

3. 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.

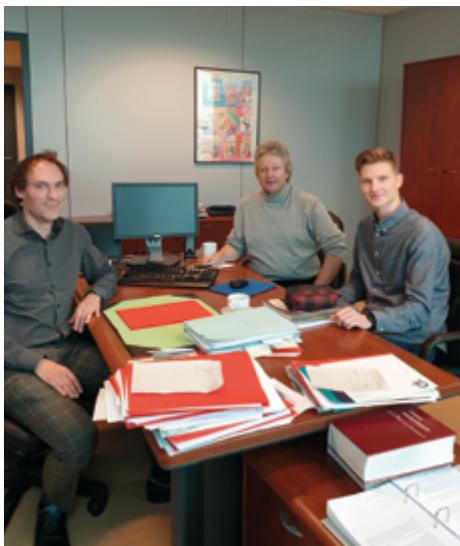
4. L'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF, [www.aomf-ombudsmans-francophonie.org](http://www.aomf-ombudsmans-francophonie.org)). L'AOMF regroupe les ombudsmans et médiateurs de la francophonie. Elle a comme premier objectif de veiller au respect des droits des citoyens, de 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.

## 6. Collaboration avec le monde académique et universitaire

Les 25 et 26 avril 2019, le Médiateur néerlandophone a donné 5 séminaires à l'Université catholique de Louvain (KUL) pour les étudiants en Master en droit dans le cadre d'un séminaire portant sur le droit de la sécurité sociale approfondi. Les sujets traités provenaient du riche arsenal de plaintes du Service de médiation pour les Pensions. Entre autres choses, ont été discutés :

- la régularisation des périodes d'études ;
- le calcul et les conditions de paiement de la GRAPA ;
- les conséquences en matière de pension de l'exonération des cotisations pour les indépendants en difficulté financière et
- le cumul de la pension avec une activité professionnelle.

Ainsi, 120 étudiants qui, dans le futur, se retrouveront potentiellement dans des services et organisations susceptibles de faire appel au Médiateur pour les Pensions ou qui auront des affinités avec lui que ce soit sur le fond ou dans le cadre de la résolution de litiges (par exemple, les cabinets d'avocats, les syndicats, les services d'études des partis politiques, les établissements d'enseignement, les institutions de sécurité sociale et même les services des pensions) se sont familiarisés avec les tâches et le fonctionnement du Service de médiation pour les Pensions.



Cette collaboration contribue en outre, et ce n'est pas la moindre de ses qualités, au renforcement de l'autorité morale du Service de médiation pour les Pensions.

Au cours du second semestre de l'année académique, le Médiateur pour les Pensions néerlandophone, a accompagné Monsieur Thomas Van Roeyen, étudiant en Master en droit à la KU Leuven, dans le cadre de son projet PrakSiS. Ce projet, qui

a été mis sur pied pour remplacer le mémoire, vise à initier un étudiant à la pratique du droit, au travers d'un cas réel lié à la sécurité sociale auquel l'étudiant coopère activement à la résolution. Vous pouvez lire la conclusion de l'étudiant au Chapitre 1 de la Partie 2.

Le projet retenu concernait le traitement de deux plaintes.

La première plainte soulevait la question de savoir dans quelle mesure la réglementation européenne actuelle permettait de manière pertinente de déterminer la date de pension la plus proche possible en Belgique pour une personne qui, en plus d'une carrière professionnelle en Belgique, bénéficie également d'une période d'assurance de pension de vieillesse générale (Algemene OuderdomsWet - pensioenverzekering AOW) ou d'un emploi aux Pays-Bas. En Belgique, l'âge le plus proche possible de la pension est déterminé en fonction de la durée de la carrière professionnelle en combinaison avec l'âge du pensionné et l'année de prise de cours de la pension.

L'autre plainte concernait le passage de prestations de remplacement (y compris les allocations de chômage) à la pension lorsque cette dernière est payée par un pays autre que celui qui paie un revenu de remplacement.

## 7. Publication de la « jurisprudence du médiateur »

Sur la base des plaintes reçues, le Service de médiation pour les Pensions entame une médiation avec les services des pensions afin d'obtenir une solution acceptable à la fois pour le pensionné et pour le service des pensions. De cette façon, un différend peut être résolu de façon curative.

Toutefois, le Service de médiation pour les Pensions va plus loin. L'objectif est d'éviter que des problèmes similaires ne se reproduisent à l'avenir. Cela est possible lorsque les services de pensions adaptent leurs instructions ou parce que le (futur) retraité sait comment agir afin d'éviter certains problèmes. En bref, le Service de médiation pour les Pensions tente également d'agir de manière préventive.

Dans ce contexte, il est également important que, à l'instar de la jurisprudence des Cours et Tribunaux, les résultats de la médiation soient connus dans le monde juridique. Ceux-ci peuvent en effet s'avérer être une source d'inspiration pour la résolution d'autres conflits futurs.

En guise de réponse à ce besoin, la revue juridique trimestrielle « Nieuwsbrief Leergang Pensioenrecht » donne dans chaque numéro une brève explication juridique du Médiateur pour les Pensions sur un dossier intéressant traité par le Service de médiation pour les Pensions.



Cette année, les textes suivants ont été publiés dans ce magazine :

- La 3<sup>ème</sup> Newsletter de l'année académique 2018-2019 explique comment, grâce à la médiation du Médiateur pour les Pensions, un ancien réfugié politique s'est vu accorder une garantie de revenus pour les personnes âgées (GRAPA) sans avoir à prouver qu'il n'ouvrait pas de droits à pension dans son pays d'origine.
- La 4<sup>ème</sup> Newsletter de l'année académique 2018-2019 explique la médiation du Médiateur selon laquelle, à partir du mois suivant celui où l'âge de la pension est atteint, une pension est accordée en qualité de travailleur salarié aux personnes bénéficiant d'une prestation d'invalidité lorsqu'ils ne résidaient pas en Belgique 15 mois avant l'âge de la retraite.

- La 1<sup>ère</sup> Newsletter de l'année académique 2019-2020 décrit la médiation du Médiateur qui a permis la reconnaissance par le SFP de la procuration « crédits-soins » (zorgvolmacht).
- Dans la 2<sup>ème</sup> Newsletter de l'année académique 2019-2020, on peut lire comment, suite à la médiation du Médiateur pour les Pensions, l'INASTI prendra désormais en compte la carrière professionnelle effectivement prouvée lors du calcul de la pension minimum en tant que travailleur indépendant au lieu de la carrière après application des règles de calcul.

## 8. La formation permanente

Le Service de médiation pour les Pensions donne beaucoup d'importance à la formation permanente qui 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 et autres 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, le Collège cherche 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 :

- Forum « La sécurité sociale du futur », un débat orienté vers l'avenir avec tous les acteurs de la sécurité sociale, organisé par le SPF Sécurité sociale le 28 février 2019.
- Dag van het Pensioenrecht, 19 mars 2019, KU Leuven.
- Séminaire « La pension des fonctionnaires & contractuels des pouvoirs locaux », 26 avril 2019, UC Louvain.
- Forum « La sécurité sociale du futur » 2, un deuxième débat orienté vers l'avenir avec tous les acteurs de la sécurité sociale, organisé par le SPF Sécurité sociale le 30 avril 2019.
- Séminaire « La pension libre complémentaire pour les salariés (PLCS), indépendants et deuxième pilier », 10 mai 2019, UC Louvain.
- Séminaire d'actualité « De weg naar het deeltijds pensioen » de la Leergang Pensioenrecht, le mardi 14 mai 2019, KU Leuven.
- Session d'information concernant le nouveau projet « Non-take-up » du SPF Sécurité sociale et du SPP Intégration sociale le 27 mai 2019 au SPF Sécurité sociale.
- Démonstration concernant le fonctionnement de Skype for Business par le SPF Sécurité sociale dans les bureaux du Service de médiation pour les Pensions le 28 mai 2019.
- Session d'information concernant Skype for Business pour les coachs TIC par le SPF Sécurité sociale le 11 juin au SPF Sécurité sociale.
- Formation concernant la nouvelle manière de faire du télétravail par VPN SSL Juniper- Pulse Secure et IN-PLACE UPGRADE à Windows 10 par le SPF Sécurité sociale les 13 et 16 juin 2019 au SPF Sécurité sociale.
- Conférence inaugurale « How to react to the ageing challenge ? » le 21 octobre 2019, UC Louvain.
- Workshop de co-création « Lead from the Future: construire ensemble le leadership de demain » organisé par l'IFA le mercredi 4 décembre 2019.
- Après-midi d'études « Protection sociale et évolution de l'espérance de vie », un troisième débat orienté vers l'avenir organisé par le SPF Sécurité sociale le 9 décembre 2019.
- Séminaire « Les aspects communautaires des dépenses et du financement du système belge de pensions », le 13 décembre 2019, UC Louvain.
- Séminaire d'actualité de la Leergang Pensioenrecht, le mardi 17 décembre 2019, KU Leuven.

## 9. Communication du Rapport annuel

Le Rapport Annuel du Service de médiation est adressé à la Chambre des représentants, au Ministre des Pensions et au Conseil consultatif fédéral des aînés (CCFA).



Le Rapport annuel 2019 a été présenté à la Commission des Affaires Sociales du Parlement le 7 janvier 2020 (Voir photo ci-contre).

Chaque année, le Comité des pensions du CCFA nous invite à une discussion lors de la première session plénière qui suit la publication du rapport annuel. Les organisations représentatives des personnes âgées et les services de pension, entre autres, sont représentés au sein de ce comité. Cette année, nous avons discuté du Rapport annuel 2018 lors de la session plénière du 25 octobre 2019.

Le Rapport annuel a également été présenté au Service Fédéral des Pensions le 30 septembre 2019.

Lors de l'assemblée générale de la CPMO le 29 novembre 2019 à Bruxelles, une brève explication a été donnée sur les principaux points du Rapport annuel 2018.

Le 5 novembre 2019, le Médiateur pour les Pensions a expliqué à un groupe de travail du Parlement Benelux

les points du Rapport annuel 2018 qui posent un problème transfrontalier impliquant les Pays-Bas et le Luxembourg.

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 réunion des spécialistes pensions néerlandophones des Christelijke Mutualiteiten le 17 septembre 2019, où le Médiateur a présenté le Rapport annuel 2018 en long et en large.

Le Rapport annuel est disponible sur le site [www.ombudsmanpensions.be](http://www.ombudsmanpensions.be). Moyennant demande, une version papier est transmise aux intéressés.

## 10. Collaboration 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.

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 Région wallonne 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 SFP en particulier ceux découlant de la nouvelle procédure de contrôle pour la GRAPA ), 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 optimalise 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.

Il en va de même avec les collègues du monde entier. En effet, en Europe, et partout ailleurs, 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.