

*Moyens et activités du Service
de Médiation pour les Pensions*

13

CHAPITRE

Moyens et activités du Service de Médiation pour les Pensions

1. Effectif du personnel

Jusqu'au 30 avril 2023, le Collège des médiateurs était composé du Médiateur pour les pensions néerlandophone, Tony Van Der Steen, et francophone, Jean Marie Hanneke. Le 1^{er} mai 2023, le Médiateur pour les pensions francophone, Jean Marie Hanneke, a pris sa pension.

Chaque Médiateur maîtrise la matière des pensions ainsi que les principes régissant la sécurité sociale, en général.

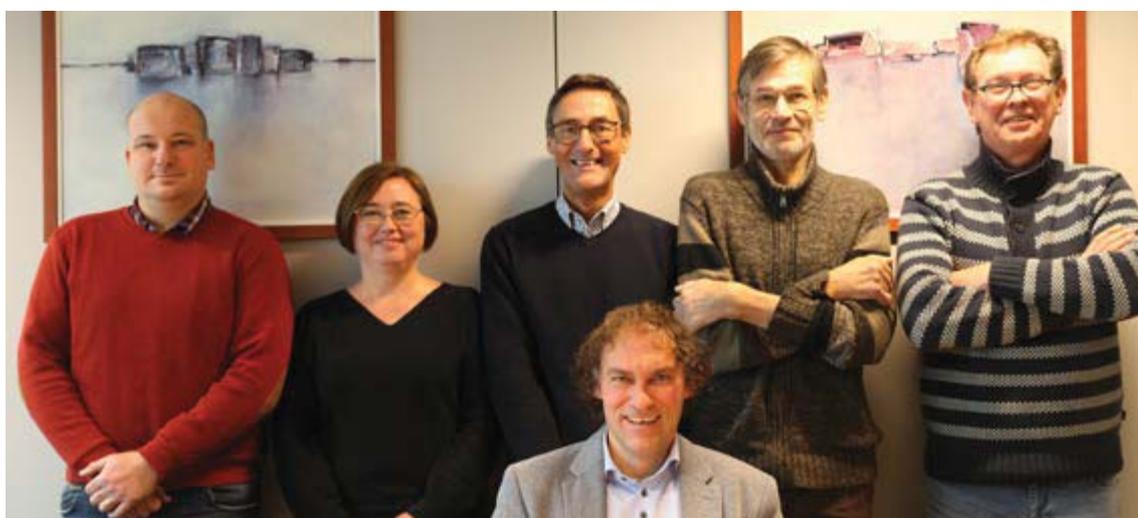
Le Collège est responsable de la gestion du Service de médiation et bien évidemment du bon traitement des plaintes.

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).

Outre le Collège des Médiateurs, l'effectif du personnel du Service de Médiation pour les pensions se composait, au début de l'année 2023, de 4 collaborateurs chargés du traitement des plaintes, dont 3 néerlandophones (dont 1 avec une formation universitaire) et 1 francophone (avec une formation universitaire).

Les gestionnaires de plaintes sont spécialisés dans le droit qui régit les pensions. Ils ont également une connaissance approfondie des autres secteurs de la sécurité sociale.

Et, tout aussi important dans un Service de médiation, toutes les personnes qui travaillent au sein du Service de Médiation pour les pensions ont développé des aptitudes à l'écoute et à l'empathie à l'égard du plaignant.



Nous profitons de cette occasion pour remercier Jean Marie Hanneesse pour l'engagement et le dévouement avec lesquels il a exercé la fonction de Médiateur pour les pensions depuis la création du Service de Médiation pour les pensions.

L'assessment visant à recruter un Médiateur pour les pensions francophone afin de remplacer Jean Marie Hanneesse s'est achevée à la fin du mois de mai 2023. Le 1^{er} juin 2023, le Moniteur belge a annoncé que la liste des candidats retenus avait été remise par la DG Recrutement et développement. Comme le prévoit l'article 5 de l'AR du 1^{er} mai 2006 relatif à la procédure de sélection des membres du Service de Médiation Pensions, cette liste est communiquée à la Ministre des Pensions en vue de la désignation des candidats au Roi. Aucun remplacement n'a été prévu au cours de l'année 2023.

En mai 2023, le poste vacant d'expert en pensions francophone (salarié) a été ouvert pour la cinquième fois. Conformément à l'arrêté royal du 15 mars portant exécution de l'article 2 de l'arrêté royal du 27 avril 1997 portant création du Service du médiateur pour les pensions, qui règle la mise à disposition de personnel au Service du médiateur pour les pensions, seuls les fonctionnaires fédéraux nommés à titre définitif peuvent se porter candidats. Il n'y a eu aucune candidature pour ce poste.

En juillet 2023, le poste vacant d'expert en pensions francophone a été rouvert pour la sixième fois, en même temps qu'un poste vacant d'expert en pensions néerlandophone (premier appel). Il en résulte une candidature francophone. Cette candidature a été retenue. À partir du 1^{er} septembre 2023, un expert en pensions francophone de niveau A a rejoint le Service de Médiation pour les pensions.

Aucune candidature n'ayant été déposée en juillet 2023 pour le poste vacant d'expert en pensions néerlandophone (connaissances en matière de calcul des pensions des travailleurs et de garantie de revenus pour les personnes âgées), celui-ci a été ouvert pour la deuxième fois le 22 septembre 2023. Le Service de Médiation pour les pensions a reçu 10 candidatures. Le 1^{er} janvier 2024, un expert en pensions néerlandophone de niveau A rejoindra le Service de Médiation pour les pensions.

Durant une partie de cette année, le personnel était composé d'un médiateur assisté de quatre experts en matière de pensions. Cette situation s'est produite à un moment où le nombre de plaintes a considérablement augmenté. Par conséquent, compte tenu de la charge de travail élevée, le Médiateur pour les pensions souhaite remercier expressément son personnel pour le travail accompli.

2. Moyens financiers

Le budget du Service de médiation est inscrit au budget du Service public fédéral Sécurité sociale. Chiffres du budget :

24 SPF SECURITE SOCIALE		(x 1.000 euro)		24 FOD SOCIALE ZEKERHEID		
Division 52 Médiation Pension Programmes Activités Allocations de base	DO PA A.B. OA PA B.A.	Sc Ks	Crédits initiaux 2023 Initiële kredieten	Crédits votes 2022 Gestemde kredieten	G	Afdeling 52 Ombudsdienst Pensioenen Programma's Activiteiten Basisallocaties
6 Subsistance						6 Bestaansmiddelen
61 Personeel						61 Personeel
Rémunérations et allocations quelconques : -personnel statu- taire définitif et stagiaire	52 61 11.00.03	lim	648	639	1	Bezoldigingen en allerhande toelagen: - vast en stagedoend statutair personeel
Rémunérations et allocations quelconques : -personnel autre que statutaire	52 61 11.00.04	lim	187	184	1	Bezoldigingen en allerhande toelagen: ander dan statutair personeel
62 Dépenses de fonctionnement						62 Werkingskosten
Dépenses permanentes pour achats de biens non durables et de services, ! l'exclusion des dépenses informatiques	52 62 12.11.01	lim	91	91	3	Bestendige uitgaven voor de aankoop van niet-duurzame goederen en van diensten, met uitsluiting van de infor- matica-uitgaven
Dépenses patrimoniales	52 62 74.22.01	lim	2	2	1	Patrimoniale uitgaven
Totaux pour le programme 24.52.6 et pour la division organique 24-52		lim	928	916		Totalen voor het programma 24.52.6 en voor de organisatieafdeling 24-52
Paiements estimés			928	916		Geraamde betalingen

Comme le montre ce tableau, le budget de fonctionnement du Service de Médiation pour les pensions en 2023 s'élevait à 91.000 euros. Le coût de la procédure d'assessment et de la publication de l'offre d'emploi dans au moins deux journaux belges néerlandophones et deux francophones pour le recrutement d'un nouveau Médiateur pour les pensions francophone inscrit au budget de fonctionnement du médiateur des pensions s'est élevé à 31.051 euros. L'obligation d'organiser la sélection de cette manière est imposée par l'AR du 1^{er} mai 2006 relatif à la procédure de sélection des membres du Service de Médiation Pensions. Le coût de la procédure de sélection représentait plus d'un tiers du budget de fonctionnement du Service de médiation pour les pensions.

Cela a nécessité des économies dans d'autres dépenses. On a veillé à ce que le service aux citoyens ne soit pas impacté de quelque manière que ce soit.

Par exemple, le Service de Médiation pour les pensions n'a pas participé aux colloques internationaux organisés par l'Institut international de l'Ombudsman et l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF). En 2023, le Service de Médiation pour les pensions n'était plus membre de l'Institut européen du médiateur (EOI). Toutefois, les contacts internationaux sont toujours garantis par l'adhésion à l'Institut international de l'Ombudsman (IOI) et à l'AOMF.

Le Service de Médiation pour les pensions a participé à la tournée de promotion des services de médiation belges organisée par Ombudsman.be, l'association des services de médiation belges, dans les capitales provinciales de Belgique, mais n'a occasionné qu'une contribution financière minime.

En ce qui concerne l'offre de formation, le choix a été fait de participer principalement à des formations gratuites.

Aucune activité annuelle de renforcement de l'esprit d'équipe n'a été organisée.

De même, des économies ont été réalisées, entre autres, sur les frais de nettoyage des locaux.

Le Service de Médiation pour les pensions a également décidé de rendre disponible son rapport annuel uniquement sous forme numérique. Non seulement cela s'inscrit dans le cadre de la numérisation du service, mais une économie considérable (6.000 euros) a également été réalisée sur l'impression et l'envoi de la version papier.

Le Service de Médiation pour les pensions est soutenu, en ce qui concerne l'informatique, par le SPF Sécurité sociale, qui en assure également le financement. Par conséquent, le Service de Médiation pour les pensions ne dispose pas d'un budget informatique distinct. Les projets informatiques du Service de Médiation pour les pensions sont donc alignés autant que possible sur le plan informatique du SPF Sécurité sociale. Cela permet en effet de réaliser des économies d'échelle sur le plan budgétaire. Différents projets de modernisation informatique ont été menés à bien (voir point suivant).

3. Projets informatiques

En 2023 a eu lieu - comme pour les autres services du SPF Sécurité sociale - la migration vers Windows 11.

Une nouvelle imprimante couleur multifonctionnelle a été mise à la disposition du Service de Médiation pour les pensions (ainsi que des autres services du SPF Sécurité sociale).

La modernisation de la base de données Access du Service de Médiation pour les pensions, entamée en 2021, a été finalisée en 2023. Cette base de données Access permet d'enregistrer les plaintes par saisie manuelle, en indiquant les paramètres les plus pertinents (service des pensions concerné, recevabilité, bien-fondé, mot-clé concernant la plainte, norme du médiateur violée, délai de traitement). En 2023, la possibilité de saisir deux mots-clés différents par dossier pour une administration de pension a été

ajoutée à l'application. En effet, il a été constaté qu'un courriel ou une lettre d'un (futur) pensionné à destination du Service de Médiation pour les pensions soulève souvent plus d'un problème¹.

Le Service de médiation des pensions a - et c'est ce qui le différencie des autres médiateurs - accès aux dossiers de pension du SFP et de l'INASTI. Cela permet au Service de médiation pour les pensions d'avoir une vue d'ensemble des pensions du plaignant, ce qui permet de comprendre précisément les plaintes. Le Service de Médiation pour les pensions peut ainsi mener une enquête très complète et approfondie sur les plaintes, ce qui augmente la qualité du travail effectué. Le Service de Médiation pour les pensions a ainsi découvert des erreurs et des points à améliorer dans les programmes informatiques. Une description détaillée de ces éléments figure au chapitre informatisation. En outre, il permet de régler de nombreuses plaintes non fondées sans devoir contacter le service des pensions à cet effet - ce qui économise évidemment de la charge de travail pour les services des pensions - et conduit à un délai de traitement plus court de ces plaintes. En 2023, une lacune dans l'accès à l'information sur la manière de calculer les décisions de pension pour les indépendants a été éliminée avec le soutien et le financement de l'INASTI.

4. Nos bureaux

Le Service de médiation pour les Pensions est installé au 27^{ème} étage du World Trade Center III à Bruxelles. 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 viennent en voiture ou à vélo, le parking souterrain est gratuit.

La situation des bureaux du Service de Médiation pour les Pensions contribue à faciliter l'accès au Service de Médiation pour les Pensions.

5. Participation aux organisations d'Ombudsmans

Le service de médiation pour les pensions est membre des organisations suivantes :

1. Ombudsman.be

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

Ombudsman.be tend à informer le public de ce qui se passe dans le monde des médiateurs et ombudsmans belges. Plus encore, Ombudsman.be 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.

Ombudsman.be 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.

2. 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.

¹ Étant donné que l'enregistrement des demandes reçues se fait par administration des pensions, cela signifie qu'une demande comportant plusieurs plaintes concernant une administration des pensions n'est enregistrée que comme une seule plainte. Depuis l'introduction du paiement unique des pensions des salariés et indépendants, ainsi que les pensions des fonctionnaires en 2019 (alors qu'auparavant, le paiement de la plupart des pensions des fonctionnaires était effectué par le Service Central des Dépenses Fixes, celui des pensions de la SNCB par HR-Rail et celui des pensions de salariés et indépendants par le SFP), le nombre de plaintes enregistrées au Service de Médiation pour les pensions - et donc de plaintes incluses dans les statistiques - a diminué d'environ 50 par an, malgré un nombre inchangé de plaintes déposées. Par exemple, avant l'introduction du paiement unique, une plainte concernant le paiement tardif de la pension des salariés et le paiement tardif de la pension du secteur public étaient enregistrées comme deux plaintes (première plainte concernant le SFP, deuxième plainte concernant la SCDF) : depuis que les deux pensions sont payées par le SFP en application du paiement unique, ces deux plaintes ne sont maintenant enregistrées comme une seule plainte (plainte concernant le SFP).

3. 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 leur 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 universitaire

Les 4 et 5 mai 2023, le Médiateur pour les Pensions a donné 6 conférences de travail de 2 heures chacune à la Katholieke Universiteit Leuven (KUL) pour les étudiants en Master de droit dans le cadre des conférences de travail sur la sécurité sociale. Vingt étudiants ont participé à chaque conférence de travail. Les thèmes abordés provenaient du riche arsenal de plaintes du Service de médiation pour les pensions. Les sujets abordés étaient les suivants :

- Travailler en plus de la pension pendant la crise de coronavirus ;
- Les possibilités de récupérer la garantie de revenus aux personnes âgées auprès des héritiers ;
- Déterminer la date de départ à la pension la plus proche possible.

120 étudiants qui, par la suite, se retrouvent souvent dans des organisations et des services qui peuvent faire appel au Service de Médiation pour les pensions ou travailler en relation avec le Service de médiation pour les pensions (nous pensons ici aux cabinets d'avocats, aux syndicats, aux services d'études des partis politiques, aux établissements d'enseignement, aux institutions de sécurité sociale et même aux services de pension) sont ainsi initiés aux tâches et au fonctionnement du Service de médiation pour les pensions.

En outre, il est agréable de constater que cela contribue à renforcer l'autorité morale du Service de Médiation pour les pensions.

Le 12 décembre 2023, le professeur Inger De Wilde et ses 10 étudiants en maîtrise de droit de la Rijksuniversiteit Gent (RUG) (sujet rémunérations et autres avantages sociaux) ont visité le Service de médiation pour les pensions. Ce jour-là, le fonctionnement du Service de médiation pour les pensions et ses compétences ont été expliqués. Au préalable, les étudiants ont reçu une plainte fictive concernant la reprise du travail en cas de perception d'une pension pour inaptitude physique. Dans un document, ils devaient expliquer comment, en tant que médiateur pour les pensions, ils traiteraient cette plainte. Lors de cette visite, le Médiateur des pensions a expliqué comment lui aurait traité cette plainte. Les documents ont été discutés et débattus.



7. Publication de la « jurisprudence de l'Ombudsman »

Sur la base des plaintes reçues, le Service de médiation pour les pensions entame une médiation avec les services de pension afin d'obtenir une solution acceptable à la fois pour le pensionné et pour le service de pension. 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 pension adaptent leurs instructions ou parce que le (futur) pensionné 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, consultable gratuitement, « Nieuwsbrief Leergang Pensioenrecht <http://www.law.kuleuven.be/leergangpensioenrecht/> » donne dans chaque numéro une brève explication juridique de l'Ombudsman 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 cette revue :

- Dans la 2^{ème} lettre d'information de l'année académique 2022-2023, le Médiateur pour les pensions explique qu'il est effectivement possible de bonifier un diplôme pour un fonctionnaire de niveau C nommé à titre définitif lorsque les conditions mentionnées à l'article 33 de la loi du 9 juillet 1969 sont remplies ;
- Dans la 3^{ème} lettre d'information de l'année académique 2022-2023, le Médiateur pour les pensions explique que, à la suite d'une médiation, le nombre de jours de l'année de départ précédant la date de prise de cours de la pension d'un travailleur peut être pris en compte pour la condition de carrière requise pour la pension anticipée. La décision automatisée de pension qui appliquait à tort l'article 23 de l'AR du 21 décembre 1967 parce que les données de carrière étaient indisponibles au moment de la prise de décision, a été adaptée manuellement par le gestionnaire de dossiers du SFP.
- Dans la 1^{ère} Newsletter de l'année académique 2023-2024, le Médiateur pour les pensions explique, qu'après médiation, le SFP a accordé une Garantie de Revenus aux Personnes Agées à un couple marié avec effet rétroactif au mois suivant le 65^{ème} anniversaire parce qu'il n'avait pas, à tort, examiné d'office ce droit.

8. Formation continue

Le Service de médiation pour les pensions attache une grande importance à la formation continue. Celle-ci se situe dans différents domaines, tous liés aux exigences de la fonction de médiateur dans le secteur des pensions : les évolutions sociales et juridico-techniques en matière de sécurité sociale et plus particulièrement en matière de pensions, la qualité du service et les formations pratiques.

Dans la mesure du possible, nous utilisons toutes les offres de formation proposées gratuitement par les différents services de l'Administration.

Les Médiateurs ou leurs collaborateurs ont ainsi pris part aux formations, journées d'études, congrès et colloques suivants :

- Genre et pensions, Pensionstat.be, 6 mars 2023 ;
- Actualités Leergang Pensioenen sur le droit des pensions : Vers un nouveau système de pension aux Pays-Bas, KU Leuven, 7 mars 2023 ;
- Journée du droit des pensions, KU Leuven, 2 mai 2023 ;
- Pensions' mornings, « La réforme des pensions en Belgique », UCL, 13 juin 2023
- Colloque « Pauvreté et transition équitable », Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale, 22 juin 2023
- Maintenir la confiance : la (non) réforme des pensions de nos pays voisins, Lias, 29 novembre 2023
- Actualités Leergang Pensioenen sur le droit des pensions (réintroduction du bonus de pension, modification de la parafiscalité des pensions complémentaires), KU Leuven, 12 décembre 2023
- Actualités Leergang Pensioenen sur le droit des pensions : Vers un nouveau système de pension aux Pays-Bas, KU Leuven, 13 décembre 2023

9. Echange de connaissances avec le Centre de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale

Il est important pour le Service de Médiation pour les pensions de rester à l'écoute de ce qui se passe dans la société.

Dans ce contexte, le Service de Médiation pour les pensions a invité le coordinateur du Centre de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale pour une présentation sur le non-recours aux droits sociaux avec toute l'équipe du Service de Médiation pour les pensions. Cette présentation, qui a eu lieu le 16 mars 2023, a été suivie d'un échange approfondi sur le non-recours à la garantie de revenus aux personnes âgées.

10. Communication et présentation du rapport annuel 2022



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

Le 12 avril 2023, le Médiateur pour les pensions a été invité par la Ministre des Pensions afin de commenter le rapport annuel.

Le 9 mai 2023, le Médiateur pour les pensions a également été invité par la commission des affaires sociales du Parlement pour donner quelques explications sur le rapport annuel. Après la présentation, le Médiateur pour les pensions a répondu aux nombreuses questions des députés. Le 24 mai 2023, plusieurs autres questions parlementaires ont été posées à la Ministre des pensions sur les points abordés dans le rapport annuel. Les sujets suivants ont été abordés dans ces questions :

- droit à l'erreur
- interruption de carrière pour élever des enfants de moins de 6 ans
- l'examen automatique de la GRAPA à intervalles réguliers
- calcul de la pension d'indépendant pour les dernières années de carrière

Plus tard dans l'année, d'autres questions parlementaires ont encore été posées sur les suites données aux recommandations du Médiateur pour les pensions. Des questions parlementaires écrites ont été posées sur les recommandations suivantes :

- comment la diminution des biens mobiliers est prise en compte dans la GRAPA
- l'adaptation des conditions de paiement de l'allocation spéciale des travailleurs indépendants
- l'adaptation de la législation relative à l'organisation et au fonctionnement du service de Médiation pour les pensions : plus particulièrement, le recrutement des membres du personnel
- l'indexation des pensions du secteur public payées par Ethias à la même date que celles versées par le SFP
- consécration juridique du droit à l'erreur
- l'extension de la liste d'exceptions pour le paiement du pécule de vacances l'année de la pension, aux personnes qui ont reçu une indemnité de licenciement l'année entière précédant la pension de retraite.

Le rapport annuel 2022 a été présenté aux différentes administrations de pension : par exemple, le rapport annuel a été expliqué à l'INASTI, à Ethias et au Service fédéral des pensions .

Afin de renforcer les relations avec les parties prenantes représentant la société civile, un courrier a été envoyé le 22 mai 2023, expliquant brièvement le fonctionnement du service de Médiation pour les pensions, faisant référence à la fonction que le service de Médiation pour les pensions peut remplir en tant que méthode alternative dans la résolution des litiges (au lieu d'une action en justice), et transmettant le rapport annuel 2022. Ce courrier mentionnait explicitement la possibilité de fournir des explications supplémentaires sur le rapport annuel.

Dans ce contexte, comme les années précédentes, le Médiateur néerlandophone, à la demande de la MC, a fourni des explications sur le rapport annuel du Service de Médiation pour les pensions le 13 juin 2023.

Enfin, nous annonçons que le rapport annuel sera mis à la disposition du grand public sur le site www.mediateurpensions.be.

Un communiqué de presse sur le rapport annuel 2022 a été envoyé le 24 avril 2023. Ce communiqué a eu un grand retentissement dans plusieurs journaux surtout du côté néerlandophone, dans des émissions d'information sur des stations de radio commerciales et publiques ainsi que dans le VRT TV-Journaal où le rapport annuel 2022 du Service de médiation pour les pensions a été présenté comme l'un des principaux sujets. Cela a même amené le SFP à recevoir de nombreuses questions sur le point « prise en compte, sous certaines conditions, de l'interruption de la carrière pour élever de jeunes enfants sans bénéficier d'un revenu de remplacement en cas de pension anticipée ». En conséquence, le SFP a publié une fiche d'information à ce sujet sur sa page Facebook le 1^{er} juin 2023.

11. Collaboration avec les collègues médiateurs

En plus de nos relations privilégiées avec les services de pensions, le Collège entretient également des contacts réguliers avec ses collègues en Belgique et à l'étranger. Ces relations avec les collègues sont une aide particulièrement précieuse pour optimiser le service au plaignant.

Occasionnellement, une enquête conjointe est menée avec ces collègues dans un dossier de plainte, surtout lorsque des compétences complémentaires et/ou connexes sont impliquées.

Les collègues concernés sont principalement le Médiateur fédéral (la saisie des données de carrière dans Capelo, par exemple pour les fonctionnaires fédéraux), le Service du Médiateur de la Région wallonne et de la Fédération Wallonie-Bruxelles (principalement la saisie des données de carrière dans Capelo, par exemple pour les enseignants), le Service du Médiateur flamand (également la saisie des données de carrière dans Capelo, par exemple pour les enseignants également).

Pour résoudre ces dossiers, il est indispensable que les Ombudsmans 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.

Le renvoi correct au médiateur compétent, également à l'étranger, est un autre exemple de la manière dont une bonne coopération optimise notre service au pensionné. Cela s'applique également à l'inverse. D'autres médiateurs, membres d'Ombudsman.be, reçoivent parfois aussi des plaintes relatives aux pensions et nous les transmettent ou nous communiquent leurs coordonnées.

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

De plus en plus de personnes, actives ou retraitées, se déplacent en Europe et parfois plus loin. Leur carrière se déroule donc dans différents pays. Dans ce contexte, il arrive qu'une transmission ou un contact avec le collègue médiateur compétent à l'étranger débloque le dossier de plainte.



Une réunion des Médiateurs du Benelux en charge des services publics s'est tenue à La Haye les 24 et 25 mai. Ont participé : le Médiateur national néerlandais, le Médiateur fédéral belge, le Médiateur flamand, le Médiateur wallon, le Médiateur belge des pensions, la Médiatrice de Bruxelles et la Médiatrice de la Communauté germanophone.

Une analyse comparative a été réalisée au cours de cette réunion. Les thèmes suivants ont été abordés : le principe d'équité, la numérisation et l'« affaire des prestations » aux Pays-Bas², dans laquelle, selon le médiateur national néerlandais, l'administration fiscale néerlandaise, département des prestations, a réagi de manière disproportionnée face à un signal d'irrégularité possible parce que les citoyens étaient méfiants au départ lorsqu'il y avait une erreur.

Le Médiateur pour les pensions a commenté son plaidoyer pour que les pensionnés de bonne foi puissent corriger (ou faire corriger) les erreurs, avec limitation dans le temps. De plus amples informations sont disponibles dans le rapport annuel 2022 aux pages 104-105 : <https://www.mediateurpensions.be/docs/reports/2022/chp8RA2022.pdf>.

12. Gestion des connaissances

Compte tenu du départ à la retraite d'un expert en pensions francophone et du Médiateur pour les pensions francophone, ainsi que du prochain départ à la retraite de deux experts en pensions néerlandophones et des nouveaux recrutements qui en découlent, un effort important a été consenti pour centraliser les connaissances diffusées au sein du personnel afin qu'elles ne soient pas perdues au moment du départ à la retraite.

2 Entre 2004 et 2019, environ 26 000 parents ont commis des erreurs – souvent minimes - ou ont été mal informés par les agences parentales d'accueil ou les centres de garde d'enfants et ont donc dû rembourser les allocations familiales qu'ils avaient perçues. De nombreux parents dupés se sont ainsi retrouvés endettés, parfois à hauteur de dizaines, voire de centaines de milliers d'euros. En conséquence, certains des parents dupés ont dû faire face à des bouleversements importants de leur vie, notamment en raison de la perte de leur emploi ou de leur logement, du placement de leurs enfants à l'extérieur du foyer et/ou de problèmes psychologiques.

En effet, les nouveaux employés doivent pouvoir accéder facilement aux connaissances acquises au fil des ans au sein du Service de Médiation pour les pensions.

Ainsi, une base de données de connaissances accessible à l'ensemble du personnel a été mise en place, où des informations sur un sujet particulier peuvent être trouvées sur la base de mots-clés. Ces informations comprennent des références à la législation pertinente en matière de pensions, les résultats de médiation déjà obtenus par le Service de médiation pour les pensions, la doctrine et la jurisprudence.

En outre, le Service de médiation pour les pensions dispose d'un accès numérique aux bases de données juridiques Socialeye, Jura et Strada lex via le service informatique du SPF Sécurité sociale, ce qui apporte des avantages en termes de synergie. Grâce à ces bases de données, le Service de médiation pour les pensions a accès à la jurisprudence et à la doctrine juridique les plus importantes dans le domaine des pensions, entre autres.

13. Les médias sociaux



Le Médiateur pour les pensions est déjà présent sur X-Twitter depuis plusieurs années. À partir du 1^{er} août 2023, le Service de Médiation pour les pensions est également présent sur Facebook et LinkedIn.

Pour se préparer à rejoindre les médias sociaux, le Médiateur pour les pensions a participé à un atelier sur « les services de médiation et les médias sociaux » organisé par le réseau belge des médiateurs, Ombudsman.be. Animé par Yann Boutruche, expert en médias sociaux et CEO de l'agence Le mouton à 5 pattes, les médiateurs et leurs responsables de la communication ont discuté de la pertinence d'être présents sur les réseaux sociaux, des avantages, des inconvénients et des dangers. Un certain nombre de points ont été soulevés, basés sur l'expérience des participants sur LinkedIn, Facebook ou Twitter.

Yann Boutruche a souligné l'importance de la présence des médiateurs sur les réseaux sociaux. Il a même appelé à une « transparence jusqu'à l'inconfort » sur les médias sociaux.

Afin d'impliquer davantage et de mieux informer les plaignants pensionnés, mais surtout les nouveaux plaignants, c'est-à-dire les futurs pensionnés³, il a été décidé d'être présent sur Facebook.

L'objectif est d'informer, via X-Twitter et LinkedIn, les parties prenantes (stakeholders) du Service de Médiation pour les pensions (services de pension, politique, académie, syndicats, services de pension des sociétés d'assurance mutuelle, etc.) de certains points importants concernant les réalisations et le fonctionnement du Service de Médiation pour les pensions.

En effet, pour le Service de Médiation pour les pensions, la transparence, l'implication du (futur) pensionné et les bonnes relations avec les parties prenantes (stakeholders) sont très importantes.

14. Adaptation du statut et du fonctionnement du Service de Médiation pour les pensions

En 2020, le Médiateur pour les pensions a recommandé d'adapter la base juridique du fonctionnement du Service de Médiation pour les pensions aux besoins du 21^e siècle. Il a souligné que les aspects suivants, entre autres, nécessitaient une adaptation :

³ Depuis la création de mypension, qui enregistre les carrières personnelles et fournit une estimation de la date de départ à la pension la plus proche possible ainsi que du comportement en matière de retraite, les services de pension se sont également concentrés davantage sur les futurs pensionnés.

- actualisation et clarification du champ de compétences
- adaptation de la manière dont une plainte peut être introduite : au moins dans les cas qui le justifient, permettre d'introduire également une plainte par téléphone, afin que toutes les personnes intéressées puissent accéder facilement au Service du Médiateur pour les pensions
- suspension des délais pour introduire une action en justice tant que la médiation du Service de Médiation pour les pensions est en cours afin qu'il puisse jouer pleinement son rôle de mode alternatif de règlement des litiges (ADR)
- des possibilités de recrutement plus larges pour un poste de collaborateur au Service de Médiation pour les pensions : ne plus se limiter aux fonctionnaires fédéraux nommés (mais également aux contractuels)
- ajustement de la rémunération des collaborateurs afin d'augmenter l'attractivité de la fonction
- adaptation de la rémunération du Médiateur pour les pensions, la grille actuelle n'ayant jamais été adaptée depuis la création du service en 1997 et n'existant plus entre-temps
- ajustement de l'âge maximum pour occuper le poste de Médiateur pour les pensions en raison de l'augmentation de l'âge de la pension
- adaptation des procédures de renouvellement des mandats
- prévision d'un mécanisme garantissant une indemnisation en cas de non-renouvellement du mandat (comme c'est le cas pour la plupart des autres médiateurs sectoriels)
- protection du titre de « Médiateur pour les pensions »
- garantir une enveloppe budgétaire décente et réaliste

La Ministre des Pensions a préparé un projet de loi et d'AR qui tient compte de cette recommandation à plusieurs égards. Lors de la rédaction du rapport annuel, nous étions informés des points suivants, déjà inclus dans le projet.

Le projet d'arrêté royal stipulait explicitement que le Service de Médiation pour les pensions était compétent pour traiter les plaintes concernant la garantie de revenus aux personnes âgées et son prédécesseur, le revenu garanti. Dans la pratique, le Service de Médiation pour les pensions traitait déjà ces plaintes, étant donné que le calcul et le paiement de ces prestations d'assistance sociale étaient effectués par le Service fédéral des pensions et que le Service de Médiation pour les pensions est compétent pour le fonctionnement des services de pension.

En outre, il sera désormais possible d'introduire une plainte oralement, sans qu'il soit nécessaire de se rendre sur place, à Bruxelles, au Service de Médiation pour les pensions. La possibilité d'introduire des plaintes par téléphone a été prévue. Le Médiateur pour les pensions a plaidé en faveur de cette possibilité afin de rendre le Service de Médiation pour les pensions aussi accessible que possible. Ainsi, les personnes analphabètes ou rencontrant des difficultés à formuler une plainte par écrit ne doivent plus faire appel à un tiers pour introduire leur plainte auprès du Service de Médiation pour les pensions. Cette mesure fait également suite aux principales conclusions de l'étude sur l'accessibilité des services de médiation pour les groupes vulnérables tels que les personnes vivant dans la pauvreté, les personnes handicapées, les personnes âgées, les migrants, etc., une étude menée par le réseau des médiateurs belges Ombudsman.be sous la supervision du médiateur néerlandophone pour les pensions en 2020. Tant le Centre de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale que les experts du vécu du SPP Intégration sociale ont participé à cette étude.

Il sera également prévu la possibilité de suspendre les délais de recours pendant la durée de la médiation avec le Service de Médiation pour les pensions, afin que ce dernier puisse jouer pleinement son rôle d'ADR. Selon l'article 23 de la Charte de l'assuré social, le délai de recours auprès du tribunal du travail est de 3 mois. Il s'agit d'un délai de déchéance, ce qui signifie que le droit de recours s'éteint irrévocablement trois mois après avoir pris connaissance de la décision relative à la pension. Ceci a été confirmé dans un jugement du 21 novembre 2022 par le tribunal du travail de Louvain⁴. Dans de nombreux cas, cela empêche de parvenir à un accord par le biais d'une médiation auprès du Service de Médiation pour les pensions.

Le Service de Médiation pour les pensions n'avait que la possibilité de recruter des fonctionnaires fédéraux nommés. À cette fin, il est fait usage de la procédure de nomination. Compte tenu de la difficulté accrue du travail au Service de Médiation pour les pensions (plaintes complexes, législation sur les pensions plus complexe, d'avantage de plaintes de nature juridique, réactivité et assurance

⁴ Trib trav. Louvain 21 novembre 2022, AR 22/75/A publié dans la Lettre d'information sur le droit des pensions, volume 17, lettre d'information 2.

accrues du plaignant, ...) mais aussi une petite prime de mise à disposition (105,35 euros bruts pour un expert en pensions de niveau B et 223,24 euros par mois pour un expert en pensions de niveau A : des montants qui, à l'exception de l'indexation, n'ont pas été augmentés depuis la création du Service de Médiation pour les pensions en 1999), le Service de Médiation pour les pensions a reçu très peu de candidatures francophones ces dernières années lors de la publication d'un poste vacant. Dorénavant, il est prévu de recruter également des contractuels par le biais du SPF Sécurité sociale⁵.

Les modalités de prolongation du mandat du Médiateur pour les pensions sont désormais clairement définies.

En ce qui concerne le recrutement d'un Médiateur pour les pensions, l'arrêté royal du 1^{er} mai 2006 établissant la procédure de sélection prévoyait que l'offre d'emploi soit publiée dans au moins deux journaux belges néerlandophones et francophones. En 2023, le coût s'est élevé à 16.698 euros. Compte tenu de la numérisation de la société et du coût élevé, cette exigence a été supprimée.

16. Publicité du Service de Médiation pour les pensions

Afin de se faire connaître du plus grand nombre possible, le Service de Médiation pour les pensions déploie divers efforts. Par exemple, un communiqué de presse est publié chaque année à l'occasion de la parution du nouveau rapport annuel. Ce communiqué est souvent repris par les journaux, les chaînes de télévision et les stations de radio.

L'existence du Service de Médiation pour les pensions ainsi que ses compétences sont également mentionnées sur le site web des services de pension.

Cette année, le Service de Médiation pour les pensions a organisé une tournée de promotion avec les autres services de médiation en octobre (voir point 17).

Mais la meilleure publicité est celle qui s'adresse spécifiquement au public cible du Service de Médiation pour les pensions (les personnes qui ont une plainte concernant leur pension ou le fonctionnement du service des pensions et qui ont déjà essayé de trouver une solution avec le service des pensions). Dans ce contexte, le Service de Médiation pour les pensions avait déjà obtenu que les services de plainte de première ligne du SFP, de l'INASTI et de l'ONSS mentionnent dans leur lettre que si le plaignant n'est pas d'accord avec leur réponse, il peut s'adresser au Service de Médiation pour les pensions en deuxième ligne.

La mention de l'existence et de la compétence du Service de Médiation pour les pensions dans les décisions relatives aux pensions se rapproche également le groupe cible du Service de Médiation pour les pensions. Ainsi, à partir de 2023, les décisions de pension du SFP (pensions des employés et des fonctionnaires) mentionneront également la possibilité de déposer une plainte auprès du Médiateur des pensions si le retraité ne parvient pas à s'entendre avec le service des pensions.

17. L'OmbudsTour

Le réseau des médiateurs belges a organisé une tournée promotionnelle en Belgique du 9 au 20 octobre sous le slogan « Il y a toujours un Ombudsman pour vous aider ». Le Service de Médiation pour les pensions a participé à cette tournée.

Le but de ce tour des Ombudsman était de sensibiliser le grand public et les parties prenantes à l'existence du réseau belge Ombudsman.be.

L'OmbudsTour s'est arrêté dans 11 villes de Belgique (Gand, Anvers, Bruges, Louvain, Saint-Nicolas, Bruxelles, Louvain-La-Neuve, Arlon, Charleroi, Namur et Liège).

⁵ Il convient toutefois de noter que les profils qui correspondent le mieux aux exigences du poste d'expert en pensions au sein du service de médiation pour les pensions se trouvent principalement dans les services de pension.

Le grand public pouvait s'informer de manière ludique sur le travail du médiateur au stand du médiateur. Chaque jour, le stand était ouvert de manière festive par un bourgmestre, un échevin ou le gouverneur de la province.

Une session d'information a été organisée à l'intention des parties prenantes (par exemple, les travailleurs des maisons sociales) afin qu'ils puissent eux aussi orienter les citoyens vers les services du médiateur.

La presse (comme VRT Radio 2, Het Laatste Nieuws, RTL-TVI Info (news), le journal télévisé de ROBTv, la DH, la Meuse,...) a rendu compte de l'événement.

