

**Publié le : 2024-04-22**

**Numac : 2024003780**

## SERVICE DE MEDIATION POUR LES PENSIONS

Règlement d'ordre intérieur du collège des médiateurs pour les pensions

Texte approuvé par le Ministre des Pensions

### 1. Définitions

#### Article 1<sup>er</sup>

Pour l'application du présent règlement d'ordre intérieur, on entend par :

- l'arrêté royal: 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, et confirmé par la loi du 12 décembre 1997 portant confirmation des arrêtés royaux pris en application de la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et assurant la viabilité des régimes légaux des pensions et de la loi du 26 juillet 1996 visant à réaliser les conditions budgétaires de la participation de la Belgique à l'Union économique et monétaire européenne modifié par l'arrêté royal du 29 février 2024;
- le service de pensions: tout organisme relevant de la sphère publique ou de droit privé, qui gère, accorde ou paie les pensions légales et dont la compétence s'étend sur tout le territoire;
- intéressé: la personne qui bénéficie d'une pension au titre d'un ou de plusieurs régimes légaux de pension, qui a introduite une demande de pension dans un de ces régimes, qui a introduit une demande d'estimation de ses droits à la pension auprès d'un service de pension visé à l'article 1<sup>er</sup> ou qui a posé une question au service de pension, que ce soit ou non dans le cadre de mypension ;
- le mandataire: la personne qui a obtenu une procuration ou la personne qui n'a pas obtenu de procuration si les faits démontrent la volonté de la personne concernée d'agir en tant que mandataire;
- les Médiateurs: le Collège des Médiateurs pour les pensions et ses collaborateurs.

### 2. Principes de base pour le traitement des plaintes

#### Article 2

Le présent règlement détermine les modalités de traitement des plaintes introduites auprès des Médiateurs.

#### Article 3

Dans le cadre de leur mission d'intermédiaire entre le citoyen et l'Administration, les médiateurs transmettront:

- les demandes qui ne relèvent pas de leur compétence, au médiateur attitré pour cette matière, s'il en existe, dans le cas contraire, à l'administration compétente;
- les demandes d'information, qu'elles soient d'ordre général ou particulier, portant sur la matière des pensions, au service de pensions concerné;
- les plaintes irrecevables, parce qu'elle n'auraient pas fait l'objet d'un contact préalable prévu à l'article 10 du présent règlement ou parce qu'elles auraient été introduites par une personne non intéressée définie à l'article 4 du règlement, au

service de pensions compétent.

#### Article 4

Toute personne physique intéressée, ou tout mandataire qui la représente, peut introduire une plainte auprès des Médiateurs. Si le mandataire n'a pas obtenu de procuration, l'intéressé est expressément informé de la demande qui lui a été faite et du résultat de l'enquête.

#### Article 5

Lorsqu'une plainte est introduite auprès des Médiateurs, ceux-ci examinent si les activités ou le fonctionnement des services de pensions sont conformes aux lois et règlements, aux principes de bonne administration et à l'équité.

#### Article 6

Les plaintes sont introduites en français, en néerlandais ou en allemand. Lorsque le plaignant ou son mandataire ne maîtrise aucune des trois langues nationales, les Médiateurs communiquent avec lui dans une autre langue, éventuellement avec l'aide d'un traducteur ou d'un programme électronique de traduction.

#### Article 7

Les plaintes peuvent parvenir aux Médiateurs de différentes manières :

##### 1. par écrit

- auprès du Service de médiation Pensions, Bd. Simon Bolivar 30 bte 5 à 1000 BRUXELLES;

- par courrier électronique (e-mail) à l'adresse des Médiateurs pour les pensions: [plainte@mediateurpensions.be](mailto:plainte@mediateurpensions.be)

##### 2. oralement

- sur rendez-vous fixé par téléphone au numéro 02 274 19 90 (fr) ou 02 274 19 80 (nl) au siège des Médiateurs pour les Pensions (cfr. Adresse mentionnée au 1 ci-dessus);

- sur rendez-vous pendant un jour de permanence;

- en tout lieu où les Médiateurs ou leur collaborateurs son présents;

- par téléphone.

#### Article 8

Chaque plainte mentionne clairement :

1. l'identité de l'intéressé, c'est-à-dire ses nom et prénom, adresse complète, son numéro national ou sa date de naissance, et, si possible, un numéro de téléphone, ou une adresse électronique;

2. l'identité du mandataire de l'intéressé, le cas échéant;

3. l'objet de la plainte, énoncé de manière claire et précise;

4. les démarches préalables accomplies par l'intéressé ou son mandataire auprès du service de pensions concerné pour obtenir satisfaction;

5. les démarches accomplies par l'intéressé ou son mandataire dans le cadre de sa plainte auprès d'autres instances que le service de pensions concerné, et en particulier les recours juridictionnels et administratifs;

6. si possible, le déroulement chronologique des faits.

#### Article 9

Les Médiateurs refusent de traiter une plainte lorsque :

1. celle-ci n'est manifestement pas fondée;
2. l'intéressé ou son mandataire n'a manifestement entrepris aucune démarche à l'égard du service de pensions pour obtenir satisfaction;
3. la plainte est en soi identique à une plainte déjà rejetée et elle ne contient pas de faits nouveaux.

Par "démarche", il faut entendre toute prise de contact, préalable et utile, par l'intéressé ou son mandataire.

#### Article 10

Les Médiateurs peuvent refuser de traiter une plainte lorsque l'identité du plaignant n'est pas connue.

Les Médiateurs peuvent également refuser de traiter une plainte lorsque celle-ci porte sur des faits qui se sont produits plus d'un an avant son introduction.

#### Article 11

L'intéressé ou son mandataire a le droit :

1. à la gratuité de l'intervention des Médiateurs;
2. à un examen objectif, impartial et en toute indépendance de sa réclamation;
3. à être informé quant aux compétences et mode de travail des Médiateurs;
4. de recevoir un accusé de réception, et ce dans les deux jours ouvrables de la réception de sa réclamation;
5. à ce que les Médiateurs motivent leur refus éventuel de traiter sa réclamation;
6. à la transmission éventuelle de sa plainte vers l'instance présumée compétente et à l'information simultanée de cette transmission;
7. d'être tenu au courant de l'état d'avancement de son dossier à tous les stades de son examen;
8. aux résultats de l'examen de sa plainte dans un délai raisonnable, dépendant de la complexité du dossier;
9. d'être informé de la suite réservée par le service de pensions aux recommandations formulées par les Médiateurs dans le cadre ou à l'occasion de sa réclamation;
10. au respect de sa vie privée.

#### Article 12

Il incombe à l'intéressé ou son mandataire:

1. de communiquer toute information complémentaire requise par les Médiateurs. Les Médiateurs mettent fin à leur saisine quand l'intéressé ou son mandataire ne fournit pas les renseignements dans le délai de deux semaines qui suit le rappel de la lettre demandant les informations complémentaires. Le rappel est envoyé dans un délai de deux semaines qui suit la lettre demandant les informations complémentaires.
2. de s'abstenir, personnellement ou par mandataire interposé, de toute démarche auprès du service des pensions concerné qui serait parallèle à l'intervention des Médiateurs. Dans l'hypothèse d'une telle démarche, les Médiateurs peuvent mettre fin à leur saisine.
3. Procédure d'examen

#### Article 13

La procédure d'examen d'un dossier se résume à trois grandes étapes, susceptibles de contenir différentes phases. L'examen d'un dossier n'implique pas nécessairement un passage par chacune de ces phases.

Durant ces trois grandes étapes, le dossier est mis :

- en attente, en vue de collecter des informations complémentaires;
- en instruction;
- en clôture.

## ETAPES DANS L'EXAMEN D'UN DOSSIER

### A. Dossier en attente en vue de collecter des informations complémentaires

#### Article 14

Il s'agit de l'étape d'attente d'un dossier pendant laquelle les Médiateurs n'en ont pas encore initié le traitement mais sont toujours occupés à compléter leur information en vue de :

1. vérifier leur compétence;
2. examiner la recevabilité de la plainte;
3. prendre la décision d'instruire le dossier;
4. éventuellement décider de suspendre l'examen de la réclamation.

#### Article 15

Les Médiateurs vérifient si l'objet de la plainte tombe dans le champ de leur compétence

#### Article 16

La plainte est irrecevable lorsque le plaignant, ou son mandataire, n'est pas une personne "intéressée" (cfr. article 4 du présent règlement), ou lorsque les Médiateurs refusent l'examen de la plainte (cfr. Article 9 et 10 du présent règlement).

#### Article 17

Lorsqu'à l'issue de cette étape, et selon le cas, les Médiateurs constatent que la plainte ne relève pas de leur compétence ou qu'elle est irrecevable, ils clôturent le dossier, passant ainsi à la troisième étape.

Dans les autres cas, ils passent à la seconde étape, en l'occurrence, l'instruction du dossier.

#### Article 18

Dans l'hypothèse où le dossier comporte plusieurs réclamations, chacune fait l'objet du traitement adapté conformément aux présentes dispositions.

### B. Dossier en instruction

#### Article 19

Il s'agit de l'étape durant laquelle les Médiateurs procèdent à la collecte de l'information nécessaire à l'instruction du dossier en demandant de plus amples renseignements tant à l'intéressé ou à son mandataire qu'à l'Administration, ainsi qu'en consultant le dossier électronique du service des pensions.

Dès que le dossier est complet, les Médiateurs décident sur la base des informations obtenues si la plainte est fondée ou non.

Si la plainte est déclarée non-fondée, les Médiateurs procèdent à la clôture du dossier et passent à la troisième étape.

## Article 20

Si la plainte est fondée, les Médiateurs entament de nouveaux contacts en vue de :

- émettre une proposition;
- proposer une médiation;
- faire une recommandation officielle.

## Article 21

La proposition est la phase de l'instruction d'un dossier au cours de laquelle les Médiateurs, sans aller jusqu'à faire une recommandation officielle au sens de l'article 16 alinéa 3 de l'arrêté royal, contactent le service de pensions et lui suggèrent de modifier sa décision ou son fonctionnement.

Le contact aura lieu avec le fonctionnaire responsable du service compétent ou par l'intermédiaire des personnes de contact désignées en concertation avec les services des pensions concernés lorsqu'aucun dysfonctionnement grave de l'administration ou d'un de ses agents n'est constaté.

Dans le cas contraire, le contact aura lieu avec le fonctionnaire dirigeant lorsque le dossier pose un dysfonctionnement grave du service de pensions ou d'un de ses agents.

## Article 22

La proposition de médiation est la phase de traitement d'un dossier pendant laquelle les Médiateurs proposent voire effectuent une médiation entre les parties. Elle se déroulera sur une double base bilatérale et de la façon suivante.

Les Médiateurs proposent, pour accord, à l'intéressé ou à son mandataire, les termes de la médiation qu'ils comptent effectuer auprès du fonctionnaire dirigeant de l'administration.

En cas d'accord sur cette proposition, l'intéressé ou son mandataire s'engage à accepter, quelle qu'en soit l'issue, le résultat de la médiation. Son dossier est en tout état de cause clôturé à l'issue de la médiation.

Les Médiateurs font au fonctionnaire dirigeant une proposition de médiation, qui est clairement délimitée dans la forme. L'objet de la médiation portera sur les termes acceptés par l'intéressé ou son mandataire comme il ressort de l'alinéa 2 du présent article.

Au terme de cette procédure, les Médiateurs consignent le résultat de la médiation qui liera les parties après leur signature.

## Article 23

La recommandation officielle est la phase de traitement d'un dossier au cours de laquelle les Médiateurs, sur la base de l'article 16 alinéa 3 de l'arrêté royal, invitent explicitement le service de pensions à modifier sa décision ou son fonctionnement. Dans ce cas, ils en informent le Ministre des Pensions et le Ministre responsable de l'administration concernée.

## C. Clôture du dossier

### Article 24

Il s'agit de l'étape finale de l'examen de la plainte au terme de laquelle les Médiateurs décident de déclarer que

1. la plainte est irrecevable;

2. la plainte ne relève pas de leur compétence;
3. l'examen de la plainte est suspendu;
4. la plainte est non-fondée;
5. la plainte est fondée et qu'un terme est mis à son examen.

Chacune de ces décisions est dûment motivée et signifiée à l'intéressé et à son mandataire.

#### 4. Evaluation

##### Article 25

A l'issue du traitement d'une réclamation, les Médiateurs évaluent l'acte ou le fonctionnement du service de pensions à l'égard duquel porte la réclamation.

Ils concluent à une bonne administration lorsque aucun élément ne permet d'établir que l'acte ou le fonctionnement incriminé est contraire aux lois et règlements, aux principes de bonne administration et à l'équité.

Ils concluent à une mal-administration lorsqu'un ou plusieurs éléments leur font établir que l'acte ou le fonctionnement incriminé est contraire aux lois et règlements, aux principes de bonne administration et à l'équité.

Ils ne se prononcent pas lorsqu'ils estiment ne pas avoir suffisamment d'éléments pour le faire, soit lorsqu'ils ne peuvent départager des éléments de fait contradictoires, soit lorsqu'un ou plusieurs éléments leur font établir que l'acte ou le fonctionnement incriminé est contraire à la loi et aux règlements, aux principes de bonne administration et à l'équité, mais également que la mauvaise administration constatée découle en partie d'éléments imputables au plaignant lui-même, soit une législation qui se prête à plusieurs interprétations proportionnellement défendables.

#### 5. Entrée en vigueur

##### Article 26

Ce règlement fixé par les Médiateurs et approuvé par le Ministre des Pensions, entre en vigueur le 1<sup>er</sup> mai 2024 et remplace à partir de cette date le règlement entré en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2001.

Le Médiateur pour les Pensions,

T. VAN DER STEEN

Le Ministre des Pensions et de l'Intégration sociale, chargée des Personnes handicapées, de la Lutte contre la pauvreté et de Beliris,

K. LALIEUX

[debut](#)

**Publié le : 2024-04-22**

**Numac : 2024003780**