

*A Monsieur le Président de la Chambre des Représentants,  
A Madame la Ministre de l'Intégration sociale, des Pensions et des Grandes Villes,  
A Monsieur le Président du Comité consultatif pour le Secteur des Pensions,*

*Le Rapport annuel 2008 du Service de médiation pour les Pensions en est déjà la dixième édition.  
Il couvre la période du 1<sup>er</sup> mars 2008 au 28 février 2009.*

*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.*

*Quelques réflexions faites à l'aune de l'expérience acquise durant ces 10 années d'exercice passionnantes complètent ce panorama.*

*Les résultats concrets enregistrés dans ce Rapport démontrent que le citoyen trouve aide et protection auprès du Service de médiation.*

*A cette fin, nous recourons à trois outils principaux : la médiation dans les cas individuels, les propositions et suggestions d'amélioration adressées aux services de pensions et les recommandations émises dans nos Rapports annuels.*

*Depuis la création du service au 1<sup>er</sup> juin 1999, ce sont plus de 16.000 (futurs) pensionnés que nous avons pu aider. Le résultat de notre médiation se traduit régulièrement par une augmentation du montant de leur pension ou de la garantie de revenus aux personnes âgées.*

*Les administrations en charge des pensions intègrent pas à pas nos suggestions afin d'améliorer leurs pratiques quotidiennes tant à l'égard de leur fonctionnement que de la qualité de leurs services.*

*Parmi les suggestions que nous avons émises, dès notre premier Rapport annuel en 1999, celle qui porte sur la mise en place d'un point central d'information commun au secteur des pensions, est en voie de réalisation.*

*La finalisation de la première phase du projet SPOC-Pen (Single Point Of Contact – Pensions) est prévue pour avril-mai 2009. L'ensemble du projet devrait être réalisé d'ici la fin 2010.*

*C'est grâce à un climat de synergie croissante et d'étroite collaboration entre services de pensions que cette évolution a été rendue possible. Il s'agissait là d'un point pour lequel nous plaidions depuis longtemps.*

*Toutes les mesures prises dans le cadre du Pacte de solidarité entre les générations ont également contribué à l'impulsion nécessaire au lancement de ce projet.*

*Par ailleurs nombre de nos recommandations générales ont été traduites en lois et arrêtés qui s'imposaient pour résoudre des problèmes en matière de pensions.*

*A l'heure actuelle se tient la Conférence Nationale des Pensions. Les thèmes abordés portent sur le domaine de la modernisation et de la simplification des régimes de pensions (afin de faire face notamment au nombre croissant de carrières mixtes), la pension légale et les pensions complémentaires, ainsi que sur les aînés et la société.*

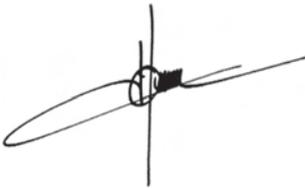
*Nous osons espérer que les participants à la Conférence tiendront compte des recommandations que nous avons pu faire dans le courant de la décennie écoulée et visant en particulier à lever des discriminations dans les réglementations respectives de pensions légales.*

*Cette année encore, nous insistons pour que le Rapport annuel reçoive l'opportunité d'être commenté au sein des Commissions parlementaires compétentes et pour que nous puissions être entendus dans le cadre de discussions portant sur des points spécifiques qui y auraient été abordés.*

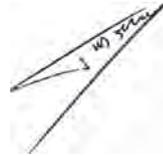
*Le Rapport est rendu public par tous les moyens possibles. Toute personne qui le demande l'obtient gratuitement. Il est également intégralement publié sur le site internet du service de médiation.*

*Pour terminer, le Collège réitère à nouveau son enthousiasme et son investissement total dans la noble tâche qui lui a été confiée et qu'il assume dans un esprit de consensus et de conciliation, à équidistance entre le plaignant-pensionné et les services de pensions.*

*Le Collège des médiateurs pour les Pensions,*

A handwritten signature in black ink, consisting of a vertical line intersected by a horizontal line, with a large, sweeping loop extending to the left.

*Jean Marie Hanneesse*

A handwritten signature in black ink, featuring a sharp, upward-pointing stroke followed by a series of connected, slightly curved lines.

*Tony Van Der Steen*



# *Introduction*

---

Le présent Rapport annuel du Service de médiation pour les Pensions couvre la période courant du 1<sup>er</sup> mars 2008 au 28 février 2009.

Le Rapport annuel 2008 adopte la même structure que celle des Rapports précédents.

Il comprend donc quatre parties.

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

La deuxième partie couvre l'examen et l'analyse des plaintes.

Cette partie s'ouvre sur les données statistiques. Celles-ci ont une double fonction : donner une idée fidèle et détaillée des plaintes et de leur traitement, et permettre une évaluation du fonctionnement du Service de médiation pour les Pensions. Le chapitre essentiel de cette partie porte sur l'analyse, par administration, des plaintes les plus significatives. Cette partie se poursuit par le suivi donné aux suggestions et propositions que nous avons formulées dans nos Rapports précédents. Nous terminons par l'examen et l'analyse des plaintes à caractère général et des demandes d'informations qui méritent d'être signalées.

Au fil de cette décennie, il s'imposait de répertorier par thème les différents commentaires émis dans nos différents Rapports annuels. Un aperçu synoptique et thématique rassemble les différents dossiers par thème. Le résultat de ce travail est disponible sur notre site Internet, [www.mediateurpensions.be](http://www.mediateurpensions.be).

La troisième partie reprend les recommandations officielles et les recommandations générales qui ont été faites à l'occasion de l'examen des plaintes. Nous y donnons également un aperçu du suivi donné aux recommandations émises dans nos Rapports précédents.

Les annexes de la quatrième partie contiennent outre des textes (lois et chartes) de référence utiles, des adresses qui le sont tout autant, notamment celles des services de pensions ainsi que celles des services de nos collègues médiateurs et médiatrices, membres de la Concertation permanente des médiateurs et ombudsmans (CPMO).

Tout le travail accompli n'aurait pas pu avoir lieu sans notre équipe de collaborateurs. Nous les remercions chacun pour leur expertise et leurs initiatives. Cela fait 10 ans pour la plupart d'entre eux qu'ils s'investissent avec dévouement et empathie au traitement de chaque plainte et à la recherche de possibilités d'amélioration.

Enfin, nous attirons également l'attention du lecteur sur le fait que dans certains textes nous n'avons utilisé que le genre masculin. Toutefois, les commentaires valent tant pour les femmes que pour les hommes. Ce choix n'a d'autre objectif que de ne pas surcharger le texte.

Les noms de personne utilisés dans la synthèse des dossiers sont bien évidemment fictifs.



*Tony Van Der Steen et Jean Marie Hannesse*

# *Le Service de médiation pour les Pensions*

---

Ceci est le dixième Rapport annuel du service de médiation pour les Pensions. Nous y jetterons régulièrement un coup d'œil dans le rétroviseur sur la décennie écoulée. Ainsi la couleur verte de la présente couverture rappelle celle de notre premier Rapport annuel 1999 qui utilisait cette même couleur.

Durant la décennie qui vient de s'écouler, de nombreuses suggestions ont été suivies et beaucoup de recommandations ont été adoptées qui seront encore commentées plus loin dans les textes.

Ceci permet de confirmer que le Collège des médiateurs pour les Pensions contribue tant à l'amélioration du fonctionnement des services de pensions qu'à celle de la réglementation en matière de pensions.

Il apparaît de plus en plus clair que le rôle social de l'ombudsman va au-delà du pur traitement des plaintes et de sa fonction d'intermédiaire de confiance qui en découle dans le secteur des pensions.

Assurément, pour le citoyen confronté à un problème en matière de pensions, il est de première importance qu'il soit écouté, et surtout pris au sérieux et que son problème soit traité.

*10 ans*

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

*Conclusion*

Selon une vision sociale très large, la plus-value de la fonction de l'ombudsman réside dans la possibilité de tirer des leçons du traitement des plaintes. Les améliorations suggérées et les recommandations sont le résultat de l'analyse des plaintes en deuxième ligne par une instance indépendante qui peut prendre en compte les points de vue de toutes les parties impliquées dans les différends (administrations et citoyens) et cela de manière impartiale.

En outre, les normes d'évaluation qui interviennent dans l'appréciation du travail de l'administration constituent la pierre angulaire du travail de l'ombudsman et vont bien au-delà du texte de la loi.

Les professeurs Robert Andersen et Christian De Visscher, tous deux professeurs à l'UCL complètent cette vision<sup>1</sup> : « L'existence d'une seconde ligne remplit une double fonction. D'une part, le plaignant qui n'a pas obtenu satisfaction en première instance dispose d'une voie de recours auprès du médiateur institutionnel. La seule existence de cette voie de recours constitue, pour l'administration, un incitant à traiter avec soin la plainte initiale. D'autre part, les médiateurs institutionnels disposent d'une vue panoramique (« helicopter view », expression utilisée par Guido Schuermans<sup>2</sup>) qui leur permet de formuler des solutions générales transcendant les cas particuliers et les services déterminés. »

## **10 ans**

Du fait de cette prise de distance (helicopter view) au terme de 10 années d'exercice, le Collège a pu faire les constats majeurs suivants.

Oui, les administrations en charge des pensions offrent un service de qualité, dans un souci permanent de rencontrer les besoins et préoccupations des clients/usagers/assurés sociaux/pensionnés.

D'énormes progrès ont été accomplis en 10 ans par ces mêmes services de pensions, sur le plan de l'efficacité, en particulier compte tenu de l'informatisation croissante.

Mais il arrive que des problèmes surviennent. Dans ce cas, les services de pensions se montrent ouverts pour discuter des plaintes qui en découlent, et y apporter la solution qui convient, bien sûr en se conformant à la loi, mais en tenant compte tant des besoins du pensionné que des contingences de l'administration.

Dans ce contexte, les débats avec l'administration se déroulent dans un climat empreint de sérénité et de consensus.

<sup>1</sup> Dans *Plainte et médiation*, Les Cahiers des Sciences administratives 15/2008, Larcier, Bruxelles, pp. 137 et suivantes

<sup>2</sup> Ajouté par nous : Actuellement, Médiateur fédéral néerlandophone

Parmi les plaintes, les thèmes de fond les plus récurrents sont, sans critère d'ordre :

- ◆ l'application de la Charte de l'assuré social comme celle des autres chartes utiles, en ce compris les problèmes liés aux délais, aux intérêts, à l'étendue de l'obligation d'information et de conseil, à l'absence de sanctions de certaines de ces obligations ainsi qu'à leur formulation parfois fort générale voire imprécise ;
- ◆ la manière dont tant l'esprit de ces chartes que les principes de bonne administration et de gestion consciencieuse sont intégrés par les collaborateurs des services de pensions ;
- ◆ dans le prolongement de l'esprit de la Charte de l'assuré social (e. a.), la manière dont le concept de « proactivité », intimement lié à une politique de communication ad hoc de qualité, doit encore plus s'épanouir dans la voie de l'ouverture et de la transparence. A l'aune des projets ambitieux en cours, il est clair que les services de pensions sont conscients de la nécessité de se mettre en permanence à la place du pensionné et à l'écoute de ses besoins ;
- ◆ à tous niveaux, l'appel à encore plus de collaboration, de synergie et de coordination entre services de pensions, voire entre services en leur sein-même, au bénéfice de l'efficacité et de la transparence pour le citoyen. Là aussi, le constat s'impose que les barrières tombent et que les flux de données et la gestion qui en découlent entrent en phase de « transversalité » ;
- ◆ sur le plan de la réglementation également, le thème majeur du tempo donné est celui de l'harmonisation et de la « transversalité ». Que ce soit, par exemple, sur le plan de l'activité autorisée, de la GRAPA, de la polyvalence, la loi mériterait d'être précisée ou revue afin de lever des différences de traitement voire des discriminations déjà identifiées.

Enfin, s'il va sans dire que l'administration est chargée de l'appliquer, la loi se doit idéalement d'être la plus claire possible, tant dans le détail de son application que dans l'expression de son fondement, la ratio legis.

A ce propos et à l'heure où la Conférence Nationale des Pensions a entamé ses travaux, le Collège émet l'espoir que le législateur dans sa tâche, gardera à l'esprit l'importance de valeurs et de principes démocratiques susceptibles de réconcilier les concepts de solidarité et d'assurance tout en bannissant l'exclusion et l'insécurité dans une société qui soit digne de ce nom en ce XXI<sup>ème</sup> siècle.

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

## *Les activités*

### *Les protocoles d'accord*

Dès le début de notre activité, nous avons établi avec chaque service de pension, un protocole d'accord dans lequel les relations réciproques sont clairement définies et cela également à l'égard des institutions, tant dans la sphère publique et semi-publique que dans la sphère de droit privé.

L'objectif ainsi poursuivi est de garantir le meilleur traitement possible aux plaintes et surtout d'assurer l'efficacité et la pertinence de l'action du médiateur.

Au fil de ces dix dernières années, nous avons assisté au transfert des compétences en matière de pensions d'un ensemble d'ex-entreprises publiques vers les services de pensions fédéraux.

A titre d'exemple, Belgacom et BIAC, ont transféré complètement leurs compétences en matière de pensions pour leurs personnels, au Service des pensions du secteur public.

De ce fait, les protocoles de collaboration, que nous avons à l'époque établis avec ces institutions, sont devenus sans objet.

Voici la liste des institutions et services avec lesquels un protocole d'accord a été signé.

#### Services publics fédéraux et parastataux sociaux

- ◆ l'Office National des Pensions (ONP)
- ◆ l'Institut National d'Assurances Sociales pour Travailleurs Indépendants (INASTI)
- ◆ le Service des Pensions du Secteur Public (SdPSP)
- ◆ le SPF Finances - l'Administration de la Trésorerie - Service Central des Dépenses Fixes (SCDF) - Pensions
- ◆ l'Office de Sécurité Sociale d'Outre-Mer (OSSOM)

### ***Entreprises publiques***

- ◆ la Société Nationale des Chemins de fer Belges (SNCB)

### ***Services de pensions relevant de la sphère de droit privé***

#### ***Compagnie d'assurances***

- ◆ Ethias

#### ***Caisses d'assurances sociales pour travailleurs indépendants***

- ◆ « Acerta » Caisse d'assurances sociales
- ◆ « Securex-Integrity » Caisse libre d'assurances sociales pour travailleurs indépendants
- ◆ « Arenberg » Caisse d'assurances sociales pour travailleurs indépendants
- ◆ « L'Intersociale » Caisse d'assurances sociales pour professions indépendantes
- ◆ « Multipen » Caisse d'assurances sociales pour l'agriculture, les classes moyennes et les professions libérales
- ◆ « Attentia » Caisse d'assurances sociales
- ◆ « Groupe S » Caisse d'assurances sociales
- ◆ « Cnasti » Caisse nationale interprofessionnelle d'assurances sociales
- ◆ Caisse wallonne d'assurances sociales des Classes moyennes
- ◆ « Xerius » Caisse d'assurances sociales
- ◆ « Partena » Caisse d'assurances sociales pour travailleurs indépendants
- ◆ « HDP » Caisse d'assurances sociales pour travailleurs indépendants
- ◆ « L'Entraide » Caisse libre d'assurances sociales pour travailleurs indépendants

### ***Evaluation des protocoles de collaboration***

Au terme de douze mois d'activité, tous les protocoles d'accord font l'objet d'une évaluation.

Cette année, nous avons proposé un ensemble d'adaptations à ces protocoles de collaboration. En effet, au terme de dix ans, une actualisation du texte s'impose.

Outre cela, une clarification nous paraît souhaitable. De manière plus précise, il s'agit des procédures écrites qui règlent les contacts entre les services de pensions et le service de médiation.

En effet, nous sommes d'avis que l'e-mail est dorénavant communément utilisé dans les contacts avec les administrations et fonctionne suffisamment bien pour qu'il puisse servir également pour les contacts entre le service de médiation et les services de pensions.

Enfin, nous proposons également un nouvel article. Année après année, nous avons pu constater que la collaboration entre les services de pensions et nos services avait lieu de manière de plus en plus fluide.

Toutefois, il nous arrive de constater que l'un ou l'autre de nos interlocuteurs dans les administrations n'a pas une idée suffisamment précise du mode de fonctionnement du Service de médiation pour les Pensions ni de sa mission.

Aussi nous proposons de préciser dans le protocole de collaboration que le fonctionnaire dirigeant mettra tout en œuvre afin que ses collaborateurs soient informés du fonctionnement et des compétences du Service de médiation pour les Pensions.

Il va de soi que le protocole pourra dans le futur être adapté de commun accord afin d'améliorer encore nos relations réciproques. Nous pensons en particulier au moment où des services de réclamation de première ligne seront opérationnels au sein des services de pensions.

Au moment de procéder à l'impression de ce Rapport la discussion est encore en cours avec certains services de pensions. Nous reviendrons sur ce point dans le prochain Rapport annuel.

### *Amélioration du service rendu aux pensionnés*

Le Service de médiation pour les Pensions est en permanence à la recherche et à l'écoute de voies susceptibles d'améliorer le contact avec son public-cible. Un des moyens à cette fin, se situe sur le plan de la proximité en organisant des permanences.

Depuis le mois de septembre 2005, les pensionnés et futurs pensionnés peuvent introduire leur plainte directement auprès d'une permanence mensuelle à Gand. Ces permanences s'inscrivent dans le cadre du réseau gantois de services de médiation qui a été constitué sur le plan local, grâce à la collaboration étroite entre médiateurs et médiatrices, membres de la Concertation permanente des médiateurs et ombudsmans (CPMO).

Les permanences sont tenues dans les bureaux de la Médiatrice de Gand (au lieu-dit « De Mammelokker ») chaque dernier vendredi du mois (excepté en décembre), de 14 à 17 heures. Les rendez-vous sont pris auprès des collaborateurs de la Médiatrice de Gand.

Depuis octobre 2007, nous organisons également des permanences à Namur. Ces permanences s'inscrivent dans la volonté commune des médiateurs et médiatrices institutionnels francophones de créer une sorte de guichet unique de médiation dans la Région wallonne.

Ces permanences sont tenues dans les bureaux du Médiateur de la Région wallonne, chaque dernier jeudi du mois (excepté en décembre), de 10 à 17 heures. En cas de nécessité, les heures peuvent être étendues jusqu'à 19 heures. Les rendez-vous sont pris auprès des collaborateurs du Médiateur de la Région wallonne.

Des plaintes en matière de pensions peuvent également être introduites auprès des collègues, membres de la CPMO. Ils prennent note de la plainte et nous la transmettent ou nous transmettent les données de contact des plaignants de sorte que nous puissions les recontacter.

### *Information et communication externe*

Le Service de médiation pour les Pensions considère l'amélioration du contact et de la communication avec son public-cible comme une priorité majeure.

C'est pourquoi nous menons une politique de communication selon deux axes.

- ◆ Afin de remplir sa mission légale de médiateur et de (ré-)conciliateur entre les citoyens et les services de pensions, il convient d'informer les citoyens de l'existence d'un médiateur auprès duquel ils trouveront l'écoute nécessaire.
- ◆ L'information destinée aux citoyens relative à la manière dont travaille le médiateur devrait contribuer à assurer la confiance, à persuader le citoyen en situation de problème de l'opportunité d'introduire une plainte auprès du médiateur et, accessoirement, à éviter incompréhension ou déception à propos de la nature et du résultat de son intervention.

Depuis quelques années, nous impliquons avec succès de plus en plus d'intermédiaires dans notre communication.

Ces derniers sont des personnes et des services régulièrement en contact professionnel direct avec notre public-cible.

A titre d'exemple, il s'agit de différentes organisations de seniors, des services sociaux des Villes et des Communes, des CPAS, des Maisons de Justice, des maisons de repos ... Tous sont bien placés pour contribuer à la notoriété du Service de médiation pour les Pensions en signalant aux citoyens son existence et les moyens de le contacter, et pour convaincre ceux-ci de s'adresser eux-mêmes à lui en cas de problèmes liés à leur pension.

Souvent ces intermédiaires disposent de leurs propres canaux de diffusion de l'information. Ils permettent d'établir un contact avec des pensionnés auxquels nous aurions difficilement eu accès par le biais de nos propres actions de communication. Nous pensons notamment aux seniors qui ne peuvent participer à la vie associative ou, encore, qui n'ont pas été atteints par notre campagne d'information dans les médias.

## **Le Service de médiation dans les médias**

### ***Conférence de presse du 7 mai 2008 : présentation du Rapport annuel 2007***

La présentation du Rapport annuel 2007 a suscité l'intérêt des médias. Tous les grands journaux belges et les principales chaînes de télévision et de radio se sont fait l'écho des sujets marquants auprès du grand public.

Au terme de la conférence de presse, le Rapport annuel 2007 a été officiellement remis à Madame la Ministre des Pensions.

### ***Campagne d'information dans la presse : octobre 2008***

La campagne annuelle d'information, tout comme les précédentes, a été confiée à la Direction générale de la Communication externe du Service public fédéral Chancellerie du Premier Ministre. Ce service prend en charge la réalisation du message et offre gracieusement son expertise dans le choix des périodiques principalement lus par les seniors. Il supervise également le déroulement de la campagne, de la commande des espaces à leur facturation.<sup>3</sup>

Nous avons privilégié les mêmes axes principaux, c'est-à-dire que :

- ◆ la campagne est directement dirigée vers le public-cible : les pensionnés et les futurs pensionnés ;
- ◆ la campagne se joue sur deux niveaux : le premier niveau vise à asseoir la notoriété du Service en faisant savoir que le service existe, le second niveau vise à diffuser une information détaillée sur la manière de le contacter et sur ses modes d'action lorsqu'il est sollicité ;
- ◆ le succès de la campagne ne peut hypothéquer la qualité du travail des ombudsmans en provoquant un surcroît de travail exagéré.

Le Service Communication externe a concrètement pris en charge :

- ◆ le développement du concept, sa finalisation et la réservation d'espaces publicitaires dans les périodiques principalement lus par le public âgé de plus de 50 ans. Sur la base du succès de la campagne confiée à la presse gratuite l'année passée, nous avons réinvesti dans ces médias. Les publicités ont paru dans *Vlan* (toutes éditions, y compris *Der Wochenspiegel*), *De Streekkrant* (toutes éditions), *Passe-Partout* et *Grenz-Echo* ;
- ◆ la diffusion des dépliants en langue française, néerlandaise et allemande dans les bureaux de Poste ;
- ◆ le suivi et la coordination de la campagne.

<sup>3</sup> Au terme de ces 10 années, nous tenons à exprimer nos remerciements pour l'excellente qualité de service rendus par la Direction générale de la Communication Externe. Sans leur soutien cordial et professionnel, le Service de médiation pour les Pensions aurait certainement plus de difficultés à promouvoir sa notoriété.

Les annonces publicitaires, qui renvoyaient aux dépliants, ont paru dans la presse dans la semaine du 13 octobre 2008.

Depuis octobre 2000 déjà, un dépliant est disponible dans tous les bureaux de Poste du pays dans le cadre des campagnes informatives du gouvernement fédéral « Boîte postale.be ». Ils y sont mis gracieusement à la disposition du public.

Le dépliant renseigne les plaignants potentiels quant au mode de fonctionnement et de saisine du Service de médiation pour les Pensions. Il est disponible dans les trois langues nationales ainsi qu'en anglais.

Le dépliant en anglais est destiné aux pays étrangers et aux plaignants potentiels qui n'y parleraient pas, ou plus, l'une de nos langues nationales. Il est particulièrement apprécié de nos ambassades et consulats.

### ***Autres actions dans la presse***

Durant l'année écoulée, différentes radios publiques francophones et néerlandophones nous ont interviewés ou offert un forum public. A chaque fois, il s'agit d'une opportunité pour accroître et promouvoir la notoriété du service ainsi que pour mieux expliquer au public la mission et le mode de fonctionnement du service.

A chaque fois, la réaction a été importante. Des dizaines de personnes nous ont contactés par téléphone ou courriel afin d'exprimer leurs doutes ou leurs problèmes.

A la fin de l'année 2008, un grand quotidien a publié une série d'articles consacrée aux différents services de médiation institutionnelle. Un de ces articles a porté sur le Service de médiation pour les Pensions.

### **Autres actions de communication**

#### ***Assemblée générale du Comité consultatif pour le Secteur des Pensions du 15 octobre 2008***

Le Rapport annuel du Service de médiation pour les Pensions est non seulement adressé à la Chambre des Représentants et au Ministre des Pensions mais il est également adressé au Comité consultatif pour le Secteur des Pensions.

A cette occasion, le Comité nous invite chaque année à l'une de ses réunions plénières, afin de discuter du contenu du Rapport annuel après sa publication. La plupart des organisations les plus représentatives des seniors et les services de pensions y sont activement présentes.

Cette année nous avons pris part à la réunion plénière du 15 octobre 2008 qui a été largement consacrée à la discussion du Rapport annuel 2007. Durant la discussion, nous l'avons commenté et avons répondu aux nombreuses questions et interpellations de ses membres.

### ***Courriers via des organisations tierces intermédiaires – novembre 2008***

Parallèlement à la campagne, nous adressons chaque année un mailing aux organisations et services qui s'occupent des pensionnés et que nous pouvons considérer comme des intermédiaires dans notre mission. Cela nous permet de toucher de manière pertinente le plus grand nombre de citoyens faisant partie de notre public-cible.

Cette année, nous avons contacté par mailing toutes les organisations de seniors ainsi que les ambassades et consulats belges.

Ce sont quasi 500 lettres qui ont été envoyées, accompagnées d'une affiche et de quelques dépliants.

Les années précédentes, nous avons déjà contacté les Services sociaux des Villes et des Communes, les CPAS, les Maisons de Justice et les maisons de repos et les maisons de repos et de soins.

Tous ces services nous redemandent régulièrement des dépliants. Généralement, ils placent un article rédactionnel à propos du Service de médiation dans leurs publications et créent un lien vers le site Internet du Service de médiation sur leur propre site.

Tous ces services sociaux, que nous remercions pour leur participation renouvelée, sont, à l'expérience, un canal d'information efficace pour renforcer la notoriété du Service de médiation pour les Pensions.

### ***Notoriété à l'étranger***

Comme mentionné ci-avant, nous diffusons nos dépliants aux ambassades et consulats à l'étranger. Certains postes diplomatiques, comme par exemple ceux d'Europe, d'Australie ou d'Afrique du Sud, sont confrontés quasi quotidiennement aux questions de pensionnés.

Le SPF Affaires Etrangères, Commerce extérieur et Coopération au Développement dispense 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.

L'Union francophone des Belges à l'étranger et la Stichting Vlamingen in de Wereld se sont ralliées à la démarche. A partir de cette année, ils sont d'accord de publier deux fois par an un article portant sur le Service de médiation via leur site ainsi que dans leur revue trimestrielle.

### ***Le Service de médiation pour les Pensions sur la Toile***

#### ***Le site Internet du Service de médiation : [www.mediateurpensions.be](http://www.mediateurpensions.be)***

Outre les autres médias, le site Internet contribue de manière sensible à l'amélioration de notre communication avec les plaignants ou les personnes à la recherche d'informations, et cela tant sur le plan qualitatif que quantitatif.

Sur le site, le visiteur trouve une information complète sur la manière de contacter le Service de médiation pour les Pensions, sur ses compétences et son mode d'intervention.

Le formulaire de plainte mis à disposition sur le site offre la possibilité d'introduire une plainte « on line ». Il est libellé de telle sorte que les plaintes et demandes d'informations puissent être traitées avec minutie et efficacité.

Tous les Rapports annuels du Service de médiation sont disponibles sur internet. Les Rapports peuvent, selon le choix, être consultés ou téléchargés, en bloc ou par thème, ce qui répond d'une manière contemporaine à notre obligation et à notre préoccupation de publicité.

Afin de rencontrer les besoins d'informations en matière de pensions, que nous constatons profonds et récurrents, notre site mentionne une série de liens vers les sites Internet des services belges de pensions, vers les sites des autres ombudsmans, et vers ceux des services d'information de toutes les autorités et administrations.

Le site reprend dorénavant une compilation par thème des différents commentaires émis dans nos Rapports annuels.

#### ***Le Service de médiation sur d'autres sites***

Le Service de médiation veille à ce que son existence soit mentionnée sur un maximum de sites d'administrations et d'organisations sociales par le biais d'un article et, au moins, d'un lien.

A titre d'exemple à l'occasion du Rapport annuel ou d'une action d'information, chaque fois que cela est nécessaire ou possible, une bannière est publiée sur la page d'accueil des sites portails [www.belgium.be](http://www.belgium.be) et [www.securitesociale.be](http://www.securitesociale.be) afin d'attirer l'attention des internautes.

Grâce au mailing adressé aux Villes, aux Communes et aux CPAS, l'existence de notre service est mentionnée sur la plupart de leurs sites.

Bien évidemment, le Service de médiation pour les Pensions est repris sur le site portail des médiateurs institutionnels [www.ombudsman.be](http://www.ombudsman.be), qui est publié depuis le mois de février 2007 (voir plus loin sous le titre CPMO).

### ***Evaluation de la communication***

Comme les années précédentes, nous avons veillé à mesurer systématiquement l'impact de notre campagne d'information à l'aune, notamment, des communications téléphoniques réceptionnées durant cette période.

Les résultats nous aident à affiner l'orientation de nos actions futures et à renforcer l'impact général de notre stratégie de communication.

Des chiffres, il ressort que 67 % des appels téléphoniques découlent de notre publicité dans Vlan, De Streekkrant et Passe-Partout.

Les passages à la radio du mois d'octobre 2008 ont généré 8 % des appels.

Plus de 1000 visiteurs se sont rendus sur notre site web durant cet intervalle.

### ***Conférences***

Chaque année, à quelques reprises, quelques organisations de seniors et autres organisations sociales nous invitent à venir présenter le service.

Le Service réagit également toujours positivement lorsqu'il est sollicité par le monde académique et étudiant afin de partager son expérience. Une collaboration plus régulière a lieu en particulier avec le département Communication de la Faculté de sciences économiques, sociales et politiques de l'UCL.

## **Le Rapport annuel du Service de médiation**

### ***Changements dans le chapitre des adresses utiles***

Jusqu'à l'année passée, nous avons toujours repris en annexe de notre Rapport annuel la liste des permanences et autres données de contact des services de pensions, et cela de la manière la plus exhaustive possible. Nous avons en effet constaté que les permanences n'étaient pas assez connues par le grand public et, également, que les services de pensions n'en faisaient pas eux-mêmes assez de publicité.

Dans le premier Rapport annuel (1999) déjà, nous avons lancé un appel à la création d'un point central d'information pour les pensions. Ce sont notamment les personnes ayant une carrière mixte qui en ont besoin.

Heureusement, ces dernières années, nous remarquons un changement dans la politique de communication des services de pensions. Et cela continue de s'améliorer.

En ce moment un vaste projet de collaboration est en cours auquel participent les grands services des pensions : l'Office National des Pensions, l'Institut National d'Assurances Sociales pour Travailleurs Indépendants et le Service de Pensions du Secteur Public.

Ensemble, ils collaborent à la mise en place de permanences communes. Le projet s'intitule SPOC-Pen (Single Point of Contact). La première phase de ce projet devrait être réalisée pour avril-mai 2009. A partir de cette date, les trois grands services de pensions tiendront leurs permanences ensemble.

Ceci est une bonne nouvelle pour tous, et notamment pour ceux qui ont une carrière mixte. Ils pourront recevoir en une fois et en un même lieu toutes les informations relatives à leurs droits à la pension dans les différents régimes de pensions.

Depuis la mi-février, une large et commune action de communication a démarré dans le but d'informer tous les pensionnés des changements de lieux et d'horaires des permanences.

Du fait de cette (r)évolution, les informations relatives aux permanences ne sont pas reprises cette année dans les annexes. En effet, au moment de l'impression de ce Rapport, nous n'en connaissons pas encore les nouvelles données précises. De plus, nous sommes convaincus que les canaux d'information des services de pensions seront connus et utilisés bien mieux qu'auparavant par cette action commune de sorte que notre apport devient inutile.

### ***Publicité du Rapport annuel***

Le Rapport annuel, et son contenu, sont les outils par excellence grâce auxquels le Service peut et doit informer le public de ses résultats.

Par ailleurs, pour la CPMO, l'obligation de faire rapport, et de publier ce rapport, est une des conditions et des caractéristiques essentielles de la fonction d'ombudsman.

Ainsi, l'article 17 de l'arrêté royal instaurant le Service de médiation pour les Pensions dispose notamment que le Rapport annuel est rendu public.

Compte tenu du fait qu'il y a une multiplicité de publics potentiels, avec des degrés d'exigences différents, compte tenu d'impératifs financiers, principalement le coût du support papier ainsi que de préoccupations environnementales, compte tenu du développement d'internet, compte tenu, enfin, du fait que la loi n'a pas précisé de limite précise à l'obligation de publicité, le Collège s'est interrogé sur ce point afin d'augmenter la pertinence et l'efficacité de son Rapport annuel.

Bien sûr, le Rapport annuel sera maintenu dans sa forme actuelle. Toutefois, après avoir interrogé<sup>4</sup> l'ensemble des 891 bibliothèques du pays, nous nous limiterons cette année à l'envoi d'un mailing aux bibliothèques publiques du pays afin de les prévenir de la publication du Rapport, en y mentionnant le lien vers le fichier du Rapport sur notre site.

Ainsi, les bibliothécaires qui réagiront à notre courrier et le demanderont, recevront bien sûr un exemplaire sur papier du Rapport, comme par le passé. A défaut de commander l'exemplaire papier, de nombreuses bibliothèques se sont d'ores et déjà engagées à mentionner sa mise à disposition dans leur périodique d'information.

Le Collège évaluera cette nouvelle manière de faire et poursuivra par ailleurs sa réflexion sur la possibilité, ou la nécessité, d'un document intermédiaire dans sa forme et son contenu, qui reprendrait l'essentiel du Rapport dans une formulation simplifiée (et moins technique). Ce document viserait à satisfaire un public le plus large possible.

## ***Relations externes***

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 belges et étrangers. Ces démarches nous aident à optimiser le service aux plaignants.

En annexe 6 de ce Rapport, le lecteur trouvera la liste des médiateurs et médiatrices belges, membres de la CPMO, avec qui nous entretenons des contacts très étroits (voir ci-après La Concertation permanente des médiateurs et ombudsmans - CPMO). Cette liste des autres Services de médiation permet d'affiner l'image du paysage belge de la médiation.

## ***En Belgique***

De plus en plus régulièrement, nous sommes amenés à procéder à une instruction conjointe avec un de nos collègues, en particulier dans le cas de compétences complémentaires ou connexes.

<sup>4</sup> Plusieurs bibliothécaires nous ont spontanément informés du fait qu'ils ne voulaient plus recevoir le Rapport parce qu'il n'est jamais consulté. Ce constat vaut, selon eux, également pour les rapports annuels déposés par les autorités publiques ou les organisations sociales. Il ressort des réponses que seules 20 % des bibliothèques publiques mettront le nouveau Rapport à la disposition du public. Bien que le Rapport ne soit jamais ou rarement consulté, ces bibliothèques estiment qu'il y va de leur devoir de reprendre les documents émanant des autorités dans leur collection.

Parmi ceux-ci, on trouve principalement nos Collègues fédéraux (problèmes fiscaux, de matricule, de sécurité sociale, . . . ), la Médiatrice de la Communauté française (enseignement) ainsi que les Collègues des secteurs de la finance (banques) et des assurances (avantages extralégaux).

En effet, les plaintes sur les pensions ne portent pas toujours sur une matière purement belge ou fédérale. Il arrive que d'autres instances soient également impliquées dans la problématique, par exemple des services de pensions étrangers (droits à la pension étrangère et conventions internationales), les Communautés (carrières des enseignants), les instances locales comme les CPAS (minimex, avances sur la pension), . . .

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, chacun ou chacune intervenant dans son champ de compétence.

La transmission adéquate de leur dossier au collègue qui est compétent, belge ou étranger, en est un exemple. Généralement, cette transmission fait l'objet d'un suivi, soit par le biais d'une réunion de travail, soit par la finalisation des résultats et l'échange des lettres de clôture respectives, par exemple.

### ***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 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.

Les contacts informels établis personnellement avec les collègues étrangers, lors de colloques par exemple, permettent souvent d'actionner un levier supplémentaire pour contribuer à la solution d'un problème.

### ***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.

### ***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 un nombre de principes de base, une sorte de code, auxquels le médiateur ou l'ombudsman doit répondre et qu'il s'engage à respecter.

Ces principes de base ont été traduits dans les « 10 commandements » du médiateur :

1. L'ombudsman/médiateur traite la réclamation d'une personne à l'égard d'un service administratif ou d'une entreprise lorsque ceux-ci ne sont pas parvenus à trouver une solution.
2. Il travaille de manière indépendante.
3. Il intervient gratuitement.
4. Il se base sur les textes légaux et réglementaires en vigueur, mais il tient compte également de l'équité.
5. Il est tenu au secret professionnel.
6. Il dispose de larges pouvoirs pour examiner la réclamation.
7. Il entend toutes les parties.
8. Il apprécie en toute impartialité le bien-fondé de la réclamation.
9. Il formule des recommandations sur la base des réclamations.
10. Il publie un rapport annuel à la disposition de tous.

La CPMO vise également à améliorer l'image de l'Ombudsman et à faciliter l'accès à ses services. Dans ce cadre, un site portail [www.ombudsman.be](http://www.ombudsman.be) et un dépliant ont été créés.

Le site reprend les coordonnées de tous les médiateurs qui ont souscrit aux principes de base de la CPMO. Le citoyen y peut aussi rechercher, par le biais de mots-clés, le médiateur compétent pour ses problèmes. Entretemps, les coordonnées du Médiateur européen y sont également reprises.

Le dépliant, quant à lui, reprend les données de contact des membres de la CPMO ainsi que les « dix commandements » du médiateur.

Tous les médiateurs et médiatrices/ombudsmans qui y figurent sont aussi repris dans la liste en Annexe 6 (Partie 4 de ce Rapport).

Jean Marie Hanneke, le médiateur francophone pour les Pensions, a été élu coordinateur de la CPMO et Tony Van Der Steen y siège actuellement au Comité de pilotage.

### ***Organisations internationales d'Ombudsmans***

Le Service de médiation pour les Pensions est membre de l'Institut International des Ombudsmans (IIO, [www.law.ualberta.ca/centres/ioi](http://www.law.ualberta.ca/centres/ioi)). 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'Ombudman (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 également membre de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF, <http://democratie.francophonie.org>).

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

### ***Les ressources humaines***

#### ***Le Collège des médiateurs***

Le Collège des médiateurs pour les Pensions est composé du médiateur francophone, Jean Marie Hannesse, et du médiateur néerlandophone, Tony Van Der Steen. 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 (voir Annexe 1 dans la Partie 4).

#### ***Les collaborateurs***

L'effectif du personnel se présente comme suit :

- ◆ trois examinateurs de niveau A ;
- ◆ cinq examinateurs de niveau B ou C ;
- ◆ un collaborateur de niveau C chargé de fonctions de secrétariat ;
- ◆ un collaborateur de niveau A chargé de la communication.

Selon le critère linguistique, le Service est composé de quatre collaborateurs francophones et de six collaborateurs néerlandophones.

Parmi les collaborateurs néerlandophones, trois disposent d'un brevet de connaissance de la langue française. Un des collaborateurs francophones dispose d'un brevet de connaissance de la langue allemande.

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 surtout, ont 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.

En synergie avec les services de formation des différents services de pension, nos collaborateurs peuvent avoir accès aux modules utiles des formations internes organisées par les services de pensions pour leur personnel.

Durant l'exercice 2008, nos collaborateurs ou nous-mêmes avons ainsi pris part aux formations, journées d'étude, congrès et colloques suivants :

- ◆ « Samenspel van werkgever en sociale zekerheid bij pensionering » – Soirée d'étude, organisée par la Faculteit der Rechtsgeleerdheid, Vakgroep sociaal recht, de la Vrije universiteit Brussel à Bruxelles le 11 mars 2008
- ◆ « Les medias sociaux » – Formation, organisée par le SPF Personnel et Organisation en collaboration avec le SPF Chancellerie du premier Ministre à Bruxelles le 20 mars 2008
- ◆ « Le Médiateur fédéral – Maisons de Justice » – Journée d'information, organisée par le Médiateur fédéral et la Direction générale Maisons de Justice du SPF Justice à Bruxelles le 10 avril 2008
- ◆ « The impact of the Ombudsman » – Conférence internationale, organisée par l'Ombudsvrouw van de Stad Gent, OCMW en Stadsontwikkelingsbedrijf à Gand les 14 et 15 avril 2008
- ◆ « Europese coördinatie en grensoverschrijdend pensioenverkeer » – Journée d'étude, organisée par l'Instituut voor Sociaal Recht de la Katholieke Universiteit Leuven à Louvain le 22 avril 2008
- ◆ « La gestion des rumeurs » – Formation, organisée par le SPF Personnel et Organisation en collaboration avec le SPF Chancellerie du premier Ministre à Bruxelles le 22 mai 2008
- ◆ « Pensioenhervorming in Europa » – Séminaire, organisé par le Consortium Vergrijzing in Vlaanderen à Bruxelles le 11 septembre 2008
- ◆ “Le Comm-Invité” – Formation, organisée par le SPF Personnel et Organisation en collaboration avec le SPF Chancellerie du premier Ministre à Bruxelles le 25 septembre 2008
- ◆ « Journée internationale des personnes âgées » – Conférence, organisée par le SPF Sécurité sociale à Bruxelles le 1<sup>er</sup> octobre 2008
- ◆ « Parole donnée aux Médiateurs » – Formation, organisée par le Département Communication de l'Université catholique de Louvain à Louvain-la-Neuve les 15 et 16 octobre 2008
- ◆ « Vers une gouvernance citoyenne » – Conférence, organisée par l'Association francophone des sciences de l'administration et de la gestion publiques à Bruxelles le 28 octobre 2008

- ◆ « Le Service public : entre menaces et renouveau » – Colloque, organisé par les Facultés universitaires Saint-Louis à Bruxelles le 27 novembre 2008
- ◆ « Limitations au droit à la sécurité sociale des détenus : une double peine ? » – Colloque, organisé par les Facultés universitaires Notre-Dame de la Paix Namur en collaboration avec le Vakgroep Sociaal Recht de la Vrije Universiteit Brussel à Bruxelles le 28 novembre 2008
- ◆ « De elektronische overheid – E-government projecten en hun impact op het organisatiemanagement » – Avant-midi d'études, organisée par la Vlaamse Vereniging voor Bestuur en Beleid à Bruxelles le 9 décembre 2008
- ◆ « Un tableau de bord pour la communication » – Formation, organisée par le SPF Personnel en Organisation en collaboration avec le SPF Chancellerie du premier Ministre à Bruxelles le 11 décembre 2008
- ◆ « Pensioenrecht » – Questions d'actualité, organisé par la faculteit Rechtsgeleerdheid de la Katholieke Universiteit Leuven à Louvain le 15 décembre 2008
- ◆ « Individualisation des droits dans la sécurité sociale » – Journée d'étude, organisée par l'Institut pour l'égalité des femmes et des hommes, le Nederlandstalige Vrouwenraad et le Comité de Liaison des Femmes à Bruxelles le 15 décembre 2008
- ◆ « De maatschappelijke rol van de arbeidsgerechten. Een status question in perspectief. » – Demi journée d'étude, organisée par l'Instituut voor Arbeidsrecht et la Belgische Vereniging voor Arbeidsverhoudingen à Louvain le 18 février 2009

### *Les moyens financiers*

Le Service de médiation pour les Pensions dispose d'un budget de personnel, de fonctionnement et d'investissement auprès du Service public fédéral Sécurité Sociale.

En ce qui concerne les décisions d'engagement, nous sommes naturellement tenus par les règles budgétaires qui prévalent pour toutes les autorités fédérales, donc en 2008 également au suivi strict de nos dépenses.

Le budget garantit encore le bon accomplissement de nos missions dans le respect des principes qui régissent l'action d'un Service de médiation.

### *Les moyens matériels*

Le Service de médiation pour les Pensions est installé au 1<sup>er</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 donc particulièrement accessible. Pour ceux qui n'utilisent pas les transports en commun, un grand parking est disponible gratuitement.

Les bureaux sont aisément accessibles par ascenseur ou escaliers roulants.

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

Afin d'améliorer notre fonctionnement administratif, un nouveau logiciel intégré de gestion des plaintes s'avère nécessaire. La collaboration avec les services ICT du SPF Sécurité sociale devrait permettre de prendre une décision pondérée dans un futur proche.

Le SPF sécurité sociale devrait également contribuer à renouveler prochainement notre matériel informatique.

### *Remerciements*

Le législateur a placé le Service de médiation pour les Pensions sous l'égide administrative du SPF Sécurité sociale (article 20 de l'arrêté royal du 27 avril 1997).

Au terme de ces 10 années, nous tenons à exprimer publiquement ici nos remerciements à Monsieur Frank Van Massenhove, Président du SPF Sécurité sociale, ainsi qu'à ses collaborateurs, pour la qualité des relations et pour l'ensemble des services qu'ils nous assurent dans le cadre de cette collaboration quelque peu particulière.

C'est avec un profond sentiment de respect à l'égard de notre indépendance qu'ils soutiennent notre service, ce dont nous leur savons particulièrement gré.

## *Conclusion*

Depuis 10 ans, la première mission du Service de médiation pour les Pensions consiste à traiter des plaintes individuelles. Il intervient en seconde ligne.

Afin d'accomplir cette mission, il a fallu préciser de manière concrète avec chaque service de pensions la nature et les modalités de nos interventions au sein de leurs administrations respectives.

Aussi avons-nous conclu avec chacun d'entre eux un protocole de collaboration qui règle les relations mutuelles entre les Services de Pensions et le Service de médiation pour les Pensions.

En corollaire à ses missions, il importe que le Service de médiation pour les Pensions contribue et veille à être aussi accessible que possible au plus grand nombre, et surtout à ceux qui pourraient en avoir le plus besoin. Nous mettons tout en œuvre afin que cet objectif soit atteint dans nos bureaux à Bruxelles.

Grâce aux excellentes relations avec nos collègues-ombudsmans dans le réseau de la CPMO, nous pouvons organiser deux permanences mensuelles dans les bureaux de nos collègues, une à Gand et une à Namur. En toute hypothèse, chaque membre de la CPMO oriente systématiquement vers nous les personnes ayant des problèmes en matière de pensions.

Notre politique de communication s'aligne parfaitement sur l'une des conditions essentielles et indispensables à la médiation : promouvoir la notoriété du Service de médiation en tendant à un seuil d'accessibilité le plus bas possible.

Depuis le début de nos activités, nous recourons au soutien professionnel de la Direction Communication externe du Service public fédéral Chancellerie du Premier Ministre pour notre campagne d'information ciblée dans les médias.

Sur la base des expériences de l'année précédente, nous avons à nouveau opté pour une publicité dans la presse gratuite « toutes boîtes » (Vlan, De Streekkrant, Passe-Partout). De cette façon, nous touchons une partie de notre groupe-cible qui est plus difficilement accessible par d'autres canaux d'information.

L'effet de la campagne est toujours amplifié par l'important soutien découlant du courrier aux intermédiaires, c'est-à-dire les personnes et services qui travaillent avec et pour les seniors. Par la voie de leurs propres canaux de communication, beaucoup d'informations relatives au Service de médiation pour les Pensions peuvent être diffusées de façon durable.

L'attention des medias pour le thème des pensions, ainsi que pour le Service de médiation pour les Pensions, notamment celle de quelques radios publiques et de grands journaux, renforce indéniablement l'impact de nos actions d'information.

En outre, la collaboration avec le SPF Affaires Etrangères, Commerce Extérieur et Coopération au Développement ainsi qu'avec des postes diplomatiques dans la diffusion de nos dépliants et de l'information à propos du service, nous permet également d'atteindre les plaignants potentiels à l'étranger.

La présence du Service de médiation sur la Toile renforce encore la qualité et l'efficacité de notre communication avec le citoyen. Ce renforcement se traduit notamment par la fréquence du recours au formulaire de plainte « on line » sur notre site [www.mediateurpensions.be](http://www.mediateurpensions.be) et par la multiplication des liens et renvois sur d'autres sites.

Le renforcement de nos relations vers le monde extérieur, en particulier avec nos Collègues ombudsmans et médiateurs, contribue à optimiser le meilleur service possible pour les plaignants, belges ou étrangers.

Par ailleurs, c'est avec plaisir et enthousiasme que nous contribuons au développement de la médiation et de la fonction d'ombudsman en Belgique en continuant de nous investir dans le développement de la Concertation permanente des médiateurs et ombudsmans (CPMO), réseau belge informel des médiateurs et ombudsmans. Le médiateur francophone pour les Pensions est le coordinateur de la CPMO.

Pour conclure en jetant un coup d'oeil dans le rétroviseur sur la décennie écoulée, nous pouvons constater que le Collège des médiateurs a développé pas à pas son autorité et sa notoriété.

Ceci ressort clairement de la bonne collaboration avec nos intermédiaires, des réactions positives venant du monde politique et académique, sans oublier la qualité des relations avec les services de pensions comme cela transparaît dans ce Rapport.

Les compétences et expériences, acquises durant la décennie écoulée, dans tous les régimes de pensions et dans les autres secteurs de la sécurité sociale qui y sont liées, dans le droit du travail des salariés, dans le statut social des travailleurs indépendants, dans le statut des fonctionnaires, dans les assurances complémentaires et le deuxième pilier des pensions, ont permis au Service de médiation pour les Pensions d'acquérir une expertise unique tout autant que disponible.