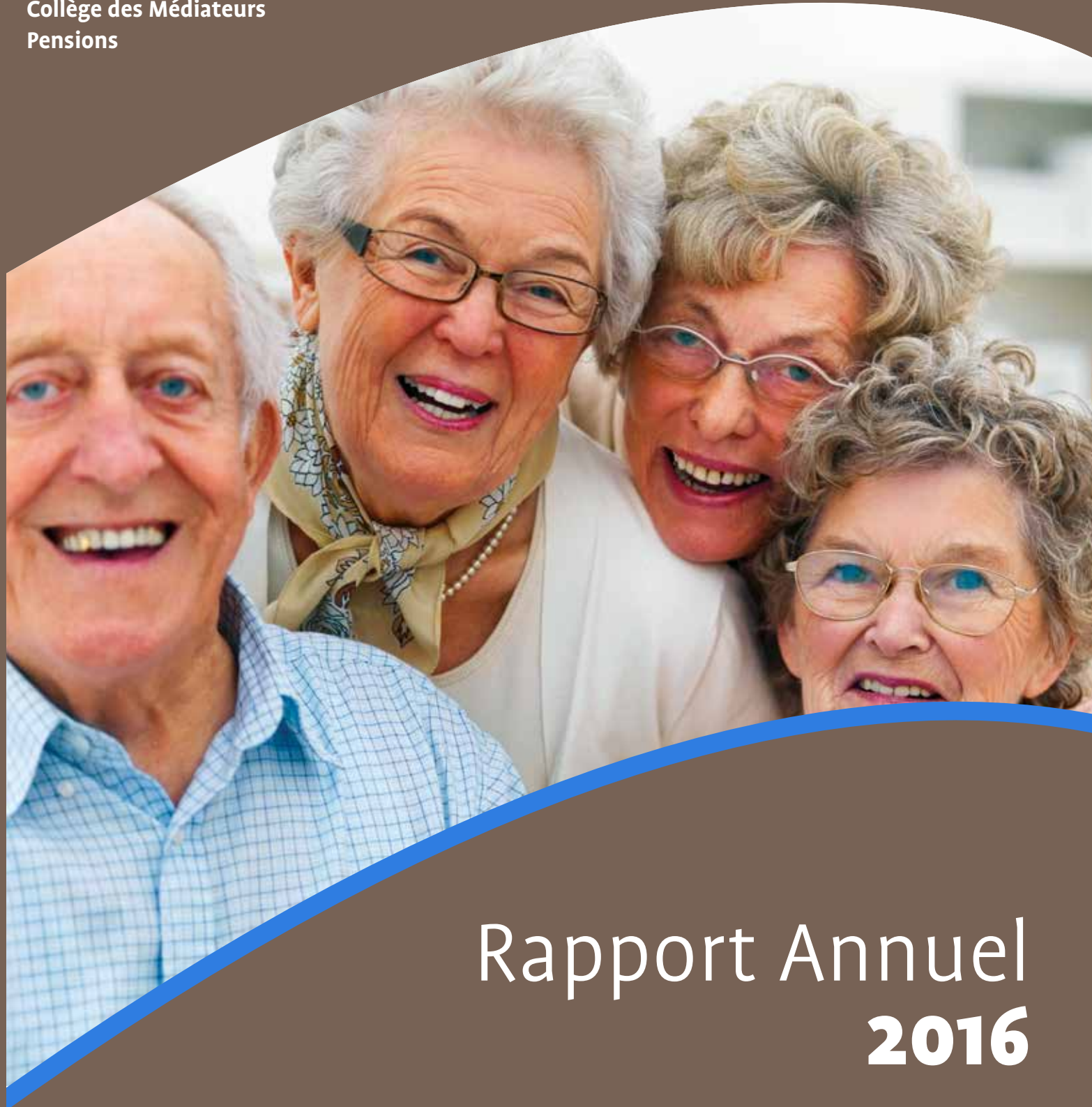


Collège des Médiateurs  
Pensions



# Rapport Annuel **2016**

*Editeur responsable :*

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

BD 51.547

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

*Graphisme : Toon Van Wambeke*

*Impression : Artoos*

*A Monsieur le Président de la Chambre des Représentants,  
A Monsieur le Ministre des Pensions,  
A Monsieur le Ministre des Classes moyennes, des Indépendants, des PME, de l'Agriculture  
et de l'Intégration sociale,  
A Monsieur le Président du Conseil consultatif fédéral des Aînés,*

*Le Rapport annuel 2016 du Service de médiation pour les Pensions couvre la période du 1er janvier 2016 au 31 décembre 2016.*

*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.*

*Par ailleurs, en novembre 2016, se tenait le Congrès mondial de l'Institut International des Ombudsmans (IIO) dont le Collège est membre et dont le thème était : « Evolution of Ombudsmanship ». Le sujet proposé par le Collège pour une communication a été retenu par le comité organisateur.*

*Le lecteur trouvera le support écrit intégral de cet exposé dans la Partie I dont le titre était « A new post-digital society, a new Belgian Pensions Ombudsman !? ». L'essentiel du message consistait à analyser comment l'efficacité du Service de médiation a encore pu augmenter en ayant dorénavant accès aux bases de données et aux logiciels des services de pensions !*

*Pour le surplus, les résultats concrets enregistrés dans ce Rapport continuent de démontrer que le citoyen trouve aide et protection auprès du Service de médiation quant à ses droits à pension.*

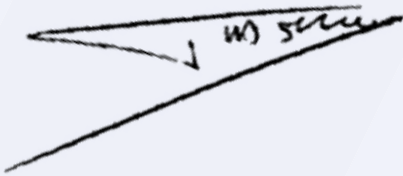
*Dans plus de 90 % des dossiers fondés, le résultat de notre médiation est positif et ceci se traduit régulièrement par une augmentation du montant de la prestation (pension ou garantie de revenus aux personnes âgées) payée au plaignant.*

*Nous espérons que la Commission des Affaires sociales nous invitera à nouveau, comme ce*

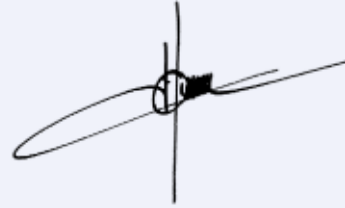
fut le cas les années précédentes, à un échange de vue au bénéfice du citoyen-pensionné.

Le Rapport est rendu public. A part l'envoi aux intéressés qui se sont manifestés et dont nous avons enregistré les coordonnées, toute personne qui le demande l'obtient gratuitement auprès du Service de médiation. Il est également publié dans son intégralité sur le site internet du Service de médiation [www.mediateurpensions.be](http://www.mediateurpensions.be).

Le Collège des médiateurs pour les Pensions,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Tony Van Der Steen', written on a light blue background.

Tony Van Der Steen

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Jean Marie Hanneke', written on a light blue background.

Jean Marie Hanneke

## Introduction

Le présent Rapport annuel 2016 couvre la période courant du 1er janvier 2016 au 31 décembre 2016.

La structure de ce Rapport comprend quatre parties.

Dans la première partie, outre le texte de notre exposé au congrès mondial de l'IIO, nous commentons les activités du Service et les moyens mis à sa disposition.

La deuxième partie s'ouvre sur les données statistiques. Elle se poursuit par l'examen et l'analyse des plaintes les plus significatives. Il s'agit là du rôle curatif de la fonction de l'Ombudsman dans le redressement d'erreurs et de mal administration de la part des services de pensions.

Ces différents commentaires sont réunis dans un aperçu synoptique et thématique, classés par service de pensions, sur notre site Internet [www.mediateurpensions.be](http://www.mediateurpensions.be), à la rubrique dossiers intéressants dans l'onglet « Publications ».

Nous terminons ce chapitre par quelques explications sur la manière dont sont traitées les plaintes à caractère général et les demandes d'informations.

Les demandes d'informations par exemple ne sont pas traitées mais transmises. Les pensionnés sont mis au courant de la transmission tout en recevant une explication motivée de la raison de ce transfert.

Ainsi se traduit notamment le rôle éducatif de la fonction d'Ombudsman, d'une part, en aidant les pensionnés à trouver les services adéquats ou en leur expliquant les raisons de cette réorientation. D'autre part, ce faisant, il confirme que la mission d'information incombe bien aux services de pensions, et qu'en l'orientant vers eux, nul doute que le meilleur suivi y sera donné.

La troisième partie fait ressortir le rôle préventif de l'Ombudsman en reprenant les recommandations et les suggestions qui ont été faites avec l'objectif d'améliorer l'action des autorités dans le secteur des pensions et de l'adapter aux besoins d'aujourd'hui.

La quatrième partie reprend la liste des adresses de nos partenaires principaux, et notamment celles des services de pensions.

Tout ce travail a été accompli, nous désirons ici le souligner, grâce au dévouement et à l'implication enthousiaste de notre équipe de collaborateurs.

Enfin, nous attirons l'attention du lecteur sur deux points. D'une part, 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.

D'autre part, du fait de la fusion au 1<sup>er</sup> avril 2016 entre l'Office national des Pensions (ONP) et le Service des Pensions du secteur public (SdPSP) pour devenir le Service fédéral des Pensions (SFP), le lecteur pourra encore trouver dans le Rapport annuel 2016, des mentions de ces organismes qui ont encore existé en partie.

A partir de 2017, nous opterons pour l'appellation SFP respectivement secteur salarié et secteur public.



*Jean Marie Hanneke et Tony Van Der Steen*





**PARTIE 1**

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

---

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

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

# “A new post-digital society, A new belgian pensions Ombudsman !?”

En novembre 2016, se tenait le Congrès mondial de l'Institut International des Ombudsmans (IIO) dont le Collège est membre et dont le thème était : « *Evolution of Ombudsmanship* ».

Le sujet proposé par le Collège pour une communication lors de ce Congrès mondial a été retenu par le comité organisateur.

Voici le support écrit intégral de cet exposé, qui est également disponible en anglais sur notre site (idem pour notre slideshow-Prezi).

L'essentiel de notre message consiste à analyser comment l'efficacité du Service de médiation a encore pu augmenter en ayant dorénavant accès aux bases de données et aux logiciels des services de pensions !

## Introduction

Selon Michel Serres, mathématicien et épistémologue, membre de l'Académie française, le monde a connu, à ce jour, trois « bascules » fondamentales. Pour lui, une « bascule » représente le passage à une nouvelle ère. Il a décrit avec talent ces révolutions dans un de ses derniers ouvrages intitulé « Petite Poucette » (qui a le monde à portée de pouce sur son smartphone) (essai publié en 2012 par les éditions « Le Pommier »).

Avec la découverte de l'écriture, la première « bascule », le monde a changé complètement. Ce bouleversement a eu d'énormes implications, parfois négatives, par exemple la diminution voire la quasi-disparition de la pure tradition orale, et notamment de la mémoire qu'elle exigeait de la part des aèdes et autres poètes.

Mais globalement, à l'échelle de l'histoire de l'humanité, ce ne sont que des phénomènes accessoires. Le propre d'une bascule consiste à redistribuer les cartes et à engendrer plein de nouveautés, voire de nouveaux paradigmes. Avec l'invention de l'écriture, les sciences et la philosophie, notamment, ont énormément progressé.

Une deuxième bascule a eu lieu avec l'invention de l'imprimerie, il y a +/- 500 ans, pour notre vieille Europe. Si, autre exemple d'épiphénomène, les moines copistes et leurs superbes enluminures ont alors disparu, par contre, les bibliothèques se sont développées, et des lieux ont été créés où, quasi tout, le savoir en l'état de notre civilisation, pouvait être rassemblé dans des livres en un seul lieu. Grâce à l'imprimerie, à

la reproduction en masse, l'accès nouveau pour tous à des livres au contenu, dorénavant totalement identique, a bien évidemment et surtout contribué à l'essor de la démocratie.

Pour l'auteur, au début des années 1990, une troisième « bascule » a eu lieu : l'avènement de l'ère numérique. (Des articles paraissent d'ailleurs actuellement dans la presse pour célébrer ce quart de siècle numérique ...) Pour Michel Serres, c'est une évidence, nous sommes même largement dans l'ère « post numérique » qui a déjà, et aura encore plus dans le futur un impact sur notre manière d'appréhender le monde. Et vous le constatez chacun dans votre vie : les documents papier sont de plus en plus remplacés par des documents digitalisés, même votre bon vieux journal quotidien, vous le lisez de plus en plus sur votre tablette...

Et tous les plans sont touchés : le social, le culturel, l'artistique, les sciences, la médecine, l'astronomie,... TOUS ! Y compris le travail des administrations en charge des pensions qui viennent de passer au dossier de pension électronique appelé **www.mypension.be**, permettant au citoyen de consulter son propre dossier de pension.

Cette révolution postnumérique a désormais également profondément modifié notre propre boulot d'Ombudsman institutionnel !

Mais permettez-nous de présenter notre Service fédéral belge de médiation pour les Pensions ! Notre Service a été créé par la loi. Il s'agit d'un service de médiation institutionnelle sectoriel. Il est piloté par un



Collège d'Ombudsmans, l'un néerlandophone, l'autre francophone, puisque la Belgique est un état fédéral, et compte une petite dizaine de collaborateurs, experts et motivés. Selon la loi, nous sommes non seulement compétents pour les plaintes portant sur les pensions belges, mais nous sommes également compétents pour traiter les plaintes relatives au fonctionnement des services de pension, qui sont tous des services publics, à l'exception d'un seul qui relève du secteur privé.

Une plainte sur la pension peut porter sur son mode de calcul, son estimation, son paiement, ... Une plainte sur le fonctionnement d'un service de pension peut par exemple porter sur la manière dont le pensionné a été accueilli, ou encore sur le suivi de son dossier et les délais de traitement de celui-ci. Sur la base des constatations effectuées lors de l'examen de ces plaintes, nous pouvons émettre des recommandations, en particulier lorsque nous constatons de possibles dysfonctionnements dans les services de pension ou d'éventuelles discriminations dans la loi.

Revenons-en aux changements que nous avons constatés et qui découlent de cette dernière révolution numérique.

Sur le plan administratif, le niveau de transparence ne cesse de croître ! Ce thème est par ailleurs celui autour duquel s'est développée une initiative au niveau mondial intitulée OGP - Open Government Partnership qui prône principalement la réflexion sur le besoin de transparence sur le plan administratif et sur une plus grande participation de la part du citoyen, vecteurs particulièrement favorables à la mise en avant d'un autre concept celui d'accountability, c'est-à-dire l'idée de responsabilité et de responsabilisation.

- Dans le chef du citoyen, celui-ci est particulièrement réactif.
- Il interpelle et attend par retour immédiat de SMS ou d'email, la réponse précise, complète et circonstanciée à sa question. Ce n'est plus de l'impatience, c'est un besoin, vécu comme quasi légitime, d'immédiateté. Il part du postulat que sa question est raisonnée.
- Sa réactivité est interdépendante de son accès à l'information. Or, internet offre l'accès permanent à une somme quasi infinie d'informations (Wikipedia, forums, etc...).

- Par ailleurs, le citoyen a besoin d'être reconnu dans sa singularité. Le citoyen aspire à ce que son dossier individuel soit traité en tenant compte de toutes ses spécificités.
- Le citoyen qui, de plus en plus, se déplace dans le monde, souhaite un accès « 24/7 » à son dossier...
- Dans le chef des administrations en charge des pensions, nous constatons qu'outre le passage au dossier électronique, leurs sites internet respectifs se sont fortement professionnalisés, et se révèlent de plus en plus proactifs. Via l'application [www.mypension.be](http://www.mypension.be), il est possible d'accéder à son propre dossier électronique de pension, et, par exemple, également de procéder à des simulations, selon certains choix de carrière ou selon des événements particuliers. Les services de pension n'hésitent pas non plus à transmettre encore plus d'informations via les nouveaux médias sociaux (Twitter, Facebook, Youtube, LinkedIn, Flickr, etc...) En parallèle, le principe du « only once » est désormais d'application, selon lequel un citoyen ne devrait plus devoir fournir une information qui serait déjà connue par un des autres services publics.
- Dans le chef du Service de médiation pour les Pensions, nous constatons que les plaintes via internet augmentent. Par ailleurs, la nature de la plainte change : la plainte porte également sur le fond, elle est plus « pointue », fortement argumentée et généralement pertinente. Ceci est en partie logique compte tenu de la masse d'information désormais disponible sur internet et compte tenu du souci croissant de transparence.

Afin de faire face, autant que possible, à toutes les modifications, connues ou pas encore connues, que cette « bascule » provoque, afin de continuer à manœuvrer notre navire pour qu'il aille dans la bonne direction et afin de remplir notre mission, à savoir traiter les plaintes, au sens large, en ce compris le rapportage et la « réconciliation » du citoyen avec l'administration, notre Service de médiation pour les Pensions a réfléchi et a récemment redéveloppé une vision stratégique dont deux grands axes sont, d'une part, l'augmentation de notre professionnalisme et, d'autre part, le renforcement de notre partenariat avec les Services de Pensions.

A cette fin, notre Service de médiation pour les Pensions, Ombudsman institutionnel fédéral sectoriel belge, a demandé et obtenu de la part de la Commis-

sion compétente l'accès, en consultation, aux bases de données de tous les assurés sociaux en Belgique, ainsi qu'aux principaux logiciels des trois principaux services de pension belges, c'est-à-dire celui des travailleurs salariés, celui des travailleurs indépendants et celui des fonctionnaires.

Nous avons en effet pu convaincre les services de pensions des avantages que cet accès pouvait représenter et avons adapté les protocoles de collaboration dans ce sens.

Il va sans dire que nous sommes resté vigilants à l'égard de la fracture numérique, et au fait que, si un pensionné le souhaite, l'accès à son dossier lui sera garanti par voie classique (non numérique).

Cette nouvelle manière de procéder est à notre sentiment quadruplement WIN ! En effet, elle l'est à l'égard du citoyen, à l'égard des administrations de pension, à l'égard de l'Ombudsman lui-même ainsi qu'à l'égard de la société au sens large (monde politique, judiciaire, ...).

Il va sans dire que les évolutions constatées ici dans le chef d'un des acteurs entraînent toutes des conséquences sur le travail et le mode de fonctionnement de tous les autres acteurs ... Il y a une interdépendance manifeste ... les acteurs sont de plus en plus intimement « liés » ...

Illustrons ces avantages par un exemple ... Voici la plainte que nous réceptionnons :

« From : Jef.peeters@skynet.be  
To : Plainte@mediateurpensions.be

Cher Ombudsman,

Mon nom est Jef Peeters. J'habite à Bruxelles. Ce mois-ci, ma pension de travailleur indépendant a diminué de 100 euros, elle est passée de 1.200 à 1.100 euros par mois. Je trouve inacceptable que le service de pension puisse ainsi subitement diminuer ma pension. J'espère que vous pourrez m'aider à récupérer ma pension de 1.200 euros !!

Bien à vous,  
Jef Peeters»

Lorsque nous recevions une telle plainte par le passé, quand nous n'avions pas encore accès à la base de données des pensionnés, nous devions demander au plaignant de s'identifier en transmettant ses coordonnées (adresse, numéro de pension, numéro national, etc ...). Il nous fallait plusieurs jours simplement pour identifier le plaignant avec certitude.

Aujourd'hui, sur la base des éléments, mêmes partiels, tels que son nom, voire une adresse email, il nous est possible de vérifier dans la base de données si ces coordonnées existent et par là d'identifier avec certitude un pensionné. Ceci simplifie les formalités imposées aux plaignants pour nous contacter, en abaissant encore le seuil d'accessibilité à notre service, augmente la sécurité dans l'identification, et surtout, permet un gain de temps chiffré en jours, voire en semaines !

Par la suite, nous examinons si la plainte est recevable. Nous vérifions directement dans le dossier de pension des services de pensions, si l'intéressé les a déjà contactés pour faire part de son problème ou de sa plainte. Si c'est bien le cas, nous vérifions la nature du contact préalable et la réponse ou la réaction du service de pensions.

Avant, il fallait systématiquement demander à l'intéressé si un contact préalable avait bien eu lieu et, le cas échéant, la nature de suites qui y avaient été données par l'administration. Le gain en efficacité et en temps de traitement est ici également chiffré en jours voire en semaines ...

S'il n'y avait pas eu de contact préalable, nous veillions à transmettre la question à l'administration. Aujourd'hui, du fait que nous avons accès au dossier électronique de pension, nous sommes en mesure de voir par exemple, si entretemps le problème n'a pas été résolu, ou si l'administration est occupée à le traiter, ou encore si la balle n'est pas dans le camp du pensionné qui devrait renvoyer un document.

Le cas échéant, par exemple lorsque le plaignant s'exprime difficilement, nous sommes en mesure de comprendre avec exactitude sa plainte, le cas échéant de la lui reformuler ainsi qu'à l'administration, et aussi, par-là, de directement l'orienter vers le service compétent pour y répondre. Ce faisant, nous donnons à sa question ou à sa plainte la meilleure suite possible compte tenu des singularités de ce dossier de pension.

Dans le cas où le plaignant avait déjà eu un contact préalable avec l'administration, nous démarrions, en-

fin, l'analyse du dossier. Pour ce faire, il nous fallait alors demander à l'administration copie de tout ou partie du dossier de pension. Cette étape pouvait, malgré les protocoles de collaboration avec les services de pension, prendre plusieurs jours, voire plusieurs semaines, avant d'en disposer ... de demander des compléments d'informations, ... Cette étape monopolisait du temps et de l'énergie dans le chef des services de pensions pour simplement fournir les copies souhaitées, et parfois fort incomplètes ... Il fallait bien souvent plus de deux semaines avant de disposer des éléments utiles.

Aujourd'hui, nous pouvons consulter immédiatement, c'est-à-dire dès la réception de la plainte, le dossier électronique complet du plaignant ! Si le gain de temps et d'économie d'énergie sont évidents, c'est surtout le gain en qualité de traitement de la plainte qui est également augmenté ! Cette manière de faire augmente d'autant la transparence en nous permettant d'avoir accès exhaustif à tous les détails du dossier ! Les oublis, même involontaires, de transmission de certaines données du dossier, font désormais partie du passé ! La fiabilité de l'examen par l'Ombudsman s'en trouve encore augmentée aussi !

Lors de l'examen de la plainte de Mr Jef Peeters, nous avons constaté que celui-ci bénéficiait, outre sa pension de travailleur indépendant, d'une pension de travailleur salarié. L'octroi de cette pension de travailleur salarié avait un impact sur la pension de travailleur indépendant.

Avant, dans une telle situation, nous devions redémarrer l'instruction, en interrogeant l'autre service de pension concerné, et en redemandant les éléments utiles ... le délai nécessaire à obtenir les informations utiles pour essayer de comprendre la raison de la diminution de pension était purement et simplement doublé ...

Le fait que nous ayons accès aux données et aux logiciels des trois grands services de pension, nous permet d'avoir une « vue d'hélicoptère », c'est-à-dire une vision globale et transversale du dossier et par là, d'identifier plus aisément les situations qui présenteraient des discriminations ou des situations particulières du fait de carrières multiples. Ceci est particulièrement important pour nous du fait que le nombre de pensions mixtes dépasse aujourd'hui en Belgique les 40 % !

Accessoirement, si les questions posées par l'Ombudsman aux services de pensions sont moins nombreuses, elles sont de plus en plus pertinentes

et mieux orientées vers le service adéquat pour y répondre. De ce fait aussi, les délais de réponse dans le chef de l'administration sont plus courts !

De plus, du fait que nous ayons accès aux mêmes écrans « mypension.be » que le pensionné lui-même, il nous est plus facile de nous mettre dans son paysage, voire de l'associer à la recherche d'une solution à son problème.

Il va sans dire que dans l'hypothèse où une recommandation doit être faite, celle-ci sera d'autant mieux réfléchie, formulée et ciblée du fait que nous avons accès à la quasi exhaustivité des informations utiles disponibles ...

Si nous nous référons à la ligne du temps de l'instruction du dossier, nous constatons à l'évidence que grâce à l'accès aux logiciels des services de pensions, les délais de traitement sont au moins divisés par trois (trois mois à un mois). Et même si cela est plus difficilement quantifiable, la qualité de traitement donné aux plaintes a également fortement augmenté. Ceci par ailleurs permet aussi de mieux répondre au besoin de réactivité (d'immédiateté) souhaité par le plaignant.

Enfin, last but not least, auparavant, notre travail s'arrêtait à ce stade. Dorénavant, il nous est possible d'opérer un suivi du bon traitement de la plainte par l'administration. Du fait de l'accès au dossier électronique, si une correction s'impose, nous pouvons dorénavant vérifier si elle a bien eu lieu et à quelle date. Nous augmentons ainsi d'autant la responsabilisation de l'administration...

Le fait qu'un œil externe et indépendant veille, capable de vérifier la nature et le suivi des corrections, augmente la vigilance de l'administration et l'oblige à garantir un traitement exemplaire à chaque dossier, notamment en augmentant les contrôles internes de qualité et de suivi.

Comme vous le voyez cette manière de travailler présente des avantages pour le citoyen, pour l'administration et pour l'Ombudsman. Mais y a-t-il encore d'autres avantages ?

Oui, à nos yeux, cette nouvelle manière de faire permet également à d'autres stakeholders de gagner en efficacité.

Ainsi comme cela a déjà été évoqué, la diminution du

contentieux judiciaire en matière de pension, grâce notamment à cette efficacité et rapidité accrues, libèrent les cours et tribunaux d'une charge précieuse de travail.

Par ailleurs, les analyses des autres instances officielles chargées de certains contrôles s'enrichissent et se voient confortées par les commentaires et recommandations de plus en plus pointus de l'Ombudsman.

En cas de plainte dont certains aspects portent sur des domaines traités par des collègues belges, par exemple dans d'autres domaines de la sécurité sociale, voire par des collègues étrangers, l'accès aux dossiers belges de pension en l'état est indubitablement un grand avantage et un puissant accélérateur.

Le monde politique lui-même bénéficie indirectement de cette rapidité et de cette qualité accrues, en n'hésitant pas, d'une part, à transmettre des plaintes à l'Ombudsman, dont il devient ainsi un réel partenaire, et, d'autre part, en relayant les constatations de l'Ombudsman par le biais de la note de politique gouvernementale, de ses questions parlementaires et d'autres interpellations.

D'une manière générale, le seuil d'accessibilité s'est ainsi encore abaissé au bénéfice de la transparence.

### **Dangers ? Menaces ?**

Oui, à l'évidence, il faut être conscient de certains dangers ...

A notre analyse, parmi les plus grands dangers, il y a bien sûr le danger d'un « Big Brother » et de toutes les menaces qu'il ferait peser sur la « privacy ». Les garde-fous mis en place dans le cadre de la Commission Vie privée belge semblent être une bonne source d'inspiration sur ce plan.

Un autre risque est celui de se voir reprocher par l'administration d'être à la fois « juge et partie ». Et de fait, étant donné que l'Ombudsman a accès à l'ensemble des données, il devient d'une certaine manière « coresponsable » des erreurs qu'il détecterait, voire de celle qu'il ne détecterait pas. « Vous l'aviez vu et vous n'avez rien dit ! » ou encore « c'était tellement évident et vous ne l'avez pas vu ! » ... L'Ombudsman pourrait-il voir sa responsabilité engagée dans cette hypothèse ? La recherche permanente d'excellence dans son travail et son autorité devrait contribuer à réduire au maximum ce risque.

Parmi d'autres dangers encourus, il se pourrait que l'administration entame une sorte de partie de ping-pong avec l'Ombudsman, et décide de discuter systématiquement chaque détail du dossier ou de ses conclusions...

Il peut encore arriver que l'Ombudsman ne soit victime d'un sorte de syndrome de Stockholm... et qu'à force de fréquenter de manière aussi proche, les (logiciels et les données des) services de pension, il ait tendance à prendre fait et cause pour l'administration plutôt que pour le citoyen.

### **Conclusions**

Tout d'abord, nous souhaitons insister sur le fait que notre intention ici est simplement de partager notre modeste expérience à ce stade et, par-là, de contribuer à stimuler la réflexion ... Il va sans dire, par ailleurs, que nous n'avons pas encore mesuré l'étendue complète des conséquences que la révolution digitale aura en final sur notre travail.

Si les principales missions de notre service se maintiennent (accueil, écoute, rôle curatif, rôle préventif, rôle éducatif, contrôle, ...), on attend encore plus de sa part qu'il fasse preuve de grandes capacités d'accueil et d'empathie, qu'il sache offrir une oreille bienveillante et attentive au sein de ce monde de plus en plus digitalisé et impersonnel.

Prendre le temps d'un contact « personnel » avec le plaignant, en particulier avec les possibles victimes de la fracture numérique, est une attente plus importante que jamais.

Il n'en reste pas moins que l'on attendra encore toujours de sa part une réaction immédiate à un problème autant que la possibilité d'identifier une discrimination ou de pressentir une évolution sociétale.

Lors d'un brillant exposé à Tallinn en septembre 2014, organisé dans le cadre de la conférence de la Région Europe de l'IOI, le Professeur Wolfgang Drechsler avait utilisé une belle image que nous lui empruntons : « The Ombudsman is the Firewall of Democracy » ... En ce monde post numérique, puissions-nous également y contribuer !

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

A l'évidence, ce qui détermine le fonctionnement du Service de médiation ainsi que les moyens qui sont mis à sa disposition, c'est le contenu de l'arrêté royal du 27 avril 1997 instaurant un Service de médiation Pensions en application de l'article 15, 5° de la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et assurant la viabilité des régimes légaux des pensions. Cet arrêté royal, publié au Moniteur belge du 16 mai 1997, a été confirmé par la loi du 12 décembre 1997.

## Les activités du Service de médiation pour les Pensions

Si les missions du Service de médiation pour les Pensions sont clairement fixées dans cette loi, la manière dont elles seront remplies dépend de la vision qu'en ont les Ombudsmans et des valeurs qui la sous-tendent.

### La vision 2019

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

Nous nous sommes demandés où devra alors se situer le Service de médiation pour répondre aux besoins du moment et garantir l'excellence de son service.

De la vision développée par les médiateurs, 4 objectifs stratégiques ont été définis, qui à leur tour sont concrétisés à travers une vingtaine d'objectifs opérationnels.

Les objectifs stratégiques du Service de médiation Pensions sont formulés comme suit :

#### **Objectif stratégique 1 :**

Renforcer l'autorité morale du Service de médiation Pensions

#### **Objectif stratégique 2 :**

Augmenter le professionnalisme

#### **Objectif stratégique 3 :**

Promouvoir la notoriété du Service de médiation Pensions

#### **Objectif stratégique 4 :**

Développer le partenariat avec les services de pensions

Dans le présent rapport, pour chaque objectif stratégique, sont fournis quelques exemples des progrès accomplis en 2016.

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

#### *Progrès*

- Le Collège a débattu de son Rapport annuel 2015, et surtout des recommandations et commentaires qu'il contenait avec les responsables de chacun des grands services de pension : SFP, INASTI, ORPSS et Ethias.
- Par le biais d'un article analysant les résultats obtenus dans la gestion d'un dossier intéressant, l'Ombudsman contribue avec régularité au périodique néerlandophone "Nieuwsbrief Leergang Pensioenrecht" de l'Université catholique de Louvain (voir plus loin sous le point « Contributions scientifiques »). Ces commentaires sont dorénavant également disponibles sur notre site.
- Le 17 mai 2016, les médiateurs institutionnels des pays du Benelux ont été réunis à l'initiative du Secrétariat général de l'Union Benelux à Bruxelles. Tous les quatre ans, l'Union Benelux fixe un programme de travail communautaire dans lequel sont précisés le cadre stratégique et les priorités pour la collaboration. Ces priorités sont ensuite traduites en plan annuel de projets et d'actions concrètes. Dans ce cadre, les Ombudsmans institutionnels du Benelux sont consultés.

Sur la base des plaintes traitées, le Service de médiation pour les Pensions y a notamment évoqué

l'importance d'un transfert de données électroniques fluide, rapide et efficace et cela tant des données de carrière que des données d'identification entre les différents services de pension du Benelux.

Les récentes réformes modifiant l'accès à la pension anticipée, obligent les services de pension à prendre en compte l'âge des intéressés ainsi que la durée de leur carrière. Il importe donc de plus en plus souvent de disposer rapidement des données correctes de carrière avec un, voire plusieurs autres services de pension étrangers ! Par ailleurs, outre les années de carrière prestées en Belgique, il faut pouvoir tenir compte des prestations dans un autre pays du Benelux, dans un autre pays de l'Union européenne ou encore dans un pays qui a conclu un accord en matière de sécurité sociale avec la Belgique. Cela signifie que pour répondre rapidement à une personne et lui confirmer qu'elle peut partir en pension anticipée, les services de pensions belges doivent rapidement disposer des données de carrière au Luxembourg et aux Pays-Bas. L'échange des données d'identification, telle que la date du décès, est particulièrement utile entre autres pour éviter des paiements indus.

- Le 22 juin 2016, le Collège des médiateurs pour les Pensions a largement commenté son dernier Rapport annuel 2015 en Commission des Affaires sociales de la Chambre des Représentants. Le Collège n'a pas manqué de répondre aux nombreuses questions des membres de la Commission.
- Le 13 septembre 2016, le Collège des médiateurs pour les Pensions a été invité au Cabinet du Ministre Borsus, Ministre compétent entre autres pour les pensions des travailleurs indépendants. Lors de cet entretien, les Ombudsmans ont pu commenté différentes recommandations et suggestions émises dans leurs Rapports annuels.

## **Objectif stratégique 2 : Augmenter le professionnalisme**

*Progrès*

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

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

*Progrès*

- Les Ombudsmans ont régulièrement été présents dans les medias durant l'année 2016, afin d'attirer l'attention du public sur le résultat de leur travail ou de commenter la complexité de certaines dispositions réglementaires. (Voir plus loin le point intitulé Le Service de médiation et les medias).
- Les Ombudsmans contribuent régulièrement par le biais d'un article portant sur un dossier intéressant dans le périodique trimestriel e-zine d'Ethias portant sur les pensions.
- En 2016, le Service de médiation de la Ville d'Anvers fêtait ses 25 ans d'existence. A cette occasion, le dimanche 17 avril 2016, la Médiatrice de la Ville d'Anvers a organisé une bourse à laquelle étaient présents tous les services de médiation membres de la CPMO (Concertation permanente





des Ombudsmans et Médiateurs). Le Collège du Service de médiation pour les Pensions ainsi qu'un de leurs collaborateurs y étaient présents sur un stand afin de faire connaître le Service.

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

##### *Progrès*

- Le Collège a cherché à améliorer sa collaboration avec les services de plainte de première ligne . (Voir discussion page 20)

#### **Information et communication**

Il est essentiel, pour tout Ombudsman, de rester constamment attentif à la nécessité d'élargir le contact avec son public cible et d'améliorer l'information qui lui est apportée; il en va de même pour notre service.

Le plan de communication du Service de médiation s'inscrit clairement aussi dans le cadre de notre plan d'action Vision 2019. L'objectif stratégique 3, promouvoir la notoriété du Service de médiation Pensions, continue de rester chaque année une priorité majeure.

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

#### **Conférence de presse du 19 avril 2016 : Présentation du Rapport annuel 2015**

Le thème principal de la conférence de presse portait sur la Garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA). En présence du Ministre des Pensions, Daniel Bacquelaine, les Ombudsmans ont explicité et rappelé différentes recommandations et suggestions susceptibles de contribuer à diminuer la pauvreté chez nos seniors. Ils ont notamment recommandé de :

- Adapter la législation afin de prévoir un examen d'office des droits à la GRAPA pour les pensionnés fonctionnaires qui atteignent l'âge de 65 ans, comme c'est déjà le cas pour les travailleurs salariés et indépendants ;
- Organiser une campagne d'information à grande échelle afin d'informer les personnes âgées de 65 ans sur l'existence de la GRAPA ;
- Procéder à l'examen automatique des droits à pension de conjoint divorcé dans autant de cas que possible ;
- Tenir compte des carrières mixtes pour déterminer la date de prise de cours d'une pension de survie.

Les Ombudsmans commentèrent également les suites données à une recommandation qui a permis de lever une discrimination entre pensionnés du sec-





teur privé (travailleurs salariés et travailleurs indépendants) et pensionnés du secteur public en matière de récupération de dettes de pension. Depuis peu, ces derniers peuvent dorénavant, à l'instar des pensionnés du secteur privé, également introduire une demande en vue d'obtenir la renonciation à la récupération de dettes.

Comme chaque année, la conférence de presse, rehaussée de la présence du Ministre des Pensions, Daniel Bacquelaine, a pu compter sur un large intérêt médiatique. Presque tous les quotidiens belges, ainsi que certains médias internet ont évoqué en détail le Rapport annuel 2015. Certains sujets évoqués lors de la conférence de presse ont également été relayés par la radio et la télévision.

### Les actions dans les médias

Le Service de médiation est régulièrement présent dans les médias, de sorte que le public est conscient de l'existence du service et de l'aide qu'il peut apporter.

Dans la revue mensuelle Libelle, l'Ombudsman Pensions est interviewé sur le thème « Plus longtemps on travaille, plus haute est la pension ?! ». Dans cet article, l'Ombudsman explique qu'une carrière complète compte 14.040 jours (càd  $52 \times 6 = 312$  jours  $\times 45$ ). Il conclut que jusqu'à ce seuil, plus on travaille, plus on obtient de pension, et qu'à contrario, au-delà de cette limite, on ne se constitue plus de droit à pension. Les personnes qui ont dépassé ce seuil en ayant eu une carrière mixte, peuvent toutefois en subir des conséquences négatives. En effet, les jours prestés en

qualité de travailleur indépendant au-delà de cette limite, sont toujours éliminés en priorité, que ces jours pussent s'avérer financièrement plus avantageux que d'autres (du secteur salarié) repris dans le calcul !

Dans le journal De Tijd du 8 février 2016, l'Ombudsman interviewé traite du site [mypension.be](http://mypension.be) dans un article intitulé « Mypension.be behoedt Belg met gemengde loopbaan voor valkuilen » « Mypension.be préserve de l'écueil le Belge qui a une carrière mixte ». Il attire l'attention du lecteur sur le fait que les dates de prises de cours de la pension anticipée peuvent varier selon les régimes en cas de carrière mixte. Ceci est particulièrement problématique pour les personnes qui ont remis leur préavis en pensant que la date de prise de cours serait la même dans tous les régimes de pensions ! De telles surprises devaient pouvoir être évitées prochainement grâce à Mypension.be : puisque chacun pourra y voir ses différentes dates (au plus tôt) de pension anticipée possibles.

Toujours dans la revue De Tijd, le 20 février 2016, paraissait une autre interview de l'Ombudsman Pensions à propos des périodes d'études et de leur prise en compte pour le calcul de la pension et celui de la carrière pour un départ en pension anticipée, et cela dans les différents régimes. Ici également, l'Ombudsman a attiré l'attention sur le risque de procéder à une régularisation qui, à terme, ne servirait à rien en raison du principe de l'unité de carrière ! L'Ombudsman y a rappelé une ancienne recommandation en vue de permettre le remboursement des cotisations de régularisation dans l'hypothèse où ces périodes régularisées ne pourraient finalement pas être valorisées dans le calcul de la pension.

Le 19 avril 2016, l'Ombudsman pour les Pensions a publié un avis sur son site pour annoncer la fin de l'obligation qu'ont les pensionnés du secteur public qui résident à l'étranger et perçoivent leur pension sur un compte bancaire à l'étranger de devoir introduire chaque mois un certificat de vie pour obtenir le paiement de leur pension. En effet, à l'occasion de la fusion de l'Office national des Pensions (ONP) et du Service des Pensions du Secteur public (SdPSP) en Service fédéral des Pensions (SFP), le questionnement de l'Ombudsman a finalement porté ses fruits : une harmonisation de cette modalité de paiement est devenue réalité ... Cette obligation mensuelle devient annuelle, à l'instar des pensionnés salariés et indépendants qui vivent aussi à l'étranger en se faisant payer sur un compte bancaire à l'étranger également ! Du même coup, le retard de paiement structurel des pensionnés du secteur public vivant à l'étranger et payés sur un compte à l'étranger, est également définitivement résolu.

Le 5 août 2016, le journal De Morgen a publié un article relatif aux problèmes rencontrés par les travailleurs frontaliers travaillant aux Pays-Bas. Pour leurs prestations aux Pays-Bas, ils ne peuvent obtenir une pension qu'à l'âge de la pension (qui est fixé à 65 ans et 6 mois en 2016 et évoluera progressivement sur plusieurs années vers 67 ans et 3 mois en 2022, pour encore évoluer par la suite en fonction de l'espérance de vie). S'ils tombent malade ou au chômage après leurs 65 ans, ils ne pourront plus faire appel à une indemnité de maladie ou de chômage. Les plaintes réceptionnées à ce propos par l'Ombudsman pour les Pensions ont été transférées à son collègue le Médiateur fédéral compétent à ce sujet. Toutefois, étant donné qu'avant la modification par la loi-programme du 19 décembre 2014 portant réforme de la pension des travailleurs frontaliers, cette problématique relevait de la compétence de l'Ombudsman Pensions, ce dernier a décidé de contribuer à la recherche d'une solution.

Le samedi 20 août 2016, un nouvel article paraît dans De Morgen où l'Ombudsman est cité. Cet article traite des raisons pour lesquelles le nombre de pensionnés bénéficiant d'une GRAPA augmente. L'article évoque la recommandation générale faite par l'Ombudsman Pensions d'examiner le droit à la GRAPA dans un maximum d'hypothèses automatiquement et à échéances régulières.

Outre cette collaboration aux interviews et articles, l'Ombudsman néerlandophone a aussi pris part au

VTM Nieuws Link & Drink où l'opportunité lui a été offerte de visiter les coulisses de la télévision et de faire du networking.

Le 24 novembre 2016, L'Avenir diffusait une interview de l'Ombudsman Pensions dans laquelle celui-ci explicite la nature de son travail. L'Ombudsman y rappelle en priorité sa mission de réconciliation entre le citoyen et l'administration. Si nécessaire, il fait des recommandations adressées au monde politique. Au fil des années, il a émis 67 recommandations. A la question du top trois des plaintes les plus fréquentes, il répond en un, le calcul de la pension, en deux, le paiement de la pension et en trois, le (délai de) traitement des dossiers de pension. Il conclut en évoquant les espoirs qu'offrent mypension.be, site que plus de deux millions de personnes ont déjà consulté.

## Actions d'information

### Assemblée générale du Conseil fédéral des Aînés du 6 septembre 2016

Le Rapport annuel du Service de médiation pour les Pensions est adressé non seulement à la Chambre des Représentants et au Ministre des Pensions mais également au Conseil consultatif fédéral des Aînés.

Le Conseil 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 présents.

Cette année nous avons pris part à la réunion plénière du 6 septembre 2016 qui a été largement consacrée à la discussion du Rapport annuel 2015. Durant la discussion, nous avons commenté nos recommandations et les points d'achoppement dans le secteur des pensions sur lesquels nous avons attiré l'attention à l'occasion de la conférence de presse et avons répondu aux nombreuses questions et interpellations de ses membres.

### Participation à des formations universitaires

Déjà depuis quelques années, les universités, plus particulièrement les sections de droit social des facultés de droit, marquent davantage d'intérêt pour la fonction de médiateur. En dépit de la charge de travail que représente une telle collaboration, les Ombudsmans répondent positivement à ces invitations

car elles cadrent avec leur vision de la diffusion de l'information relative au fonctionnement et aux compétences du Service de médiation Pensions. Ces rencontres contribuent bien évidemment aussi à asseoir l'autorité morale du médiateur.

Les 24 et 25 mars 2016, l'Ombudsman néerlandophone a dispensé 6 séances de travaux à la KUL pour les étudiants de Master en droit, option droit de la sécurité sociale. Les thèmes abordés ont été puisés dans l'arsenal bien fourni de nos plaintes :

- La problématique des conséquences de la dispense de cotisations dans le régime des travailleurs indépendants en matière d'accès à la pension anticipée et de calcul de pension ;
- Le calcul de la date la plus proche de pension en cas de carrière mixte ;
- La médiation de l'Ombudsman Pensions qui a contribué au rétablissement du cumul d'une pension pour cause d'invalidité physique et d'indemnités d'invalidité.

Le 14 avril 2016, les élèves du Master en droit, option de droit social, de l'Université d'Anvers (UA) sont venus en visite au Service de médiation. L'Ombudsman a exposé le mode de fonctionnement du service et précisé ses compétences. A cette occasion, les étudiants ont également réceptionné une plainte fictive à traiter portant sur le cumul d'une pension pour cause d'invalidité physique et d'indemnités d'invalidité. Tous les aspects de ces plaintes fictives ont été commentés afin de permettre aux étudiants d'élaborer une analyse personnalisée du traitement à donner à la plainte. Les travaux corrigés ont ensuite débou-

ché sur une discussion qui a eu lieu à l'Université d'Anvers le 21 avril 2016.

Durant le second semestre de l'année académique 2015-2016, l'Ombudsman néerlandophone des Pensions a accompagné une étudiante en Master de droit de la KU Leuven dans le cadre du projet PrakSis. Ce projet a été initié en vue de remplacer le mémoire. Il vise à permettre une confrontation réelle avec la pratique juridique. L'étudiant collabore activement à l'analyse et à la solution d'un problème en matière de sécurité sociale.

Le projet portait sur le paiement à l'étranger des pensions du secteur public. L'étudiante, Mariet Defrancq, était chargée de vérifier si des droits à pension pouvaient encore être créés après qu'une pension (dans le même/un autre régime) ait pris cours et été mise en paiement durant une certaine période, et cela en continuant de travailler durant une période pour laquelle on ne bénéficie plus de pension (dans le même/un autre régime) suite au dépassement des limites autorisées. L'Ombudsman se tenait à tout moment disponible, au titre de maître de stage, pour accompagner l'étudiante.

Ce projet a débouché, après de nombreux et fructueux échanges, sur la rédaction d'un texte-synthèse par l'étudiante. Cette synthèse retravaillée a également contribué à la rédaction des commentaires repris en Partie 2 de ce Rapport annuel sous l'intitulé « La pension et l'exercice d'une activité professionnelle ».





Il arrive régulièrement que les Ombudsmans soient conviés à siéger dans des jurys. Ce fut notamment le cas en juin 2016. Ainsi, à l'invitation de la Faculté de Droit de la VUB, l'Ombudsman néerlandophone a participé au jury chargé d'examiner le mémoire d'un étudiant en dernière année de droit. Ce travail s'intitulait « Gedetineerden en het recht op pensioen » (Détenue et droit à pension).

### Contributions scientifiques

Dans la revue juridique électronique « Nieuwsbrief Leergang Pensioenrecht » (KUL Recht) paraît dorénavant à chaque fois un bref exposé écrit de la main de l'Ombudsman pour les Pensions et portant sur un dossier intéressant dont il est fait mention dans son Rapport annuel.

Cette année ont été publiés dans ce périodique (voir [www.mediateurpensions.be](http://www.mediateurpensions.be), rubrique Nouveautés) :

- Dans la 1<sup>ère</sup> Nieuwsbrief de l'année académique 2015 – 2016, l'Ombudsman commente une médiation dont il ressort qu'une erreur administrative peut également consister dans une négligence lors de l'examen du dossier de pension.
- Dans la 2<sup>ème</sup> Nieuwsbrief de l'année académique 2015 – 2016, l'Ombudsman attire l'attention sur le fait que dans le cadre de la réforme des pensions, certaines garanties ne sont prévues que pour le régime dans lequel le travailleur termine sa carrière. Ceci débouche sur une question parlementaire. Dans sa réponse, le Ministre confirme que les garanties prévues dans le secteur privé sont bien reprises dans le secteur public.
- Dans la 3<sup>ème</sup> Nieuwsbrief de l'année académique 2015-2016, l'Ombudsman commente la possibilité pour un travailleur indépendant de régulariser des périodes de dispense de cotisations, obtenue en raison de difficultés financières.
- Dans la 4<sup>ème</sup> Nieuwsbrief de l'année académique 2015 – 2016, l'Ombudsman évoque le résultat d'une médiation qui a permis la fin de l'obligation qu'ont les pensionnés du secteur public qui résident à l'étranger et perçoivent leur pension sur un compte bancaire à l'étranger de devoir introduire chaque mois un certificat de vie pour obtenir le paiement de leur pension. En effet, à l'occasion de la fusion de l'Office national des Pensions (ONP) et du Service des Pensions du

Secteur public (SdPSP) en Service fédéral des Pensions (SFP), une harmonisation de cette modalité de paiement est devenue réalité ...

- Dans la 1<sup>ère</sup> Nieuwsbrief de l'année académique 2016 – 2017, l'Ombudsman commente une médiation dont il ressort qu'une demande de GRAPA, accompagnée des nouveaux éléments de preuve, peut avoir un effet rétroactif lorsqu'elle est introduite endéans les délais de recours.
- Dans la 2<sup>ème</sup> Nieuwsbrief de l'année académique 2016 – 2017, l'Ombudsman décrit la plainte qui fut à l'origine de sa recommandation d'examiner dorénavant automatiquement aussi le droit à la GRAPA pour les pensionnés qui ne bénéficient que d'une pension du secteur public à leurs 65 ans.

L'ensemble de ces commentaires sont également disponibles sur notre site.

### Conférences

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

Cette année ils ont notamment été présents à :

- la formation organisée par la CSC et portant notamment sur « L'appauvrissement des travailleuses, quels défis à relever pour l'enrayer ? », le 22 mars 2016 à Namur ;
- l'assemblée générale de la CPMO, le vendredi 27 mai 2016 à Puurs où le Rapport annuel a également été présenté ;
- la réunion des spécialistes pensions des Christelijke Mutualiteiten le 20 septembre 2016 portant sur le Rapport annuel 2015 ;
- une lecture organisée par le HVV-Pajottenland le 9 décembre 2016, où l'Ombudsman a exposé le fonctionnement du service de médiation ainsi que les points essentiels de la dernière réforme des pensions à la lumière des recommandations et suggestions émises.

## Notoriété à l'étranger

Le Service de médiation diffuse ses dépliants aux ambassades et consulats à l'étranger. Certains postes diplomatiques, comme par exemple ceux d'Allemagne ou de Turquie, sont confrontés quasi quotidiennement aux questions de pensionnés.

Le SPF Affaires Etrangères, Commerce extérieur et Coopération au Développement tout comme le centre européen SOLVIT en Belgique dispensent toute l'information utile concernant les coordonnées du Service de médiation pour les Pensions et son fonctionnement via son site Internet et ceux des ambassades.

### Le Service de médiation pour les Pensions online

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

Les internautes trouvent sur le site toutes les informations utiles sur les compétences et le mode d'intervention du Service de médiation.

De plus en plus de plaignants utilisent le formulaire de plainte pour introduire une plainte en ligne.

Tous les rapports annuels du Service de médiation sont disponibles sur le site, tout comme une compilation par service de pensions et par thème de tous les commentaires marquants émis dans nos différents rapports annuels. Il en va de même des recommandations et suggestions et de leur suivi.

Du reste, la rubrique « Nouveautés » est régulièrement alimentée par de nouvelles informations à propos des activités du Service ainsi que par des « conseils » quand cela est nécessaire.

## Relations externes avec les collègues Ombudsmans

Si le Collège entretient naturellement des contacts quotidiens avec les services et les autres administrations en charge des pensions, il veille également à entretenir des contacts réguliers avec ses collègues Ombudsmans belges et étrangers. Ces relations soutenues et fréquentes l'aident à optimiser le service aux plaignants.

### En Belgique

Il arrive que le Service de médiation Pensions soit amené à procéder à une instruction conjointe avec ses collègues, en particulier avec ceux dont les compétences sont complémentaires ou connexes.

Parmi ceux-ci, on trouve principalement nos Collègues fédéraux (problèmes fiscaux, de matricule, de sécurité sociale, de cotisations sociales pour indépendants, d'introduction des données dans Capelo, ...), notre Collègue de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles ou le Vlaamse Ombudsman (surtout pour des problèmes en relation également avec Capelo) ainsi que les Collègues du secteur postal (problèmes liés à des paiements effectués par Bpost pour le SdPSP), du secteur de la finance (banques) et des assurances (avantages extralégaux tels que le second pilier).

En effet, les plaintes sur les pensions ne portent pas toujours sur une matière purement belge ou fédérale. Il arrive en effet que d'autres instances soient également impliquées dans la problématique, par exemple pour les carrières dans la fonction publique (au niveau régional ou communautaire) et pour des problèmes liés à des services de pensions étrangers (droits à la pension étrangère et conventions internationales). Il arrive aussi que les instances locales comme les CPAS (revenu d'intégration, avances sur la pension) soient concernés.

Pour résoudre ces dossiers, il est indispensable que les médiateurs collaborent étroitement et puissent, le cas échéant, procéder à une instruction conjointe de la plainte, chacune ou chacun intervenant dans son champ de compétence.

La transmission adéquate de leur dossier au collègue compétent, belge ou étranger, est un autre exemple de la manière dont la bonne collaboration optimise notre prestation de service aux pensionnés. Cette col-



laboration fonctionne dans les deux sens. Les autres médiateurs, membres de la Concertation permanente des médiateurs et Ombudsmans (CPMO), sont parfois confrontés eux-mêmes à des plaintes relatives à la pension qu'ils renvoient vers notre service ou pour lesquelles ils communiquent nos coordonnées.

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

## A l'étranger

En Europe, et dans le monde, les travailleurs, voire les pensionnés eux-mêmes, se déplacent de plus en plus de pays à pays. La carrière et la situation de ces personnes comportent donc des éléments d'extranéité. Dans ce contexte et en cas de problème, il est fréquent qu'un contact avec le collègue compétent à l'étranger facilite le déblocage ou l'aboutissement du dossier.



D'une manière générale, les colloques à l'étranger sont des opportunités pour le Collège permettant d'établir des contacts qui pourront ouvrir la porte à des solutions dans des dossiers transfrontaliers complexes.

Ces rencontres permettent aussi des échanges à propos de bonnes pratiques. Ce fut notamment le cas lors du Congrès mondial de l'Institut international des Ombudsmans (IIO) organisé à Bangkok du 15 au 19 novembre 2016 et dont le thème était : « Evolution of Ombudsmanship ». A cette occasion, et comme déjà mentionné précédemment, le sujet proposé par le Collège pour une communication a été retenu par le comité organisateur (voir texte en début de cette Partie I).

## Mission de bons offices

Enfin, le Service de médiation ne manque pas, lorsque cela s'avère nécessaire, par exemple lorsqu'il n'y a pas de médiateur compétent, d'intervenir d'initiative dans le cadre d'une mission de bons offices.

Ce type d'intervention est quasi toujours accueilli favorablement par le service interpellé et produit quasi chaque fois d'excellents résultats.

Le soutien consolidé par la nouvelle collaboration établie avec SOLVIT Belgium contribuera sans nul doute au déminage des problèmes impliquant un service de pension européen.

## Adhésion aux organisations d'Ombudsmans

### La Concertation permanente des médiateurs et Ombudsmans (CPMO)

La CPMO est un réseau belge auquel sont affiliés tous les médiateurs et Ombudsmans institutionnels. Plusieurs médiateurs et Ombudsmans du secteur privé en sont membres également.

La CPMO tend à informer le public de ce qui se passe dans le monde des médiateurs et Ombudsmans belges. Plus encore, la CPMO a adopté quelques principes de base, une sorte de code, auquel un médiateur ou un Ombudsman indépendant doit répondre et qu'il s'engage à respecter.

La CPMO souhaite renforcer la notoriété des services de médiation et en améliorer encore l'accessibilité. Ces efforts se sont notamment concrétisés dans la création d'un site-portal [www.ombudsman.be](http://www.ombudsman.be) et la diffusion d'un folder.

### Organisations internationales d'Ombudsmans

Le Service de médiation pour les Pensions est membre de l'Institut International des Ombudsmans (IIO, [www.theioi.com](http://www.theioi.com)) qui a tenu sa conférence mondiale en novembre 2016. Cet Institut rassemble l'ensemble des médiateurs et Ombudsmans qui, de par le monde, assument cette fonction en toute neutralité et répondent à un ensemble de standards internationaux afin d'exercer leur mission en toute indépendance.

Parallèlement, le Collège est également membre de l'Institut européen de l'Ombudsman (EOI, [www.eoi.at](http://www.eoi.at)). Cet Institut vise à promouvoir la fonction au travers d'une approche scientifique et à en promouvoir l'idée en Europe.

Par ailleurs, le Service est membre de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF, [www.aomf-ombudsmans-francophonie.org](http://www.aomf-ombudsmans-francophonie.org)). L'AOMF regroupe les Ombudsmans et médiateurs de la francophonie. Elle a comme premier objectif de veiller au respect des droits des citoyens, de lui garantir un service de qualité et un fonctionnement des administrations publiques conforme aux principes démocratiques. En deuxième instance, l'AOMF souhaite contribuer au développement de la qualité des services de médiation.

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

En 2015 déjà, le Collège avait rencontré les responsables des services de plaintes de première ligne de l'ONP et du SdPSP afin d'examiner comment améliorer la collaboration entre la première et la deuxième ligne et afin d'échanger expériences et expertise mutuelles. Une rencontre a également eu lieu, tout début 2016, avec ceux de l'INASTI.

Parmi les thèmes abordés lors de ces échanges, on trouve notamment celui de la transmission des plaintes réceptionnées par le Service de médiation pour les Pensions vers le service de première ligne des services de pensions.

Il a également été convenu d'examiner comment améliorer le rapport d'activité que les services de première ligne adressent au Réseau fédéral Gestion des Plaintes de P&O, en particulier concernant le nombre de plaintes réceptionnées par le Service de médiation pour les Pensions et transmises aux services de plainte de première ligne.

De même, il a également été examiné comment améliorer, de manière fluide et correcte, le rapport concernant le nombre de plaintes traitées par les services de première ligne, en particulier celui de l'INASTI, et déclarées fondées par ceux-ci et dont l'auteur saisit malgré tout le Service de médiation pour les Pensions.

Les résultats de ces discussions serviront de base au protocole de collaboration entre le service de première ligne de l'INASTI et le Service de médiation pour les Pensions.

Le 28 avril 2016, le rapport « Gestion des plaintes : indicateurs 2015 » a officiellement été présenté aux gestionnaires de plaintes des différents services publics fédéraux. Le Collège a eu l'occasion de souligner, à l'instar du coordinateur de projet « gestion intégrée des plaintes des administrations fédérales », la bonne collaboration avec les différents responsables des services de plaintes des services de pensions.

Le 27 septembre 2016 avait lieu une nouvelle réunion du réseau des gestionnaires de plaintes des autorités fédérales organisée par le coordinateur de projet. Durant cette rencontre, organisée sous forme de workshop, l'accent a été mis sur le rôle et la mission d'un gestionnaire de plaintes ainsi que sur les difficultés qu'il peut rencontrer.

Ce fut également l'occasion d'attirer leur attention sur les normes selon lesquelles une plainte est réputée fondée ou pas. Les Ombudsmans pour les Pensions ont participé aux workshops en partageant leur expérience sur ce plan.

Compte tenu des plaintes réceptionnées, l'Ombudsman déplore avoir dû exprimer sa préoccupation à l'égard du service des plaintes de première ligne du secteur public concernant le fait que les délais de réponse promis<sup>1</sup> n'étaient pas respectés dans plusieurs cas, et cela sans en avoir informé le plaignant.

<sup>1</sup> Le service des plaintes du SdPSP s'engage à fournir une réponse motivée au plaignant endéans les 45 jours qui suivent l'enregistrement de la plainte. Dans certains cas, ce délai a dépassé 12 mois, soit un an ... Les Ombudsmans suivront cette problématique d'un oeil attentif !



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

### Les ressources humaines

#### Le Collège des médiateurs

L'Ombudsman néerlandophone, Tony Van Der Steen, et le francophone, Jean Marie Hannesse, forment le Collège des médiateurs. Chaque médiateur maîtrise la matière des pensions ainsi que les principes régissant la sécurité sociale, en général.

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

Le Collège agit en toute indépendance. Celle-ci est notamment garantie par différentes dispositions de l'arrêté royal d'instauration du Service de médiation pour les Pensions (disponible sur notre site [www.mediateurpensions.be](http://www.mediateurpensions.be)).

#### Les collaborateurs

L'effectif du personnel du Service de médiation pour les Pensions comportait au 1er janvier 2016 :

- 6 examinateurs, dont 3 francophones (2 bénéficiant d'une formation universitaire) et 3 néerlandophones (1 bénéficiant d'une formation universitaire) et
- Une collaboratrice (universitaire, plurilingue) chargée des fonctions de secrétariat.

Au 1er novembre 2016, un collaborateur francophone universitaire a mis un terme à son détachement.

Parmi les collaborateurs néerlandophones, un d'entre eux dispose d'un brevet de connaissance de la langue française. Un des collaborateurs francophones dispose d'un brevet de connaissance de la langue allemande. Quasi chaque collaborateur a une bonne connaissance de l'anglais, quelques-uns de l'espagnol et de l'italien.

Les examinateurs sont des spécialistes du droit qui régit les pensions, tous régimes confondus. Ils ont acquis une grande connaissance des autres secteurs de la sécurité sociale, mais ont surtout développé des aptitudes à l'écoute et à l'empathie.



## La formation

La formation permanente couvre des sujets divers et variés : la fonction de médiation, les évolutions sociales et juridico-techniques en matière de sécurité sociale et en matière de pensions, la qualité de service; elle offre aussi diverses formations pratiques.

Le budget « Formation » prévu a permis de disposer des moyens nécessaires à cette fin et a contribué à enclencher cette dynamique de formation permanente à laquelle tous les collaborateurs participent. Par ailleurs, nous cherchons à profiter au maximum de toutes les formations offertes gratuitement par les services publics.

Les collaborateurs ou les Ombudsmans ont ainsi pris part aux formations, journées d'étude, congrès et colloques suivants :

- « Rédiger de manière professionnelle », formation certifiée organisée par l'IFA les 29 et 31 mars, 15 et 22 avril et 2 mai 2016;
- « Ontwikkelingen van de sociale zekerheid 2011-2016 », un cycle de perfectionnement organisé par l'Institut de droit social de la KU Leuven les 12, 19 et 26 mai 2016;
- « Aménagements de fin de carrière et pensions flexibles », séminaire dispensé par Jean Hindriks (UCL & Itinera Institute) & Marco Rocca (UCL) le 13 mai 2016 à l'UCL, Louvain-la-Neuve;
- Présentation du Rapport annuel de la Médiatrice de la Ville d'Anvers lors d'une séance thématique au Conseil communal;
- Formation WebApps et Sequoia organisée par l'INASTI le 19 mai (francophones) et le 23 mai 2016 (néerlandophones);
- « Catégories et non discriminations : enjeux pratiques et juridiques », séminaire dispensé par Dominique Devos (conseil pour l'égalité des hommes et des femmes) et Valérie Flohimont (Université de Namur) le 26 mai 2016 à l'UCL, Louvain-la-Neuve);
- « Grensarbeid werkt », conférence organisée par le "Bureau voor Belgische Zaken" le 16 juin 2016;
- 10 years Sigedis;
- Cours de base de la Croix Rouge les 6 et 17 octobre et 7 novembre 2016;
- Actualiteitscollege Pensioenrecht: « La valeur du règlement de pension » le 13 décembre 2016 à la KU Leuven ;
- Formation IFA intitulée « Comment faire valoir vos droits en Europe » le 19 décembre 2016.

## Les moyens financiers

Le budget du Service de médiation pour les Pensions est inscrit au budget du Service public fédéral Sécurité Sociale.

En ce qui concerne les décisions d'engagement, le Collège est naturellement tenu par les règles budgétaires qui prévalent pour toutes les autorités fédérales, donc en 2016 également au suivi strict de nos dépenses.

Jusqu'à ce jour, le budget accordé était suffisant pour l'exécution de nos tâches dans le respect des principes de la fonction de médiateur.

Du reste, le Service de médiation se conforme aux mesures générales d'économie qui sont imposées à la fonction publique fédérale.

## Les moyens matériels

Le Service de médiation pour les Pensions est installé au 27ème étage du World Trade Center III.

Le WTC III se trouve à quelques minutes à pied de la Gare du Nord, amplement desservie par les transports en commun (train, tram, bus) et il est donc particulièrement accessible.

Pour ceux qui n'utilisent pas les transports en commun, un grand parking est disponible gratuitement.

Le Service de médiation pour les Pensions dispose d'un équipement idoine tant sur le plan du matériel de bureau que sur celui du parc informatique, configuré en réseau. Chaque collaborateur dispose d'une adresse e-mail individuelle à côté de l'adresse e-mail générale [plainte@mediateurpensions.be](mailto:plainte@mediateurpensions.be) et d'un accès à l'Internet.

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