

*A Monsieur le Président de la Chambre des Représentants,
A Monsieur le Ministre de l'Environnement et des Pensions,
A Monsieur le Président du Comité consultatif pour le Secteur des Pensions,*

Le Rapport annuel 2006 du Service de médiation pour les Pensions en est déjà la huitième édition. Il couvre la période du 1er mars 2006 au 28 février 2007.

Il livre, comme chaque année, des données statistiques pertinentes, un aperçu détaillé des activités du Service, ainsi qu'une analyse des dossiers les plus significatifs. Vous y trouverez aussi les recommandations générales et officielles ainsi que les suggestions émises dans le cadre ou à la suite de l'instruction des plaintes.

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 1er juin 1999, ce sont plus de 12.000 (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.

En outre, les services de pensions tiennent compte de nos suggestions pour améliorer leur fonctionnement et la qualité de leurs services. Il en va ainsi par exemple de l'individualisation de l'information dispensée aux pensionnés.

De même, nos recommandations générales les plus importantes ont été traduites en lois, arrêtés et/ou règlements. Nous continuons néanmoins d'insister pour que nos Rapports fassent l'objet d'une discussion au sein des Commissions parlementaires compétentes.

Le Rapport est rendu public. Il est mis à disposition dans toutes les bibliothèques publiques. Il peut également être consulté sur le site web du Service de médiation pour les Pensions et y être téléchargé en tout ou en partie.

Durant cette année, un nouveau Collège des médiateurs pour les Pensions sera mis en place. A ce stade, Jean Marie Hannesse a été reconduit au 1^{er} décembre 2006 pour une période de six ans, au terme d'une procédure de sélection organisée par Selor, en qualité de membre francophone du Collège.

Le Médiateur pour les Pensions,

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, sweeping loop on the left, a vertical line in the center, and a horizontal line extending to the right.

Jean Marie Hannesse

Introduction

Le présent Rapport annuel du Service de médiation pour les Pensions couvre la période courant du 1^{er} mars 2006 au 28 février 2007.

Le Rapport annuel 2006 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 du temps, il s'imposait de répertorier par thème les différents commentaires émis dans nos différents Rapports annuels.

Le résultat de ce travail est disponible sur notre site Internet.

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, comme les années précédentes, les adresses de contact actualisées des services de pensions.

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 durant cette année de transition, dans l'attente d'un nouveau Collège. Ils se sont investis avec dévouement au traitement de chaque plainte.

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.



Photo J. Devos

JEAN MARIE HANNESSE

Le Service de médiation pour les Pensions

S'il est un thème incontournable dans le débat actuel sur les effets du vieillissement de la population, c'est bien celui des pensions. L'ensemble des mesures découlant du pacte de solidarité entre les générations ne fait qu'en renforcer l'importance.

Les questions et les inquiétudes qu'elles génèrent auprès des futurs pensionnés ainsi que des actuels pensionnés n'échappent pas au Service de médiation pour les Pensions.

Comme l'explique Monsieur Delevoye¹, le Médiateur de la République française, il apparaît nécessaire de replacer le citoyen au cœur des politiques publiques. Les parcours professionnels, l'allongement de la durée de vie, les vulnérabilités individuelles et sociales sont autant de situations qui, dans les cadres législatifs des pensions actuels, génèrent de plus en plus des ruptures de droit, accentuent les inégalités et appellent à la réforme.

Plus que jamais, assurer la protection des citoyens pensionnés ou futur pensionnés doit être une préoccupation du médiateur pour les Pensions.

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

Conclusion

¹ Rapport annuel 2006 du Médiateur de la République, La Documentation française, p. 12, 28

Son rôle d'intermédiaire et de conciliateur entre le citoyen et les services de pensions, de révélateur de problèmes à l'égard de la politique des pensions, de recommandation afin d'améliorer les lois sur les pensions et le fonctionnement des services de pensions, contribuent à la qualité de notre vie en société et au progrès du débat démocratique.

Il est reconnu que la mission du médiateur consiste à "by investigating complaints from individuals, thereby realizing a key political goal in a democracy: bringing the administration closer to its citizens and increasing transparency."²

Afin de concrétiser tout ceci, nous nous efforçons de mettre en pratique la vision commune sur la fonction de médiateur telle qu'elle a été développée lors du cinquième séminaire des médiateurs nationaux des Etats membres de l'Union européenne et des pays candidats³ et telle qu'elle est également partagée par les membres de la CPMO⁴.

Cela signifie entre autre que :

- ◆ Nous considérons notre indépendance comme notre bien majeur ;
- ◆ Nous nous efforçons de faciliter au maximum l'accès au service de médiation par le citoyen ;
- ◆ Bien que l'accent soit mis principalement sur le traitement des plaintes individuelles, nous recourons à notre pouvoir de recommandation non seulement dans le cadre de la recherche d'une réparation mais également dans le cadre de l'amélioration des lois et des pratiques administratives ;
- ◆ Nous nous employons à renforcer notre autorité morale, notre conviction autant que notre capacité à convaincre ;
- ◆ Nous exerçons également une fonction de contrôle étendu englobant tant les règles de droit que les principes de bonne administration.

² European Ombudsman meeting – IOI – European Region – Rapport de l'Assemblée générale, 11-13 juin, 2006, Vienne, Parlement, p. 16

³ Le rôle des médiateurs et organes similaires dans l'application du droit communautaire – Rapport du cinquième séminaire des médiateurs nationaux des Etats membres de l'UE et des pays candidats – La Haye, 11 – 13 septembre 2005, p. 72

⁴ CPMO, Concertation Permanente des Médiateurs et Ombudsmans, association qui regroupe l'ensemble des médiateurs et ombudsmans de Belgique partageant les principes de base auxquels le médiateur ou l'ombudsman doit répondre.

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.

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

Services publics fédéraux et parastataux sociaux

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

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
- ◆ « ASD » Caisse d'assurances sociales pour travailleurs indépendants
- ◆ « 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

Au terme de douze mois d'activité, tous les protocoles d'accord font l'objet d'une évaluation. A ce jour, il n'a pas encore été nécessaire d'apporter une quelconque modification aux accords initiaux.

Information et communication externe

Le Service de médiation pour les Pensions est en permanence à la recherche et à l'écoute de voies susceptibles d'améliorer le contact et la communication avec son public-cible.

Il en fait une priorité majeure.

Dès sa création, en 1999, un plan de communication a été développé afin de faire connaître le Service de médiation auprès des groupes cibles pour lesquels il avait été créé, les pensionnés et les futurs pensionnés.

Au terme de sept années, une remise en question de notre stratégie s'impose. Nous souhaitons encore professionnaliser notre communication, dans les limites de notre budget, cela va de soi.

L'objectif principal reste le même : accroître et promouvoir la notoriété du Service. Il est accompagné de son corollaire : informer les citoyens quant aux moyens de contacter le Service, quant à ses compétences et à son mode de fonctionnement.

La notoriété du Service de médiation pour les Pensions doit permettre au citoyen de savoir que le service existe et où le trouver en cas de besoin.

En deuxième instance, l'information sur sa saisine, ses compétences et ses méthodes de travail devrait contribuer à en faciliter l'accès et à éviter incompréhension ou déception à propos de son intervention.

Cette année, la nouveauté principale de notre stratégie de communication réside dans le recours accru à des intermédiaires. Il s'agit de personnes et de services qui sont par nature régulièrement en contact professionnel direct avec nos groupes cibles.

A titre d'exemple, il s'agit des différentes organisations de seniors, des services sociaux des Villes et des Communes, des CPAS, des Maisons de Justice, ... Tous sont bien placés pour contribuer à la notoriété du Service de médiation pour les Pensions en informant les citoyens sur son existence, les moyens mis à disposition pour le contacter et même à les convaincre de s'y adresser directement en cas de problèmes liés à leur pension.

Souvent ces intermédiaires disposent de leurs propres canaux de diffusion de l'information. Ainsi ils peuvent jeter un pont vers 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 pas participer à la vie associative ou, encore, qui ont raté notre campagne d'information dans les médias.

Conférence de presse du 11 avril 2006 : présentation du Rapport annuel 2005

La présentation du Rapport annuel 2005 a suscité l'intérêt des médias. Tous les grands journaux belges et les principales chaînes de télévision et de radio ont fait écho des sujets marquants évoqués auprès du grand public.

Au terme de la conférence de presse, le Rapport annuel 2005 a été officiellement remis au Ministre des Pensions.

Assemblée générale du Comité consultatif pour le Secteur des Pensions du 28 septembre 2006

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 y sont activement présentes.

Cette année nous avons pris part à la réunion plénière du 28 septembre 2006 qui a été largement consacrée à la discussion du Rapport annuel 2005 qui couvrait la période de mars 2005 à février 2006. Durant la discussion, nous l'avons commenté et avons répondu aux nombreuses questions et interpellations de ses membres.

Campagne d'information dans la presse : octobre – novembre 2006

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.

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 ses modes d'action lorsqu'il est sollicité ainsi que sur son fonctionnement;
- ◆ le succès de la campagne ne peut hypothéquer la qualité du travail des ombudsmans.

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 les seniors. Cette année nous avons, avec succès, élargi la campagne à la presse gratuite afin d'atteindre également les pensionnés qui ne peuvent lire la presse payante. Les publicités ont paru dans Vlan (toutes éditions, y compris Der Wochenspiegel), De Streekkrant (toutes éditions), Le Soir Magazine, Télépro, Femmes d'aujourd'hui, Plus Magazine (Fr), Libelle, Plus Magazine (NL), Okra, De Bond et Grenz-Echo ;
- ◆ la diffusion des dépliants français, néerlandais et allemands dans les bureaux de Poste;
- ◆ le suivi et la coordination de la campagne.

Les annonces publicitaires, qui renvoyaient aux dépliants, ont paru dans la presse entre le 13 octobre et le 1^{er} novembre 2006.

Depuis le mois d'octobre 2000 déjà, des dépliants sont disponibles dans tous les bureaux de Poste du pays dans le cadre des campagnes informatives du gouvernement fédéral « Boîte postale.be ». Ils y sont gratuitement mis à disposition du public qui peut les emporter.

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

Ce 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. Ce sont surtout les ambassades et les consulats qui s'en sont montrés preneurs.

Courriers aux organisations « intermédiaires » – novembre 2006

Les organisations de seniors

Parallèlement à la campagne, nous adressons chaque année un mailing à quelque 200 organisations belges de seniors et d'associations qui oeuvrent pour et avec eux. Nous continuons de leur demander de relayer les informations pratiques relatives au fonctionnement et aux compétences du Service de médiation pour les Pensions dans leurs propres publications et de les

diffuser lors de leurs activités. Nous ajoutons quelques dépliants et, pour la première fois cette année, une affiche du Service de médiation pour les Pensions.

Les Villes, les Communes, les CPAS et les Maisons de Justice

Pour la première fois, nous avons adressé un courrier à l'ensemble des Villes et Communes, à leurs CPAS et aux Maisons de Justice.

Les services de pensions des communes jouent un rôle réglementaire⁵ dans la procédure de demande de pension. Les services sociaux des CPAS aident et accompagnent ceux qui doivent y faire appel. Les Maisons de Justice conseillent et orientent en cas de problèmes juridiques.

Une centaine de ces intermédiaires ont réagi en demandant des dépliants et affiches supplémentaires. La plupart d'entre eux a aussi demandé un article rédactionnel à propos de notre service destiné à une publication dans leur bulletin d'information et sur leur site Internet.

OOK (Ouderen Overleg Comité), Comité qui chapeaute les organisations flamandes des seniors, a distribué de sa propre initiative, nos dépliants à l'occasion de Zénith, salon destiné aux seniors actifs, les « 50 + ».

Notoriété à l'étranger

Par le biais du Service public fédéral Affaires Etrangères, Commerce Extérieur et Coopération Internationale, nous avons également pu diffuser 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 à des 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, ainsi que sur ceux des ambassades.

L'Union francophone des Belges à l'étranger et la Stichting Vlamingen in de Wereld se sont ralliées à la démarche et reçoivent également des exemplaires du dépliant et des Rapports annuels. Leurs sites reprennent également les informations nécessaires à propos du Service de médiation pour les Pensions.

Le site Internet du Service de médiation pour les Pensions : www.mediateurpensions.be

Durant la campagne d'information, nous attirons également l'attention sur l'existence de notre site internet. Un « banner », petit message activé sur la page d'accueil du site portail www.belgium.be, stimule la curiosité. Durant cette période, 4.500 internautes ont visité notre site.

⁵ L'article 297 de la Loi-programme du 27 décembre 2006 s'inscrit dans le cadre de la simplification administrative. Cet article vise la possibilité d'introduire une demande de pension électronique.

Celui-ci 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 sur 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.

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.

Afin de rencontrer les besoins, profonds et récurrents, d'information constatés en matière de pensions, y sont mentionnés 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 différents Rapports annuels.

Cette information se veut à la fois pratique et pédagogique. Elle s'inscrit par ailleurs dans le cadre d'une démarche de « Knowledge management », sur laquelle nous reviendrons notamment lors du prochain Rapport annuel.

Nouvelles adresses courriels

Pour que notre adresse de courriel actuel un brin ésotérique, ombud.pen@skynet.be, puisse être décryptée, nous l'avons remplacée et avons reconfiguré nos boîtes mail. Ces nouvelles adresses reflètent plus clairement à qui le message est adressé.

Les nouvelles adresses courriels sont :

- ◆ plainte@mediateurpensions.be
- ◆ klacht@ombudsmanpensioenen.be
- ◆ klage@ombudsmannpensionen.be
- ◆ complaint@ombudsmanpensions.be

Cette information sera largement diffusée. L'ancienne adresse restera bien sûr fonctionnelle.

Conférences

Les organisations de seniors continuent à nous inviter afin d'expliquer, partout dans le pays, le travail du Service de médiation pour les Pensions, ses missions et succès.

Il arrive également que des services relevant du secteur de la sécurité sociale et du secteur public organisent une présentation du Service de médiation pour les Pensions destinée à leurs collaborateurs. Ainsi une mutualité et une des plus grandes cliniques du pays ont demandé de présenter notre service à leur staff d'assistants sociaux. La Direction générale du SPF Personnel et Organisation nous a invité pour une présentation aux fonctionnaires d'information fédéraux.

Nous répondons également favorablement aux invitations des écoles et universités afin de partager notre expérience. C'est le cas notamment avec le département de Communication de la Faculté des sciences économiques, sociales et politiques de l'UCL.

Le Service de médiation dans les médias

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

Evaluation (audit) de la communication

Audit interne

Cette année, une attention toute particulière a été portée à la mesure de l'impact de la campagne d'information. Cela s'est fait par le biais d'un questionnement systématique lors des appels téléphoniques entrants, en particulier avant et surtout, pendant la période de la campagne.

Il faut rappeler que pour la première fois, notre campagne d'information recourait également à la presse gratuite (VLAN, ...). Certains de ces périodiques ont en outre accepté de renforcer l'insertion publicitaire en publiant gracieusement un article rédactionnel sur le service.

Les questions posées visaient à mesurer l'effet de l'annonce publicitaire, renforcée par le biais de l'article rédactionnel que nous avons pu publier gratuitement, dans la presse gratuite. Cette démarche nous a permis en parallèle de faire certains constats quant à l'impact global de notre stratégie en matière de communication externe.

Du 13 octobre jusqu'à fin décembre, 35 % des appels téléphoniques ont été suscités par l'annonce dans Vlan et De Streekkrant. 17 % des appels proviennent des annonces dans les hebdomadaires, 11 % des appelants nous ont contacté après avoir trouvé les références du service grâce au bottin téléphonique. Le dépliant a convaincu 8 % des appelants. Comme mentionné ci-dessus, nous avons compté 4.500 visiteurs sur notre site Internet.

Sur la base des ces chiffres, nous pouvons tirer les conclusions suivantes. La rentabilité des annonces dans la presse gratuite est avérée à la lumière du groupe cible que nous voulons atteindre. Les dépenses liées aux bottins téléphoniques donnent aussi de bons résultats. Les bottins téléphoniques restent la voie royale pour trouver les coordonnées du service.

En marge de ceci nous constatons un hiatus dans la communication des services de pensions. De nombreuses personnes nous contactent alors qu'elles sont à la recherche de l'Office national des Pensions ou de l'Institut national d'Assurances Sociales pour Travailleurs Indépendants. Ces services sont mentionnés dans les pages blanches sous le O ou le I. Il pourrait être utile qu'ils se fassent également enregistrer sous le P de pensions pour que ceux qui ne connaissent pas leur dénomination exacte puissent les trouver dans le bottin sans difficulté.

Audit externe

Si les mesures internes évoquées ci-dessus permettent de se faire un idée des améliorations nécessaires, elles ne suffisent évidemment pas.

Aussi, dans le courant du mois de mars 2006, SNT, une firme externe, spécialisée dans la matière des centres de contact et des services de CRM⁶, a été chargée d'examiner l'accessibilité téléphonique du Service de médiation.

Cette opportunité exceptionnelle a été offerte par le SPF Personnel et Organisation grâce à un contrat cadre avec SNT. Nous profitons de l'occasion pour remercier officiellement le SPF P&O qui a gracieusement mis cet examen à la disposition du Service de médiation.

SNT mesure notamment l'accessibilité téléphonique des services qu'ils relèvent du secteur privé ou du secteur public, principalement des personnes ou agents qui sont en contact direct avec le public. L'enquête porte à la fois sur des critères quantitatifs (le temps de réponse, la présentation du Service, la qualité du transfert de communication, le temps d'attente, ...) et qualitative (la gentillesse, la serviabilité, la proposition d'alternatives, ...).

Le résultat de l'examen s'est révélé positif. Sur le plan statistique, l'accessibilité générale du Service de médiation est très bonne. Globalement, 89 % des appels téléphoniques ont été pris en charge. A titre de comparaison: lors d'une étude concernant l'accessibilité d'entreprises néerlandaises via le numéro général, une accessibilité générale de 72 % a été constatée. Les appels sont, dans 73 % des cas, décrochés endéans les 3 sonneries et dans 94 % des cas endéans les 5 sonneries.

Nonobstant ces chiffres positifs, l'objectif de l'audit est de déterminer ce qui peut et doit encore être amélioré. Ainsi, du rapport de SNT, il ressort notamment que la rapidité du décrochage est plus élevée pour les numéros directs (93 %) que pour les numéros généraux. Par ailleurs, lorsque le collaborateur demandé n'était pas disponible, et qu'aucun transfert de communication n'était donc possible, il n'y a que dans 60 % de cas qu'une tentative a été faite d'aider la personne qui appelait.

⁶ CRM : Customer Relationship Management

Dans Fedra, le mensuel des fonctionnaires fédéraux, numéro de juin 2006, est paru un article à propos de l'audit de SNT auprès de notre Service de médiation sous le titre « une ligne accueillante ».

Des mesures ont immédiatement été prises afin de rencontrer les recommandations de SNT. Nous avons notamment amélioré l'accessibilité des numéros généraux, nous avons uniformisé le système pour mieux aider les appelants si le transfert est impossible parce que le collaborateur demandé n'est pas disponible et avons introduit une formule de salutation adaptée pour que l'appelant sache toujours immédiatement avec quel service et quelle personne il est en ligne.

Relations extérieures

Si le Collège entretient naturellement des contacts quotidiens avec les services en charge des pensions, il veille également à entretenir des contacts réguliers avec ses collègues belges et étrangers. La qualité de ces relations contribue à optimiser le service aux plaignants.

La transmission adéquate de son dossier au collègue compétent, belge ou étranger, en est un exemple. Il en va de même de la bonne collaboration avec ces collègues, en particulier dans le cas de compétences complémentaires ou connexes. 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. En matière de paiement de la pension, ce sont par exemple les organismes financiers ou postaux.

Par ailleurs, ces contacts sont incontournables afin de rester au fait du suivi des réflexions portant sur la fonction d'ombudsman et d'une manière générale, sur la remise en cause de points de vue, de méthodes de travail et de critères appliqués dans l'accomplissement de la mission de médiation.

La Concertation permanente des médiateurs et ombudsmans (CPMO)

La CPMO est un réseau informel 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 belges. Plus encore, la CPMO a adopté un nombre de principes de base auxquels le médiateur ou l'ombudsman doit répondre.

Ces principes de base sont :

- ◆ Le médiateur traite la réclamation d'un citoyen à l'égard d'un service administratif ou d'une entreprise lorsque ceux-ci ne sont pas parvenus à trouver une solution.
- ◆ Le médiateur travaille de manière indépendante, ce qui veut dire, qu'il n'a pas de compte à rendre à l'administration ou à l'entreprise concernée.
- ◆ Le médiateur travaille gratuitement pour le citoyen.

- ◆ Le médiateur se base sur les textes légaux et réglementaires en vigueur, mais il veille particulièrement au respect de notions comme l'équité ou la justice.
- ◆ Le médiateur est tenu par le secret professionnel.
- ◆ Le médiateur dispose de pleins pouvoirs pour instruire une réclamation.
- ◆ Le médiateur ne peut être entravé dans ses recherches.
- ◆ Le médiateur instruit à charge et à décharge, ce qui veut dire qu'il entend les deux parties. Il juge en toute objectivité du bien-fondé d'une réclamation.
- ◆ Le médiateur émet des recommandations afin d'éviter la répétition d'un problème constaté.
- ◆ Le médiateur publie régulièrement un rapport annuel et le met à 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 a été créé. Le site mentionne les coordonnées de tous les médiateurs qui ont souscrit les principes de base de la CPMO. Le citoyen y peut aussi rechercher, par le biais de mots-clefs, le médiateur compétent pour ses problèmes. Le site portail est publié sur l'Internet depuis février 2007.

Le médiateur pour les pensions vient d'être élu coordinateur de la CPMO en février 2007.

Organisations internationales d'Ombudsmans

Le Service de médiation pour les Pensions est membre de l'Institut International des Ombudsmans (IIO). 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.

Durant l'année 2006, tous les membres de la Région Europe de l'IIO ont participé à une enquête d'envergure portant sur la fonction. Lors de la dernière assemblée générale de l'IIO Europe à Vienne, les premiers résultats de cette enquête ont été présentés.

Madame Gabriele Kucsko-Stadlmayer, professeur à l'Université de Vienne, y a présenté le premier point de l'agenda : la description et l'analyse des compétences des médiateurs européens.

Les résultats actuels de cette étude fouillée sont disponibles sur Internet, www.ioi-europe.org/index2.html.

Il va sans dire qu'une étude de cette envergure est une première sur le plan européen, voire mondial. Le taux de réponse aux questionnaires particulièrement élevé, explique la richesse des résultats de cette étude qui sera suivie d'une partie II.

Parmi les sujets marquants abordés, certains l'étaient pour la première fois, ou encore y étaient abordés sous un angle original :

- ◆ l'incidence de la réglementation européenne sur les services publics ;
- ◆ le développement et la variété de normes de bonne administration ;

- ◆ l'efficacité de la protection légale via les Tribunaux ;
- ◆ l'instauration de droits sociaux « fondamentaux » ;
- ◆ la privatisation et l'outsourcing dans les missions des pouvoirs publics ;
- ◆ le rôle et l'impact de l'e-government.

En ce qui concerne le deuxième point à l'agenda, les relations entre les ombudsmans et les juridictions contentieuses, les avis s'avèrent fort partagés. Certains ombudsmans sont d'avis qu'un contrôle sur les pouvoirs judiciaires se justifie. D'autres au contraire invoquent le principe constitutionnel de séparation des pouvoirs, et constatent que la « soft law » générée par l'ombudsman complète adéquatement la « hard law » du juge.

Le troisième point abordé traite de l'implémentation des Droits de l'Homme en Europe, et de manière plus précise de la relation entre les ombudsmans et le Commissaire européen aux Droits de l'Homme. La discussion est alimentée par le Rapport du Comité des Sages adressé au Comité des Ministres du Conseil de l'Europe à propos notamment de l'efficacité à long terme des mécanismes de contrôle de la Cour européenne des Droits de l'Homme.

Parallèlement le Collège est également membre de l'Institut européen de l'Ombudsman (EOI). 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).

Les moyens à disposition du Service de médiation pour les Pensions

Les ressources humaines

Le Collège des médiateurs

Cette année, le Collège devait être renouvelé, le mandat des médiateurs couvrant une période de six ans ayant expiré.

Au terme d'une procédure de sélection, organisée par Selor, bureau de sélection des services publics fédéraux, le médiateur du rôle linguistique francophone, Jean Marie Hannesse, a été, entre les candidats, considéré comme apte à la fonction. Il a été reconduit au 1er décembre 2006 pour un mandat de six ans.

Des candidats du rôle linguistique néerlandophone, aucun n'a été considéré apte à la fonction.

Le 26 janvier 2007, un nouvel appel aux candidats est paru dans le Moniteur belge. Les épreuves de sélection ont lieu dans le courant des mois de février et mars 2007.

Les collaborateurs

Le cadre du personnel du Service de médiation pour les Pensions est, après sept ans de grande stabilité, soumis à des changements. Cette année, deux collaborateurs ont quitté le service. Ils ont déjà été remplacés.

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.

La formation

Plus encore que les années précédentes, 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, ainsi que 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.

Cet enthousiasme devrait contribuer à l'élaboration de programmes et projets de formation encore plus pertinents et ambitieux.

Ainsi, à ce stade, les contacts ont d'ores et déjà été pris, en accord avec les responsables des différents services de pension, afin de permettre à nos collaborateurs d'accéder aux modules de formation organisés en leur sein.

Durant l'exercice 2006, nos collaborateurs et/ou nous-mêmes avons ainsi pris part aux nombreuses formations suivantes, journées d'étude, congrès et colloques.

- ◆ « De nieuwe spelling » – Midi de la communication, organisé par le SPF Personnel et Organisation en collaboration avec le SPF Chancellerie du Premier Ministre à Bruxelles le 14 mars 2006
- ◆ « Rencontre du réseau des médiateurs de la Grande Région (Saarland, Lorraine, Rheinland-Pfalz, Grand Duché du Luxembourg, Région wallonne, Communauté française de Belgique, Deutschsprachige Gemeinschaft Belgiens) » – Journée d'étude, organisée par le Service du médiateur de la Région wallonne à Namur le 17 mars 2006
- ◆ « Communication et langage du corps » – Formation, organisé par le SPF Personnel et Organisation en collaboration avec le SPF Chancellerie du Premier Ministre à Bruxelles le 30 mars 2006
- ◆ « Communicatie over nog niet beslist beleid » – Journée d'étude, organisée par l'Institut voor de Overheid, de la Katholieke Universiteit Leuven, à Bruxelles le 25 avril 2006
- ◆ « Les pensions: premier pilier bis ? » – Journée de réflexion, organisée par l'Association pour la Sécurité Sociale, section belge de l'Institut Européen de Sécurité Sociale à Bruxelles le 25 avril 2006
- ◆ « Femme et pension » – Deuxième conférence, organisée par la Cellule politique du Ministre des Pensions en collaboration avec le SPF Sécurité Sociale à Bruxelles le 3 mai 2006
- ◆ « Communication et mission, vision et valeurs d'une organisation » – Formation, organisé par le SPF Personnel et Organisation en collaboration avec le SPF Chancellerie du Premier Ministre à Bruxelles le 4 mai 2006
- ◆ « Integriteitsmanagement in de overheid: naar een modernisering van de ambtelijke deontologie » – Formation post académique, organisée par l'Institut voor de Overheid, Katholieke Universiteit Leuven, à Louvain le 30 et 31 mai 2006
- ◆ « Techniques d'interview et mediatraining » – Midi de la communication, organisé par le SPF Personnel et Organisation en collaboration avec le SPF Chancellerie du Premier Ministre à Bruxelles le 1er juin 2006
- ◆ « Tendances en matière de canaux de communication » – Formation, organisée par le SPF Personnel et Organisation en collaboration avec le SPF Chancellerie du Premier Ministre à Bruxelles le 8 juin 2006

- ◆ « Ecrire pour l'internet » – Formation web, organisé par le SPF Chancellerie du Premier Ministre à Bruxelles le 12 juin 2006
- ◆ « European ombudsman meeting – IOI, European Region » – Assemblée générale, organisée par l'Institut International des Ombudsmans, Région Europe à Vienne du 11 au 13 juin 2006
- ◆ « Database: Access » – Formation de base, organisée par l'IFA à Bruxelles du 13 au 23 juin 2006
- ◆ « Définir les groupes cibles » – Midi de la communication, organisée par le SPF Personnel et Organisation en collaboration avec le SPF Chancellerie du Premier Ministre à Bruxelles le 29 juin 2006
- ◆ « Formation en expression écrite » – Formation de trois jours, organisée à l'initiative du Médiateur fédéral en collaboration avec l'IFA à Bruxelles du 21 août 2006 au 21 septembre 2006
- ◆ « Communiquer durablement » – Formation, organisée par le SPF Personnel et Organisation en collaboration avec le SPF Chancellerie du Premier Ministre à Bruxelles 21 septembre 2006
- ◆ « Une présentation orale » – Midi de la communication, organisée par le SPF Personnel et Organisation en collaboration avec le SPF Chancellerie du Premier Ministre à Bruxelles le 4 octobre 2006
- ◆ « Femme et pension » – Troisième conférence, organisée par la Cellule politique du Ministre des Pensions en collaboration avec le SPF Sécurité Sociale à Bruxelles le 17 octobre 2006
- ◆ « Evaluer les actions de communication » – Formation, organisée par le SPF Personnel et Organisation en collaboration avec le SPF Chancellerie du Premier Ministre à Bruxelles le 19 octobre 2006
- ◆ « Information Mapping » – Séminaire, organisé par le SPF Sécurité Sociale à Bruxelles le 19 et 20 octobre 2006
- ◆ « Tendances en journalistique » – Formation, organisée par le SPF Personnel et Organisation en collaboration avec le SPF Chancellerie du Premier Ministre à Bruxelles le 23 novembre 2006
- ◆ « Relations collectives de travail dans les services publics » – Conférence, organisée par l'Association francophone des sciences de l'administration et de la gestion publiques à Bruxelles le 28 novembre 2006
- ◆ « CAF : un modèle de qualité pour le secteur public » – Séminaire, organisé par l'Université d'Anvers, Management School à Anvers les 5 et 12 décembre 2006
- ◆ « Communication et obligations légales » – Formation, organisée par le SPF Personnel et Organisation en collaboration avec le SPF Chancellerie du Premier Ministre à Bruxelles le 14 décembre 2006
- ◆ « Traitement de texte Word : mailing » – Formation, organisée par l'IFA à Bruxelles le 19 décembre 2006
- ◆ « Access » – Formation de base, organisé par le GLTT, Centrum voor Volwassenenonderwijs à Halle du 15 janvier 2007 au 29 mai 2007
- ◆ « Femme et pension » – Quatrième conférence, organisée par la Cellule politique du Ministre des Pensions en collaboration avec le SPF Sécurité Sociale à Bruxelles le 13 février 2007
- ◆ « Allemand, connaissance générale (débutants, moyen C) » – Formation annuelle organisée par l'IFA à Bruxelles de septembre 2006 à juin 2007

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 2006 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 1er 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.

Dès sa création, le Service de médiation pour les Pensions a disposé d'un équipement neuf 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.

En 2005, le software a été renouvelé (passage à Windows XP et abonnement ADSL Go). Après sept ans, une partie du hardware (écrans, imprimantes, ...) devrait être renouvelé. Les budgets nécessaires devraient être libérés en 2007.

Conclusion

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 d'accord 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 de Pensions contribue et veille à accroître sa notoriété et son accessibilité. C'est pourquoi nous avons soumis notre accessibilité à l'examen par une société extérieure. Les recommandations qui en découlent ont immédiatement été mises en œuvre afin d'accueillir encore mieux les citoyens.

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 auprès de ceux qui en ont besoin.

Avec le soutien professionnel de la Direction Communication externe du Service public fédéral Chancellerie du Premier Ministre, une campagne d'information ciblée a eu lieu dans les médias. Cette année, pour la première fois, la campagne couvrait également la presse gratuite (VLAN, Streekkrant).

L'effet de la campagne a été amplifié par l'important soutien du courrier aux intermédiaires. Beaucoup d'entre eux (associations de seniors, communes, CPAS, ...) ont volontiers accepté de diffuser l'information relative au Service de médiation pour les Pensions par la voie de leurs propres canaux de communication.

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 internet renforce également la qualité et l'efficacité de notre communication avec le citoyen (notamment grâce au formulaire de plainte « on line » sur notre site www.mediateurpensions.be).

Le renforcement de nos contacts vers l'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 Ombudsmans et Médiateurs (CPMO), réseau belge informel des médiateurs et ombudsmans. Le médiateur francophone pour les Pensions vient d'être élu coordinateur de la CPMO en février 2007.

Last but not least, c'est l'expertise, notamment renforcée par les nombreuses formations suivies et la motivation des collaborateurs du Service qui a permis de garantir aux plaignants la continuité et le maintien d'un service de qualité et cela, dans des circonstances particulières liées à l'absence d'un membre du Collège.