

# Annexe 1

## ***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 (M.B. du 16.5.1997)***

Cet arrêté royal a été confirmé par la loi du 12 décembre 1997 portant confirmation des arrêtés royaux pris en application de la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et assurant la viabilité des régimes légaux des pensions, et de la loi du 26 juillet 1996 visant à réaliser les conditions budgétaires de la participation de la Belgique à l'Union économique et monétaire européenne.

### **CHAPITRE 1er. - LE SERVICE DE MEDIATION PENSIONS**

Article 1er. - Il est créé un Service de médiation Pensions auprès du Ministère des Affaires sociales, de la Santé publique et de l'Environnement.

Art. 2. - Le Service de médiation Pensions est composé de deux membres de rôles linguistiques différents.

Pour l'exécution des tâches du Service de médiation Pensions dont question à l'article 3, le Ministre qui a les pensions dans ses attributions met le personnel nécessaire à la disposition de ce service, conformément aux modalités fixées par

Art. 3. - La tâche du Service de médiation Pensions consiste à :

1. examiner les réclamations qui ont trait aux activités ou au fonctionnement des services des pensions chargés de l'attribution et du paiement des pensions légales;
2. examiner les réclamations relatives :
  - à l'établissement des droits des pensionnés et des futurs pensionnés à la pension en vertu d'un régime de pension légale;
  - au paiement et au montant de ces prestations;
3. servir d'intermédiaire et rechercher la conciliation entre le citoyen et le service de pensions;
4. sur la base des constatations faites lors de l'exécution des missions visées aux 1° et au 2° formuler des recommandations et produire un rapport.

Si les médiateurs ne sont pas compétents pour un dossier, le plaignant en est immédiatement informé et ils le renvoient si possible à la personne, organisme ou service intéressé.

Les membres du Service de médiation agissent en tant que collège.

Art. 4. - Les dispositions des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées le 18 juillet 1966, s'appliquent aux membres du Service de médiation et au personnel qui les assiste. Les activités du Service de médiation Pensions couvrent tout le pays.

Art. 5. - Les membres du Service de médiation sont nommés par le Roi, sur proposition du Ministre qui a les pensions dans ses attributions, pour un mandat de 6 ans renouvelable.

A cette fin, un avis de vacance est publié au Moniteur belge qui détermine les conditions pour l'introduction des candidatures.

Le Roi détermine, sur proposition du Ministre qui a les pensions dans ses attributions et par arrêté délibéré en Conseil des Ministres, la procédure de sélection des candidats sans préjudice de ce qui est prévu par le présent arrêté.

Le membre du Service de médiation Pensions qui, au moment de sa nomination, est sous statut à l'Etat ou dans toute autre personne morale de droit public qui relève de l'Etat, est de plein droit mis à disposition, conformément aux dispositions du statut concerné, pour toute la durée de son mandat. Pendant cette période, il conserve toutefois ses droits à la promotion ainsi qu'à l'avancement de traitement.

Si le membre du Service de médiation est, au moment de sa nomination, lié par contrat à l'Etat ou à toute autre personne morale de droit public relevant de l'Etat, le contrat en question est suspendu de plein droit pour toute la durée de son mandat. Durant cette période, il conserve cependant ses droits à l'avancement de traitement.

Art. 6. - Pour être nommé membre du Service de médiation, il faut :

1. être Belge;
2. être de conduite irréprochable et jouir des droits civils et politiques;
3. être porteur d'un diplôme qui dans les Administrations de l'Etat donnent accès à une fonction de niveau 1;
4. avoir une expérience utile de cinq ans au moins, dans un domaine qui est utile à l'exercice de la fonction.

Art. 7. - Pendant la durée du mandat, les membres du Service de médiation ne peuvent pas exercer les charges, fonctions ou mandats suivants :

1. la fonction de magistrat, notaire ou huissier de justice;
2. la profession d'avocat;
3. la fonction de serviteur d'un culte reconnu ou un emploi de délégué d'une organisation reconnue par la loi qui dispense une assistance morale selon une conception philosophique non confessionnelle;
4. un mandat public conféré par élection;
5. un emploi rémunéré dans les diverses autorités administratives;

6. un mandat ou une fonction dans un organisme, visé à l'article 2, § 1er ou § 3 de la loi du 9 juillet 1975 relative au contrôle des entreprises d'assurances.

Les membres du Service de médiation ne peuvent remplir aucune fonction publique ou toute autre charge susceptible de mettre en péril la dignité, l'autonomie ou l'exercice de leur fonction.

Pour l'application du présent article, sont assimilés à un mandat conféré par élection : la fonction de bourgmestre nommé en dehors du conseil communal, un mandat d'administrateur dans un organisme d'intérêt public et une fonction de commissaire du gouvernement, en ce compris la fonction de gouverneur, de gouverneur adjoint ou de vice-gouverneur. Le titulaire d'un mandat public conféré par élection qui accepte sa nomination de membre du Service de médiation est démis de plein droit de son mandat obtenu par élection.

Les articles 1, 6, 7, 10, 11 et 12 de la loi du 18 septembre 1986 instituant le congé politique pour les membres du personnel des services publics sont applicables, s'il échet et moyennant les adaptations nécessaires, aux membres du Service de médiation.

Art. 8. - Le Roi peut, sur proposition du ministre qui a les pensions dans ses attributions, mettre fin aux fonctions de membre du Service de médiateurs :

1. à leur demande;
2. lorsqu'ils atteignent l'âge de 65 ans;
3. lorsque leur état de santé met sérieusement en péril l'exercice de leur fonction.

Le Roi peut, sur proposition du ministre qui a les pensions dans ses attributions, révoquer les médiateurs :

1. s'ils exercent une des fonctions visées à l'article 7, premier et troisième alinéa;
2. pour des motifs graves.

Art. 9. - Dans les limites de leur compétence, les membres du Service de médiation ne reçoivent des instructions d'aucune autorité.

Ils ne peuvent pas être démis de leur fonction pour des actes qu'ils posent dans le cadre de l'exercice de leur charge.

## **CHAPITRE II. - LES INTERESSES ET LA PROCEDURE**

Art. 10. - Toute personne intéressée peut introduire auprès des membres du Service de médiation, par écrit ou oralement sur place, une réclamation portant sur :

- les activités ou le fonctionnement des services des pensions chargés de l'attribution et du paiement des pensions;
- l'établissement des droits des pensionnés et futurs pensionnés à un régime légal de pension;

- les modalités de paiement et le montant de ces prestations.  
La réclamation mentionne l'identité et l'adresse de l'utilisateur et donne un exposé précis des faits dont il se plaint et des moyens déjà utilisés pour obtenir satisfaction.

La personne intéressée doit au préalable contacter le (les) service(s) de pensions afin d'obtenir satisfaction.

Il faut entendre par intéressé, la personne :

- qui bénéficie d'une ou de plusieurs pensions en vertu d'un régime de pension légale;
- qui a introduit une demande de pension dans un des régimes susmentionnés;
- qui a introduit une demande d'évaluation de ses droits à la pension auprès du «Service Info-Pensions.»

Art. 11. - Les membres du Service de médiation peuvent refuser d'examiner une réclamation lorsque :

1. l'identité du plaignant n'est pas connue;
2. la réclamation porte sur des faits qui se sont produits plus d'un an avant l'introduction de la réclamation.

Les membres du Service de médiation refusent d'examiner une réclamation lorsque :

1. la réclamation n'est manifestement pas fondée;
2. le plaignant n'a manifestement entrepris aucune démarche à l'égard de l'(des) administration(s) des pensions pour obtenir satisfaction;
3. la réclamation est en soi identique à une réclamation déjà rejetée par les membres du Service de médiation et qu'elle ne contient pas de faits nouveaux.

Art. 12. - Les membres du Service de médiation communiquent sans délai au plaignant leur décision d'examiner ou non la réclamation.

Le refus d'examiner une réclamation sera motivé.

Il a été tenu compte de la remarque du Conseil d'Etat concernant le renvoi de la plainte. Si les médiateurs ne sont pas compétents pour un dossier, le plaignant en est immédiatement informé et ils le renvoient si possible à la personne, organisme ou service intéressé.

Les membres du Service de médiation avisent le(s) service(s) de pensions de la réclamation qu'ils se proposent d'examiner.

Art. 13. - Les membres du Service de médiation peuvent imposer aux fonctionnaires des services auxquels des questions sont adressées dans le cadre de leur mission, un délai contraignant pour répondre à ces questions.

Ils peuvent également effectuer toutes les constatations sur place et se faire

communiquer tous les documents ou renseignements qu'ils estiment nécessaires et entendre toutes les personnes concernées.

Les personnes qui, du chef de leur état ou profession, ont connaissance de secrets qui leurs sont confiés, ne peuvent se prévaloir du secret professionnel dans le cadre de l'enquête menée par les membres du Service de médiation.

Les membres du Service de médiation peuvent lors d'enquêtes particulières se faire assister par des experts.

Art. 14. - Si les membres du Service de médiation, dans l'exercice de leur fonction, constatent un fait qui peut donner lieu à un crime ou un délit, ils en informent le procureur du Roi conformément à l'article 29 du Code d'instruction criminelle.

Si, dans l'exercice de leur fonction, ils constatent un fait qui peut entraîner une sanction disciplinaire, ils en avisent l'autorité administrative compétente.

Art. 15. - L'examen d'une réclamation est suspendu lorsqu'un recours concernant les faits est introduit auprès du tribunal. L'autorité administrative informe sans délai les membres du Service de médiation du recours introduit.

Dans ce cas, les membres du Service de médiation informent immédiatement le plaignant de la suspension de l'examen de sa réclamation.

L'introduction et l'examen d'une réclamation ne suspendent ni n'interrompent les délais d'introduction de recours auprès du tribunal ou auprès des instances administratives.

Art. 16. - Le plaignant est régulièrement informé de la suite qui est donnée à sa réclamation.

Les membres du Service de médiation tentent de concilier les points de vue du plaignant et des services concernés.

Ils peuvent adresser à l'autorité administrative toute recommandation qu'ils estiment utiles. Dans ce cas, ils en informent le ministre qui a les pensions dans ses attributions et le ministre responsable de l'administration concernée.

### **CHAPITRE III. - LES RAPPORTS DES MEMBRES DU SERVICE DE MEDIATION**

Art. 17. - Chaque année, les membres du Service de médiation adressent dans le courant du mois de mars, un rapport sur leurs activités de l'année civile écoulée au ministre qui a les pensions dans ses attributions, à la Chambre des représentants et au Comité consultatif pour le secteur Pensions. De plus, ils peuvent rédiger trimestriellement des rapports intermédiaires, s'ils le jugent utile. Ces rapports contiennent les recommandations que les membres du Service de médiation jugent nécessaires et signalent les difficultés éventuelles qu'ils éprouvent dans l'exercice de leur fonction.

L'identité des plaignants et des agents des autorités administratives ne peut pas être mentionnée dans ces rapports.

Les rapports sont rendus publics.

#### **CHAPITRE IV. - DISPOSITIONS DIVERSES**

Art. 18. - L'article 458 du Code pénal est applicable aux membres du Service de médiation et à leur personnel.

Art. 19. - Les membres du Service de médiation fixent un règlement d'ordre intérieur qui contient les règles détaillées et les délais pour l'examen des réclamations. Ce règlement et les modifications ultérieures sont approuvés par le

ministre qui a les pensions dans ses attributions et est publié au Moniteur belge.

Art. 20. - Les traitements et primes des membres du Service de médiation et de leur personnel ainsi que les frais relatifs à l'installation et au fonctionnement du service sont inscrits au budget du Ministère des Affaires sociales, de la Santé publique et de l'Environnement (Direction de la sécurité sociale - Division 52 - programme 0).

Art. 21. - Le Roi fixe, par arrêté royal délibéré en Conseil des Ministres, le statut administratif et pécuniaire des membres du Service de médiation Pensions par arrêté délibéré en Conseil des Ministres, sur proposition du Ministre qui a les pensions dans ses attributions.

Lors de la fixation de leur traitement, il sera tenu compte de l'expérience utile exigée lors du recrutement pour une durée maximale de 6 ans.

Les membres du Service de médiation bénéficient, pour la durée de leurs fonctions, du même régime de pensions, de réparation des accidents du travail et de maladies professionnelles que les agents de l'Etat, pourvues d'une nomination définitive selon les modalités fixées par le Roi, dans les conditions visées à l'alinéa 1er.

Art. 22. - Le présent arrêté entre en vigueur le jour de sa publication au Moniteur belge.

Art. 23. - Notre Ministre des Pensions est chargé de l'exécution du présent arrêté.  
Donné à Bruxelles, le 27 avril 1997.

ALBERT