

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

Le Rapport annuel 2013 du Service de médiation pour les Pensions couvre la période du 1^{er} janvier 2013 au 31 décembre 2013.

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.

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

Depuis la création du service au 1^{er} juin 1999, ce sont presque 25.000 (futurs) pensionnés qui se sont adressés à nous. Dans 4 dossiers fondés sur 5, 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.

Les propositions et suggestions d'amélioration adressées aux services de pensions et les recommandations émises dans nos Rapports annuels sont également une partie essentielle de notre mission d'ombudsman.

Cette année, dans le cadre de la réforme des pensions, plusieurs de nos recommandations et de nos suggestions émises au fil des années ont pris corps en étant intégrées dans les nouvelles dispositions.

Toutefois, nous avons jugé utile de donner plus de place dans ce Rapport aux résultats obtenus par le biais de nos suggestions. Les administrations en charge

des pensions les intègrent généralement sans difficulté et rapidement afin d'améliorer leurs pratiques quotidiennes tant à l'égard de leur fonctionnement que de la qualité de leurs services.

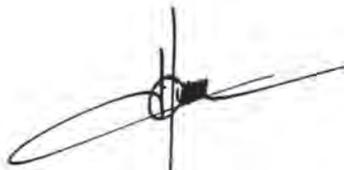
Le suivi de nos recommandations et suggestions traduit un climat de confiance croissante dans l'ombudsman et est en soi la reconnaissance de son autorité dans les domaines de l'amélioration qualitative du service à la clientèle et de la réglementation dans le secteur des pensions légales.

C'est avec plaisir que nous constatons que notre Rapport annuel précédent portant sur l'année 2012 a généré de nombreuses questions parlementaires, tant écrites (Chambre et Sénat) que verbales en séance plénière de la Commission des Affaires Sociales de la Chambre des Représentants. Ceci contribue à attirer l'attention de l'ensemble des parlementaires.

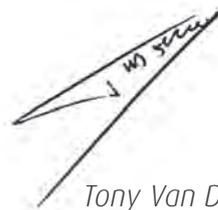
Nous espérons que la Commission nous invitera à nouveau cette année à un échange de vue au bénéfice du citoyen-pensionné.

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 du Service de médiation www.mediateurpensions.be.

Le Collège des médiateurs pour les Pensions,



Jean Marie Hannesse



Tony Van Der Steen

Introduction

Le présent Rapport annuel 2013 couvre la période courant du 1^{er} janvier 2013 au 31 décembre 2013.

La structure de ce Rapport est grosso modo la même 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.

Cette année, le Service a privilégié le renforcement de ses relations externes avec les collègues et autres services, également étrangers, en vue de contribuer à un traitement des plaintes encore plus rapide et plus efficace.

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

Cette partie s'ouvre sur les données statistiques. Ces statistiques ont une double fonction : d'une part, donner une idée fidèle et détaillée des plaintes et de leur traitement, et d'autre part, 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 année toutefois, l'attention du lecteur sera attirée sur les commentaires transversaux, toujours plus nombreux, voire dominants, et qui portent notamment sur un aspect de la réforme des pensions qui a généré de nombreuses plaintes, sur l'augmentation de l'âge de la pension anticipée, et sur des changements intervenus dans les retenues sociales sur les pensions.

Au fil des années précédentes, le Collège a émis de nombreux commentaires portant sur le cumul d'une pension avec des revenus d'une activité professionnelle. La réglementation relative à ce cumul a été profondément modifiée au 1^{er} janvier 2013. Cette nouvelle réglementation tient dorénavant compte de nos suggestions et recommandations. Le Collège a estimé utile de procéder à une discussion transversale

de ce thème, et a tenté de synthétiser, de manière quasi exhaustive, toutes les modifications, induites en grande majorité par nos recommandations.

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.

Au fil des années, nous avons accumulé de nombreux commentaires dans nos différents Rapports annuels. Dorénavant, ces différents commentaires sont réunis dans un aperçu synoptique et thématique. Le résultat de ce travail est disponible sur notre site Internet www.mediateurpensions.be.

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.

Dans cette troisième partie, nous présentons en premier lieu les recommandations officielles et générales faites, s'il échet, à l'occasion de l'examen des plaintes. Le lecteur y trouvera également un aperçu du suivi donné aux recommandations émises dans nos Rapports précédents. Cette partie se poursuit par le suivi donné aux suggestions et propositions que nous avons formulées dans nos Rapports précédents et par celles qui ont été favorablement accueillies.

Pour la première fois, de manière explicite et assez étoffée, nous démontrons au lecteur les avancées réalisées en matière de cumul de pension avec une activité professionnelle. Une synthèse fouillée balise de manière quasi exhaustive les modifications légales générées par nos recommandations, suggestions et commentaires.

Concernant les annexes, cette année, nous avons décidé de ne plus reproduire in extenso les textes de référence utiles (lois et chartes) mais de n'en mentionner que le lien du site où ils sont disponibles sur internet (www.mediateurpensions.be, Publications/Rapports annuels). Seules la liste des adresses de nos partenaires, par exemple celles des services de pensions, de nos collègues ombudsmans, y est encore succinctement reprise, ainsi que le texte du récent protocole établi avec SOLVIT.

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

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



Tony Van Der Steen Jean Marie Hannedouche



Le Service de médiation pour les Pensions

Les activités du Service de médiation
pour les Pensions

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

La transparence, une question de bonne administration

Le concept de transparence est de plus en plus fréquemment évoqué, en particulier la nécessité de la transparence dans tous les aspects de la société mais comment faut-il comprendre cette transparence ? “Transparency is a characteristic of governments, companies, organisations and individuals that are open in the clear disclosure of information, rules, plans, processes and actions.”¹

Pourquoi la transparence est-elle aussi importante dans le secteur public ? Le précédent Médiateur européen, Monsieur P. Nikiforos Diamandouros, avait fait le constat suivant : “Transparency (or openness) is an essential aspect of pluralist democracy. It ensures that citizens can have the information they need to participate effectively in the political process and to call public authorities to account.”²

La transparence contribue, voire est partie intimement liée, à une communication ouverte, à la clarté et à la responsabilité (responsabilisation)³.

Ces dernières années, la perception du concept de transparence a fortement évolué, notamment, dans les administrations publiques. Un changement “culturel” profond se dessine qui invite à abandonner ce qui pouvait limiter l’information et la motivation des actes. La norme nouvelle consiste au contraire à rendre cette information largement accessible et disponible à tous les citoyens.

Informé efficacement consiste notamment à diffuser activement de l’information, tant de manière proactive que réactive. Les pouvoirs publics se sont d’ores et déjà engagés d’initiative à mettre en place une stratégie de communication pour répondre aux besoins réactualisés de leurs publics-cibles. Ils réagissent également promptement lorsqu’il leur est possible d’aider le citoyen confronté à une situation pour laquelle celui-ci ne trouve nulle part l’information.

Informé efficacement ne se limite pas non plus aux informations liées aux droits et obligations du citoyen mais consiste également à expliquer les procédures et les méthodes de travail auxquelles recourent les administrations, ainsi par exemple que la nature des échanges de données avec d’autres institutions impliquées ou encore la manière d’apporter ou d’obtenir une preuve.

Bien évidemment, l’information relative à des données personnelles se limite strictement à la personne concernée ou son mandataire. Les services publics sont en effet liés par le secret professionnel et les lois qui protègent la vie privée. Il est impensable qu’au nom de la transparence, des données personnelles soient jetées en pâture aux yeux du public.

1 Définition tirée de « The Transparency and Accountability Initiative » (T/A Initiative). T/A Initiative est une organisation non gouvernementale qui vise à développer et renforcer la démocratie en aidant les citoyens à obtenir de la part des institutions de gouvernance que celles-ci rendent des comptes de leur gestion.

2 Response of the European Ombudsman, P. Nikiforos Diamandouros, to the Commission’s green paper “Public Access to Documents held by institutions of the European Community: a review”

3 Le développement d’un intérêt croissant pour la transparence se trouve notamment confirmé à l’échelle mondiale par la création d’un accord de collaboration auquel ont déjà souscrit plus de 50 pays et intitulé “Open Government Partnership” (OGP) Voir site <http://www.opengovpartnership.org>

Un tel procédé hypothéquerait la confiance légitime du citoyen dans les institutions et affaiblirait considérablement la légitimité démocratique de notre état de droit.

Il n'en reste pas moins que l'information adéquate et sa communication aux citoyens ainsi que la protection de leur sphère de vie privée (privacy) sont des activités exigeantes en temps et en moyen.

Il s'agit-là d'un investissement indispensable si l'on souhaite assurer l'efficacité, la transparence et la confiance dans les institutions. En même temps, ces investissements contribuent à la légitimité des services publics, ainsi qu'à leur efficacité et à leur responsabilisation, dans le but d'atteindre les citoyens et de renforcer les principes démocratiques.

Mais quel est donc le niveau de transparence atteint par les services de pension ?

Indépendamment des efforts constants fournis de longue date par les services de pension pour être à l'écoute de leur public, nous constatons ces derniers temps une accélération et une intensification de mouvement de leur part vers plus de proactivité et vers une information intégrée de plus en plus individualisée, voire sur mesure.

Quasi tous les services de pension ont eu à cœur de rédiger une charte de l'utilisateur dont un des engagements pris réside dans la volonté de tenir compte, toujours mieux et plus, des besoins du citoyen. (Voir les chartes sur notre site internet, [www.mediateurpensions.be/Rapports annuels.](http://www.mediateurpensions.be/Rapports%20annuels))

Certaines des administrations en charge des pensions sont déjà bien avancées sur ce chemin vers un service intégré et transparent. Ainsi, avec MyPension, l'ONP⁴ a investi dans une plate-forme interactive.

Via ce site, le citoyen (à ce stade, uniquement travailleur salarié, mais prochainement autres secteurs aussi) a accès de manière individuelle et sécurisée à son dossier, c'est-à-dire selon le cas, à ses données d'identification, de carrière, de simulation immédiate, de simulation en modifiant des paramètres, d'échanges de courrier, de notification, de paiement, etc.

Via MyPension, le citoyen peut introduire sa demande de pension, transmettre de l'information ou en demander. Il a également accès à une masse d'information générale sur les pensions.

En Partie II, le Collège se penche sur une série de plaintes qui sont autant de messages d'amélioration de cet outil vecteur de transparence (voir les commentaires intitulés Problèmes d'accès à MyPension).

En lançant l'opération MyPension-on-tour dans 28 grandes villes durant les derniers mois de l'année 2013, l'ONP a invité les pensionnés à faire plus ample connaissance

4 Arrêté royal du 23 mai 2013 portant approbation du quatrième contrat d'administration de l'Office national des Pensions, Moniteur belge 9 août 2013, p. 51582 ou plus directement encore via le lien d'accès au contrat d'administration 2013-2015 entre l'Etat fédéral et l'Office national des Pensions, http://www.onprvp.fgov.be/RVPONPublications/FR/publications/Contratadministration_2013_2015_FR.pdf

avec cette nouvelle application de l'e-government, il a encore élargi les limites d'une communication transparente.

L'application MyPension est appelée, d'ici quelques temps, à devenir une plateforme commune des pensions, incluant l'INASTI et le SdPSP. A terme, ce moteur de pensions permettra l'accès à toutes les données de carrière, quel que soit le régime, et permettra donc l'estimation intégrée en cas de carrière mixte. Par la suite, la notification intégrée des pensions en cas de carrière mixte ne sera plus un rêve, mais bien une réalité.

Sur le plan du contact téléphonique, le service offert s'est également amélioré dans le sens de la transparence. Depuis l'année passée, un call center unique a été mis en place par les trois grands services de pension : il s'agit du numéro unique et gratuit 1765. Via ce numéro, le citoyen a désormais accès par téléphone à toute l'information relative à sa pension, quelle que soit sa carrière.

Si, à ce jour, tous les projets n'ont pas encore abouti et sont perfectibles, les résultats atteints sur le plan de la transparence par les services de pensions ne font aucun doute, et continueront encore de s'améliorer.

Le Service de médiation pour les Pensions est convaincu d'y contribuer depuis sa création en 1999 par la constance de sa vigilance, par la nature de ses commentaires et analyses ainsi que par ses recommandations et suggestions.

Dans son travail quotidien, l'Ombudsman vérifie, entre autres, si la réglementation relative à la protection de la vie privée a été respectée ; il s'agit bien d'un de ses critères d'évaluation.

L'Ombudsman se réjouit de contribuer ainsi à l'optimalisation et l'amélioration des services proposés et assumés par les administrations en charge des pensions. En contribuant de la sorte, il ne fait qu'accomplir sa mission de conciliation entre les services de pension et les citoyens.

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 2013.

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

Progrès

Peu après son entrée en fonction, le Collège a fait connaissance avec le nouveau Ministre des Pensions et lui a notamment fait part de ses recommandations et suggestions, en particulier à propos de la réforme en cours.

Le Collège a débattu avec les responsables de chacun des grands services de pension de son Rapport annuel 2012, et surtout des recommandations et commentaires qu'il contenait.

Par le biais d'un article analysant les résultats obtenus dans la gestion d'un dossier intéressant, l'Ombudsman contribue régulièrement au périodique néerlandophone "Nieuwsbrief Leergang Pensioenrecht" de l'Université catholique de Louvain (voir plus loin sous le point « Contributions scientifiques »).

Objectif stratégique 2 : Augmenter le professionnalisme

Progrès

La digitalisation des dossiers archivés est dorénavant une réalité.

Afin d'encore améliorer l'efficacité et la rapidité du traitement des dossiers dans lesquels un service de pension d'un des pays de l'Union européenne est impliqué, le Collège vient d'établir un protocole de collaboration avec le centre SOLVIT belge. (Voir Partie 4, Annexe 1).

Dans le même ordre d'idées, afin d'affiner le traitement donné aux plaintes impliquant des services de pension hollandais ou français, quatre visites de travail ont eu lieu. Concernant les Pays-Bas, une rencontre a eu lieu en novembre 2013 à Bruxelles avec l'Ombudsman national hollandais et, peu après, à Utrecht, avec les responsables de la Banque d'assurances sociales hollandaise (Sociale Verzekeringsbank SVB). En décembre 2013, une rencontre s'est tenue à Paris avec une délégation du Défenseur des Droits ainsi qu'avec les responsables de la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse (CNAV) (Voir plus loin au point Relations externes).

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

Progrès

Les Ombudsmans ont régulièrement été présents dans les médias durant l'année 2013, 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 médias).

L'Institut national d'Assurances Sociales pour Travailleurs Indépendants (INASTI) a souscrit à notre proposition de mentionner le Service de médiation pour les Pensions sur les accusés de réception des demandes de pension ainsi que sur les lettres informant les pensionnés de l'ouverture d'office d'un dossier de pension à l'âge légal de pension.

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

Progrès

Un dialogue a démarré avec les coordinateurs des services de plaintes de première ligne créés auprès des services de pension. Par la suite, le protocole de collaboration qui règle les relations entre les services de pension et le service de médiation sera adapté en tenant compte des constats qui auront été faits.

Ce dialogue s'inscrit dans le cadre du grand projet « Réseau fédéral Gestion des Plaintes » qui regroupe toutes les autorités fédérales et est organisé sous l'égide du Service public fédéral Personnel et Organisation (SPF P&O). Le 19 septembre 2013, une première réunion informative a eu lieu avec le responsable du projet du SPF P&O afin de préciser notamment les objectifs du réseau.

Il convient de préciser que certains services de pension n'avaient pas attendu l'initiative fédérale et avaient déjà mis en place un service interne de plainte. Dorénavant plutôt que de travailler chacun dans son coin, ces services bénéficieront du soutien et de l'expérience de ce nouveau réseau fédéral afin de déterminer les contours et défis de la fonction.

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 24 avril 2013 : Présentation du Rapport annuel 2012



Lors de la présentation du Rapport annuel 2012, le Collège a pointé 5 sujets :

- Dans la mine des pensions, le canari se fait entendre ...
- Travailler après ses 65 ans ... Réfléchissez-y à 2 fois !
- A cause d'une (modeste) pension de fonctionnaire, privé de pension au taux de ménage ? C'est le cas pour le travailleur indépendant ... Pas pour le travailleur salarié.
- Veuf/veuve d'un fonctionnaire, vous n'avez pas exercé votre droit à pension de survie dans les 10 ans du décès ? Pas de bol, il est définitivement prescrit ... Ce n'est pourtant pas le cas dans le secteur privé ...
- Divorcer après votre pension ? Faites gaffe : Sans nouvelle demande explicite de votre part, votre droit éventuel à pension de conjoint divorcé ne sera pas examiné d'office !



Comme chaque année, la conférence de presse, rehaussée par la présence du Vice-Premier Ministre et Ministre des Pensions et celle de la Ministre des Classes Moyennes, des PME, des Indépendants et de l'Agriculture, a pu compter sur un large intérêt médiatique.

Presque tous les quotidiens belges, ainsi que certains médias internet comme Pensiontalk et SocialEye News ont évoqué en détail le Rapport annuel 2012. Certains sujets évoqués lors de la conférence de presse ont également été relayés par la radio et la télévision.

La réaction des responsables politiques après la présentation publique du Rapport annuel 2012

Plusieurs membres de la Commission des Affaires sociales de la Chambre des Représentants ont assisté à la conférence de presse. Ceci a entre autres concouru au dépôt de diverses questions parlementaires orales ou écrites à propos des commentaires du Rapport annuel.

L'attention s'est notamment focalisée sur le sort du pensionné qui continue de travailler au-delà de 65 ans et qui, tombant malade durant plus d'un mois, ne

bénéficie plus d'aucune ressource puisque la mutuelle ne garantit plus les indemnités de maladie une fois qu'on a dépassé les 65 ans. Entretemps, deux propositions de loi ont déjà été déposées à ce propos.

L'attention des médias pour le Rapport annuel a généré de nombreux communiqués de presse de la part des partis politiques, des organisations concernées par la problématique des pensions, et même par certains services de pension.

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.

Voici sans logique aucune, quelques exemples d'intervention où l'Ombudsman se livre dans la presse :

- le mensuel Vitaya publie durant quatre pages d'interview des conseils de l'Ombudsman afin d'éviter des problèmes avec sa pension,
- le périodique n°12 de Vlamingen in de Wereld contient un article portant sur le travail de l'Ombudsman et sur sa fonction-signal. L'interview met notamment en exergue la nécessité d'introduire à temps le certificat de vie auprès du service de pension afin de garantir la régularité des paiements de la pension à charge de la Belgique.



Un des Ombudsmans a été invité au programme de radio intitulé "Vandaag" de la VRT-Radio 1, afin de commenter les recommandations émises à propos du travail après la pension dans le cadre de la réforme des pensions.

Actions d'information

Assemblée générale du Conseil fédéral des Aînés du 10 juin 2013

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.

Comme son prédécesseur, le Comité consultatif pour le secteur des Pensions, 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 présentes.

Cette année nous avons pris part à la réunion plénière du 10 juin 2013 qui a été largement consacrée à la discussion du Rapport annuel 2012. 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.

Premier « Expat Parlement » le 4 juillet 2013

Le 4 juillet 2013, le premier "Expat Parlement" a eu lieu à l'initiative de la fondation Vlamingen in de Wereld (VIW) pour célébrer ses 50 ans d'existence.

Parmi les thèmes abordés figuraient les interactions et attentes sur les aspects suivants : la mobilité internationale en matières d'études et d'enseignement, la langue néerlandaise et la culture flamande, la sécurité sociale et ses aspects consulaires, les relations entre la Flandre et ses ressortissants.

Compte tenu de son expertise à l'égard des problèmes des travailleurs frontaliers, l'Ombudsman a été invité dans le panel consacré à la sécurité sociale.

Lectures universitaires

Lors du collège consacré aux actualités de la Leergang Pensioenrecht du 19 mars 2013 (KUL Recht), l'Ombudsman a brossé un aperçu de la notion "âge de la pension dans les régimes légaux". Les dispositions transitoires prévues dans le cadre de la réforme des pensions ont ainsi été abordées. L'occasion lui a été offerte de commenter les problèmes rencontrés sur ce plan lors du traitement des plaintes, en particulier dans les cas de carrières mixtes.

Participation à des formations universitaires

Progressivement, 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 Service de médiation Pensions. Ces rencontres contribuent bien évidemment aussi à asseoir l'autorité morale du médiateur.

Le 18 avril 2013, le Collège a accueilli les étudiants de la dernière année de master en droit de l'université d'Anvers (UA), spécialisation droit social.

A cette occasion, les étudiants ont fait connaissance avec le monde de la médiation (fonction et particularités d'un ombudsman – pouvoir judiciaire). A la fin de la visite, les étudiants ont reçu une compilation de discussions de dossiers tirés des rapports annuels précédents et un cas de plainte fictif.

Les étudiants ont reçu pour mission de résoudre individuellement le casus soumis. Lors d'un séminaire organisé à l'université-même le 25 avril 2013, la solution du casus a été présentée et discutée avec les étudiants.

Le 26 avril 2013, quatre séminaires ont eu lieu pour les étudiants du master en droit de la KUL, option droit social, durant lesquels deux casus ont à chaque fois été abordés et qui portaient sur des plaintes relatives à :

- l'activité professionnelle après pension;
- l'augmentation de l'âge d'accès à la pension anticipée dans le cadre de la réforme des pensions.

Ce fut également l'occasion de comparer le travail de l'ombudsman avec la procédure contentieuse devant les tribunaux.

Enfin, un étudiant du Instituut voor de Overheid de la KUL, Wout Frees, supervisé par le Professeur Frankie Schram, a réalisé son mémoire de fin d'études sur l'application des critères d'évaluation par le Service de médiation pour les Pensions. Les résultats de sa recherche ont fait l'objet d'une publication scientifique début 2013 intitulée "De ombudsnormen van de Ombudsdienst Pensioenen. Een visie op kwaliteitsvol overheidshandelen" (Trad. libre Les critères d'évaluation du Service de médiation pour les Pensions. Une vision pour un service public de qualité).

Extrait (traduit ci-dessous) : " Onze bevindingen in verband met de Ombudsdienst Pensioenen worden bovendien in een breder kader geplaatst: op een theoretisch niveau belichten we de verschillende perspectieven op kwaliteitsvol overheidshandelen en de complexe positie die een ombudsdienst hierin inneemt. We tonen met deze bijdrage onder meer aan dat de Ombudsdienst Pensioenen de klassieke dichotomie (nvdr: tweedeling) tussen het producent- en het consument-georiënteerde perspectief op kwaliteit overstijgt."

(Trad. libre « Nos constatations concernant le Service de médiation pour les Pensions doivent en outre être situées dans un cadre plus large : l'action du Service est analysée sur un plan théorique au travers de diverses perspectives traduisant sa vision et la place toute particulière qu'il occupe. Cette contribution aide entre

autres à montrer que dans sa recherche d'excellence et de qualité, le Service de médiation pour les Pensions dépasse la dichotomie classique entre producteur et consommateur. »)



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, rubrique Nouveautés) :

- Dans la 2^{ème} Nieuwsbrief de l'année académique 2012 – 2013, l'Ombudsman évoque la problématique du complément pour âge dans le secteur public en cas de travail pour un autre service public durant un congé pour mission.
- Dans la 3^{ème} Nieuwsbrief de l'année académique 2012 – 2013, l'Ombudsman se penche sur la problématique du calcul de la pension dans le cas du travailleur à temps partiel qui travaille en qualité de domestique.
- Dans la 4^{ème} Nieuwsbrief de l'année académique 2012 – 2013, l'Ombudsman évoque la suppression de la prescription décennale frappant les pensions de survie dans le secteur public. Finalement acquis aux arguments de l'Ombudsman, le SdPSP accepte l'idée que le droit à la pension de survie du secteur public ne peut se prescrire. Cette réussite a permis à des personnes à qui l'argument de la prescription avait empêché d'obtenir une pension de réintroduire une telle demande et, cette fois, de l'obtenir.
- Dans la 5^{ème} Nieuwsbrief de l'année académique 2012 – 2013, l'Ombudsman commente le point de départ du calcul des intérêts prévus par la Charte de l'assuré social.
- Dans la 1^{ère} Nieuwsbrief de l'année académique 2013 - 2014, l'Ombudsman disserte sur la nécessité d'un concept unique de date de prise de cours de la pension.

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 été présents à :

- Une réunion technique auprès des Christelijke Mutualiteiten (CM) pour commenter le Rapport annuel 2012 le 21 mai 2013 à Bruxelles ;
- L'assemblée générale du Groupement de défense sociale d'outre-mer (G.D.S.O.M.) le 25 mai 2013 à Anderlecht, qui célébrait également ses 50 ans d'existence ;
- Une rencontre avec les Aînés du cdH à propos de la protection sociale et des revenus des seniors de demain le 22 octobre 2013 à Bruxelles.

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'Europe, d'Australie ou d'Afrique du Sud, sont confrontés quasi quotidiennement aux questions de pensionnés.

Le SPF Affaires Etrangères, Commerce extérieur et Coopération au Développement dispense toute l'information utile concernant les coordonnées du Service de médiation pour les Pensions et son fonctionnement via son site Internet et ceux des ambassades.

L'Union francophone des Belges à l'étranger et la Stichting Vlamingen in de Wereld se sont ralliées à la démarche.

Le Service de médiation pour les Pensions sur la Toile

Le site Internet du Service de médiation 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.

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

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 fréquentes l'aident à optimiser le service aux plaignants.

En Belgique



De plus en plus régulièrement, le Service de médiation Pensions est 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,...), notre Collègue de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles (enseignement) ainsi que les Collègues des secteurs de la finance (banques) et des assurances (avantages extralégaux).

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

Pour résoudre ces dossiers, il est indispensable que les médiateurs collaborent étroitement et puissent, le cas échéant, procéder à une instruction conjointe de la plainte, 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 collaboration fonctionne dans les deux sens. Les autres médiateurs, membres de la 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. Le 12 août 2013, une évaluation conjointe a eu lieu qui a confirmé le maintien de cette initiative.

A l'étranger

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

Les rencontres informelles avec les collègues étrangers contribuent elles aussi à renforcer les collaborations et permettent parfois d'affronter des problèmes conséquents.

Cette année, le Collège a initié une série de visite à ses collègues et aux services de pensions des pays limitrophes.

Le premier rendez-vous de la série, était celui fixé avec l'Ombudsman national des Pays-Bas, que le Collège a eu l'honneur de rencontrer à Bruxelles le 6 novembre 2013. Il est apparu que l'Ombudsman national était très rarement confronté à des plaintes portant sur les pensions légales hollandaises. La discussion n'en fut pas moins captivante en particulier lorsqu'elle porta sur sa méthode de travail qui vise prioritairement à se retrousser les manches pour résoudre le problème du plaignant et lui prodiguer tout l'accompagnement nécessaire.



Le jour suivant, le 7 novembre 2013, une délégation du Service de médiation s'est rendue à Utrecht, au siège central de la Sociale Verzekeringsbank (SVB). Accueilli par toute l'équipe dirigeante, nous avons découvert une administration proche de l'excellence sur le plan de la qualité de service.

Le 18 avril 2013, la SVB a obtenu le Customer Centric DNA Award remis à l'administration offrant le meilleur service à sa clientèle. La SVB s'est également vu décerné le 'Certificate of Merit with special mention' décerné par l'International Social Security Association (ISSA). Ce prix lui a été remis pour la qualité et l'efficacité de son système d'échanges d'informations avec ses partenaires internationaux.

Cette rencontre a de plus permis d'identifier des pistes pour renforcer notre collaboration, par exemple, sur le transfert des plaintes.



La deuxième visite a eu lieu à Paris. Le 9 décembre 2013, nous rencontrons une délégation du Défenseur des Droits. Les échanges ont principalement porté sur la fonction et son impact, en particulier dans le secteur de la sécurité sociale en présence du responsable national compétent pour le secteur public et de la conseillère en charge du département de la protection sociale et de la solidarité.

Le jour suivant, le 10 décembre 2013, nous étions accueillis par la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse (CNAV) à Paris. Ce sont surtout les aspects liés aux travailleurs frontaliers France-Belgique qui ont été abordés, avec la Directrice des relations internationales et les responsables de la CARSAT Nord-Picardie.

Les discussions ont porté sur la manière dont la CNAV gère les relations avec les pensionnés, en particulier pour la prise en compte et la gestion des plaintes, en collaboration avec les différents intervenants que ce soit par le service clientèle, ou par le Médiateur de l'Assurance Retraite.



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.

Le 14 juin 2013, lors d'un lunch-débat, le Collège et des collaborateurs ont pris part à la discussion qui avait pour thème : "Les excès de la loi du 20 décembre 2002 relative au recouvrement amiable des dettes du consommateur : le recouvrement de dettes par voie d'huissier".

Il arrive également que des contacts informels aient lieu, par le biais de collègues belges, avec des collègues étrangers. Ce fut le cas le 15 octobre 2013 lorsque le Médiateur fédéral nous a offert l'occasion d'assister à l'échange avec la Médiatrice du Grand-Duché de Luxembourg portant sur les concepts d'autorité morale, de notoriété des services de médiation et sur leur partenariat avec les administrations.



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 et la diffusion d'un folder. Un site renouvelé contenant encore plus d'information a été publié au 1^{er} janvier 2013.

Organisations internationales d'Ombudsmans

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

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 à nouveau le Collège des médiateurs. Au terme d'une nouvelle procédure de sélection par SELOR, leurs mandats ont été renouvelés pour six années à partir du 1^{er} mai 2013. 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).

Les collaborateurs



L'effectif du personnel se présente comme suit :

- sept examinateurs, dont deux avec une formation universitaire ;
- un collaborateur chargé de fonctions de secrétariat ;
- un collaborateur chargé de la communication.

Selon le critère linguistique, le Service est composé de trois 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. 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.

Depuis le départ en pension d'un collaborateur francophone, l'effectif est diminué d'un équivalent temps plein. Jusqu'à ce jour, il n'a pas été possible de trouver de remplaçant malgré un appel aux candidats paru dans le Moniteur belge, soutenu par une annonce sur le site de Selor, une campagne via Twitter et un avis sur notre site internet.

Il semble difficile de trouver des candidats motivés et qualifiés qui répondent aux exigences particulières et pointues du Service de médiation pour les Pensions.

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 :

- "Tendances dans les medias: 5 ans après", COMMnet⁵ Journée découverte organisée par le SPF Personnel et Organisation et le SPF Chancellerie du Premier Ministre le 19 février 2013 à Bruxelles
- "Accueil et intégration des nouveaux collaborateurs", COMMnet-KMnet rencontre organisée par le SPF Personnel et Organisation et le SPF Chancellerie du Premier Ministre le 19 mars 2013 à Bruxelles
- "Bescherming bij ontbinding van het huwelijk. Een onderzoek naar de houdbaarheid van het overlevingspensioen, het echtscheidingspensioen en de uitkering na echtscheiding", défense publique de la thèse soutenue par Madame Elisabeth Alofs vue de l'obtention du grade académique de Docteur en droit organisée par la Vrije Universiteit Brussel le 3 mai 2013 à Bruxelles
- "Evaluation de la communication", COMMnet rencontre organisée par le SPF Personnel et Organisation et le SPF Chancellerie du Premier Ministre le 4 juin 2013 à Bruxelles

⁵ Le réseau des communicateurs fédéraux

- “Les résultats de l’Enquête nationale des Pensions”, présentation organisée par l’assureur Pensions Delta Lloyd Life le 4 juin 2013
- “Leadership 2020: are you ready?”, event organisé par la Fédération Royale et Hauts Fonctionnaires de la Police belge (Division West-Vlaanderen) le 13 juin 2013 à Bruxelles
- “Structuration de l’information sur nos sites Internet et Intranet”, KMnet⁶ workshop organisée par le SPF Personnel et Organisation et le SPF Chancellerie du Premier Ministre le 13 juin 2013 à Bruxelles
- “La réforme des pensions et les conséquences pour le régime des travailleurs”, formation organisée par l’Office national des Pensions le 18 juin 2013 à Bruxelles
- “La Commission européenne est-elle trop critique pour notre budget et notre politique des pensions ? ” rencontre organisée par l’Itinera Institute le 23 septembre 2013 à Bruxelles
- “Gender mainstreaming dans la communication publique”, COMMnet workshop organisé par le SPF Personnel et Organisation et le SPF Chancellerie du Premier Ministre le 26 septembre 2013 à Bruxelles
- “Le défi des pensions dans le secteur public”, table ronde organisée par OGEO-Fund le 15 octobre 2013 à Bruxelles
- “Wat ons bindt? Het sociaal recht! Sociale zekerheidsbijdragen voor zelfstandigen: wat verandert er nu wel en niet?”, colloque organisé par la Faculté de Droit et de Criminologie et l’Association des Alumni de la VUB le 6 novembre 2013 à Bruxelles
- “Gelijk of ongelijk: de verstrenging van de gelijkgestelde perioden in het pensioenrecht”, formation organisée par l’école THEMIS pour la Formation Juridique postacadémique de la Katholieke Universiteit Leuven le 21 novembre 2013 à Bruxelles
- Formation à l’usage de Theseos, organisée par l’Office national des Pensions dans le courant de novembre à Bruxelles
- “Les organisations innovantes”, rencontre KMnet organisée par le SPF Personnel et Organisation et le SPF Chancellerie du Premier Ministre le 3 décembre 2013 à Bruxelles

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 2013 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

⁶ Le réseau des gestionnaires de connaissance fédéraux

qui sont imposées à la fonction publique fédérale.

Tout est mis en œuvre afin de maintenir le niveau actuel de qualité, que ce soit celui des prestations offertes aux citoyens ou celui des recommandations et suggestions adressées au législateur. Il en va de même quant au zèle mis afin d'assumer notre mission grâce à des collaborateurs hautement qualifiés et spécialisés.

Les moyens matériels

Le Service de médiation pour les Pensions est installé au deuxième 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.

Des travaux de rénovation sont en cours dans le WTC. Malgré tout, nos bureaux restent facilement accessibles par ascenseur, également pour les personnes moins valides.

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 et d'un accès à l'Internet.

Depuis 2012, le télétravail a été mis en route pour les médiateurs et leurs collaborateurs qui sont intéressés.

Afin de permettre que notre base de données (data base) actuelle, qui est le fruit du travail « fait maison » de collaborateurs intéressés par l'informatique, puisse continuer d'être exploitée, nous avons pu bénéficier, cette année, de l'expertise et du soutien d'experts de la SMALS⁷.

⁷ Smals soutient et encadre le programme e-government du secteur social et du secteur soins de santé. Les services ICT offerts vont du développement de software, de l'installation du hardware adéquat jusqu'à la mise à disposition de personnel spécialisé. Plus d'informations sur www.smals.be