



Rapport Annuel **2014**

Editeur responsable :

Jean Marie Hanneesse et Tony Van Der Steen
Collège des médiateurs pour les Pensions
WTC III Bd Simon Bolivar 30 boîte 5 1000 Bruxelles
plainte@mediateurpensions.be
www.mediateurpensions.be

BD 51.547

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

Graphisme : Toon Van Wambeke
Impression : Artoos

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

Le Rapport annuel 2014 du Service de médiation pour les Pensions couvre la période du 1er janvier 2014 au 31 décembre 2014.

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 1er juin 1999, ce sont plus de 26.000 (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 suggestions d'amélioration adressées aux services de pension ainsi que 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, une de nos suggestions émises au fil des années a pris corps en étant intégrée dans les nouvelles dispositions. En matière de pension de survie, la loi permet désormais de prendre en compte la période de cohabitation légale précédant le mariage et cela à partir de la même date dans tous les régimes de pension.

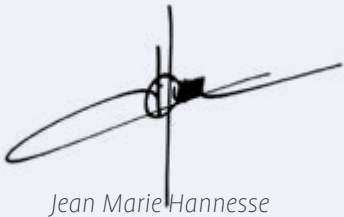
Toutefois, nous avons jugé utile de donner plus de place dans ce Rapport aux résultats obtenus par le biais de nos suggestions. Les administrations en charge des pensions les intègrent généralement sans difficulté et rapidement afin d'améliorer leurs pratiques quotidiennes tant à l'égard de leur fonctionnement 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.

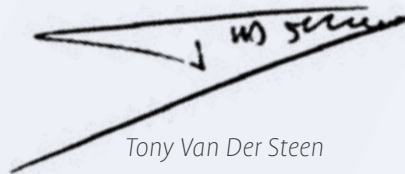
Nous espérons que la nouvelle Commission des Affaires sociales nous invitera à nouveau cette année, comme ce fut le cas lors d'années précédentes, à un échange de vues au bénéfice du citoyen-pensionné.

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

Le Collège des médiateurs pour les Pensions,

A handwritten signature in black ink, consisting of a large loop on the left and a vertical line extending downwards from the center.

Jean Marie Hanneesse

A handwritten signature in black ink, featuring a long horizontal line with a small arrow pointing downwards and the text 'M. Steen' written above it.

Tony Van Der Steen

Introduction

Le présent Rapport annuel 2014 couvre la période courant du 1er janvier 2014 au 31 décembre 2014.

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 les autres services, y compris également les services étrangers, en vue de contribuer à un traitement des plaintes encore plus rapide et plus efficace.

Cette deuxième 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.

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

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 suggestions récentes qui ont été suivies par les services de pensions.

Concernant les annexes reprises dans la quatrième partie, 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, rubrique Publications/Rapports annuels). Seules la liste des adresses de nos partenaires principaux, par exemple celles des services de pensions, y est encore succinctement reprise.

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 Hannesse



PARTIE 1

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

Le Service de médiation pour les Pensions à l'ère post numérique

La lecture visionnaire et positive que Michel Serres fait de notre monde dans ses derniers ouvrages nous paraît particulièrement éclairante.

Selon Michel Serres, le monde a connu une première « bascule », lors de l'invention de l'écriture (que l'on peut situer vers 5000 avant Jésus Christ en Mésopotamie).

Pour lui, une « bascule » représente le passage à une nouvelle ère. Avec la découverte de l'écriture, le monde a changé complètement. Toujours selon lui, une deuxième bascule a eu lieu avec l'invention de l'imprimerie, il y a environ 500 ans d'ici.

Pour l'auteur, au début des années 90, une troisième bascule a eu lieu : l'avènement de l'ère numérique.

Dans un de ses tout derniers ouvrages, Michel Serres parle de « Petite Poucette »¹ qui à l'aide de ses deux pouces pilote son smartphone par lequel elle est potentiellement en contact avec le monde entier et a ainsi accès à toute la mémoire digitale externalisée disponible via internet. Son pouce lui permet d'entrer en contact immédiat avec plus de 4 milliards d'êtres humains sur la planète. Plus mondialisée que cela c'est difficile ... Il s'agit là d'une situation tout à fait unique dans l'histoire de l'humanité.

Pour l'auteur, c'est donc bien une évidence, nous sommes même largement dans l'ère « post numérique » qui a déjà, et aura encore plus, dans le futur, un impact sur notre manière d'appréhender le monde.

Quel est aujourd'hui l'impact de cette ère post numérique sur le Service de médiation pour les Pensions ?

Quelques remarques préalables ...

Notre public est composé des (futurs) pensionnés en puissance, il s'agit d'un public particulier, notamment sur le plan de l'âge, ce qui nous amène à certains constats. D'une part, notamment du fait des

nouveaux développements informatiques qui permettent d'obtenir plus facilement des estimations, il y a de leur part, de plus en plus de questions posées (parfois longtemps) avant l'âge de la pension, et d'autre part, il y a de plus en plus de différence de contenu dans les questions et les plaintes selon la catégorie d'âge : jusqu'à l'âge de la pension, 65 ans, les plaintes portent plutôt sur le traitement du dossier de pension et sur son calcul, et puis au-delà de cet âge, les plaintes portent surtout sur le paiement de la pension, son faible montant et la GRAPA (Garantie de revenus aux personnes âgées).

Par ailleurs, nous avons affaire à une matière particulièrement complexe et évolutive : la dernière réforme n'a pas encore sorti l'ensemble de ses effets que la suivante est déjà sur le métier ! Cette matière est sensible car le pensionné devra vivre, voire survivre, avec sa pension jusqu'à son dernier jour.

Bien sûr, l'Ombudsman a conscience de la fracture numérique, en particulier face à un public âgé et fragilisé. Sur ce point, il s'associe par ailleurs totalement aux Recommandations Générales de ses collègues fédéraux² (qui ont notamment attiré l'attention sur les écueils à éviter).

L'Ombudsman a également une conscience accrue de l'étendue de la problématique au sens large de l'accessibilité, et en particulier, dans son boulot, de veiller à pratiquer un seuil d'accessibilité le plus bas possible.

A ce propos, en guise de corollaires aux idées de Michel Serres :

le débat pourrait se simplifier par le recours à des outils comme Skype qui vont remettre à l'honneur le contact « visuel direct » et « interpersonnel », accessoirement, selon nous, cette évolution est déjà en train de rendre superflu le débat entre centralisation et décentralisation – qui vaut pour notre Service de Médiation pour les Pensions, mais pourrait aussi valoir pour toute l'administration, au sens large.

¹ Petite Poucette, Ed. Le Pommier, 03/2012. L'auteur est philosophe et mathématicien. Professeur à l'université de Stanford et membre de l'Académie française. Il a écrit de nombreux ouvrages et essais portant sur la philosophie et l'histoire des sciences.

² Voir le Rapport annuel 2009 du Médiateur fédéral, Bruxelles, pp. 139-140

Augmentation des plaintes introduites par internet

Les plaintes via internet augmentent, surtout de la part des « jeunes » pensionnés, en particulier ceux qui se rapprochent de la date à laquelle ils vont quitter la vie professionnelle pour transiter vers la pension et viennent de recevoir leur notification.

Pourquoi une telle différence avec le montant de l'estimation ? Le calcul est-il correct ? Pourquoi le montant net payé est-il aussi bas et pourquoi fluctue-t-il durant les premiers mois ?

Beaucoup de ces tout jeunes pensionnés, sont dorénavant habitués à l'usage du PC ou de la tablette. Ceci est confirmé par les chiffres du Baromètre de la société de l'information (2013)³ du SPF Economie selon lequel, 80,3 % des ménages belges possèdent au moins un ordinateur. Ce pourcentage grimpe à 94,8 % pour les ménages avec enfants. Plusieurs ordinateurs sont même présents dans plus de la moitié (57,3 %) des ménages avec enfants. Ce pourcentage déjà élevé ne devrait encore qu'augmenter.

Il est plus qu'évident que ces (futurs ou tout juste) pensionnés recourent à internet pour transmettre leurs plaintes par email ou via le formulaire de plainte sur notre site www.mediateurpensions.be.

La nature de la plainte change

Le nombre de carrières mixtes augmente ce qui oblige l'intervention de deux (ou plus) services de pensions au moment de l'octroi. Malgré les efforts fournis, les services ne sont pas encore synchrones, loin s'en faut parfois. Il est encore aujourd'hui laborieux d'obtenir une vue transversale claire de ses droits à pension en cas de carrière mixte.

Comme les carrières se complexifient, les questions suivent, plus compliquées également. Grâce à son « helicopter view », le Service de médiation pour les Pensions peut contribuer à débloquent les nœuds sensibles.

Quant aux plaintes qui portent sur le fond, le nombre de plaintes « pointues », argumentées et généralement pertinentes, augmente de jour en jour. Le pen-

sionné y attend une réponse d'autant plus exigeante, allant bien souvent vers la recherche du fondement de la ratio legis elle-même, voire plus encore, dans l'explication que nous lui donnerons sur le caractère fondé ou non de sa plainte.

Ainsi, grâce à internet, grâce aux sites des services de pensions eux-mêmes ou grâce aux sites spécialisés, l'internaute pensionné actuel dispose d'un accès potentiel à quasi toute l'information utile, comme le souligne Michel Serres. Il dispose du temps pour l'étudier, s'imprégner de cette profusion d'informations et la digérer. Avec une certaine habileté, en ayant également consulté et analysé son dossier personnel (via MYPENSION), il va se faire une opinion et, le cas échéant, ne pas hésiter à la soumettre à l'administration et, par la suite éventuellement, au Service de Médiation pour les Pensions.

De plus en plus d'avocats également, munis d'une procuration, nous contactent. Sans doute, la nature pointue et complexe de la matière, la durée de traitement, l'importance (généralement faible pour eux) de l'enjeu pécuniaire tout autant que l'expertise du Service de Médiation pour les Pensions, contribuent à cette orientation des plaintes vers une procédure non contentieuse. Accessoirement, nous avons pu remarquer que les chiffres, tant du contentieux des services de pensions eux-mêmes que des statistiques des juridictions compétentes, montrent une très sensible diminution des affaires portant sur les pensions⁴.

Les attentes à l'égard du Service de médiation pour les Pensions évoluent aussi

Si les principales attentes se maintiennent (contrôle, accueil, rôle curatif, rôle préventif, rôle éducatif, ...), on attend de sa part autant une réaction immédiate que la possibilité de ressentir une évolution sociétale.

On attend de sa part de la créativité dans la recherche de solutions (le cas échéant, comme évoqué dans le cas précédent, en y associant le plaignant) et à ce qu'il n'hésite pas à ouvrir des portes que, sans doute, un juge hésiterait à ouvrir, d'autant qu'il y va d'une matière d'ordre public.

Ainsi, récemment, la question d'une sorte de « ruling » en matière de sécurité sociale a été abordée, qui permettrait, à l'instar du ruling fiscal, de débloquent des

³ http://economie.fgov.be/fr/binaries/0274-13-01-barom%C3%A8tre_2013_tcm326-226083.pdf, p.7

⁴ En guise d'illustration: le nombre d'actions intentées contre l'INASTI devant les Tribunaux du Travail a chuté de 125 en 2010 à 87 en 2011, 91 en 2012 et à 82 en 2013.

situations en faisant preuve de souplesse et d'ouverture.

On attend également de sa part qu'il travaille en réseau, que ce soit en Belgique ou à l'international, qu'il exploite ce réseau pour faciliter la solution d'un dossier, et qu'il s'inspire des bonnes pratiques étrangères.

Pour Petite Poucette, le monde est son jardin...C'est pareil pour l'Ombudsman des Pensions ainsi que pour les services de pensions qui, via internet, sont en contact potentiel avec quasi 4 milliards de singularités interconnectées et interconnectables.

On attend également de lui qu'il réagisse à tout ce qui pourrait circuler via internet, que cela consiste à couper les ailes à un canard ou à intervenir sur un forum en disant que l'information est disponible ou que cette situation a déjà pu être résolue.

Par ailleurs, l'Ombudsman n'est pas en reste à l'égard des attentes du monde académique. Depuis plusieurs années maintenant, il contribue à chaque publication de la « Nieuwsbrief Leergang Pensioenen » par sa rubrique d'une page où il évoque un cas digne d'intérêt. Une telle publication dans une revue de ce calibre est en soi une belle reconnaissance. Mais c'est bien plus que cela, c'est une fenêtre de visibilité qui l'ouvre à un public d'experts (monde académique, magistrats et avocats notamment) et renforce son autorité morale.

De plus en plus, l'Ombudsman participe en parallèle aux travaux pratiques et autres séminaires organisés par les facultés, surtout de droit et de communication, particulièrement ouvertes aux modes non contentieux de règlement des conflits.

Last but not least, s'il prône la transparence, on attend de lui qu'il en fasse preuve aussi, et soit à même de balayer devant sa porte. L'Ombudsman est demandeur de réflexivité à son propre égard.

Le Service de médiation pour les Pensions est-il prêt à relever les défis de cette ère post numérique ?

Dans sa recherche d'excellence, le Service de Médiation pour les Pensions a estimé utile d'obtenir de la part des commissions ad hoc, notamment de la Banque-Carrefour, l'autorisation d'accéder aux données de pension détenues par les différents services de pensions. A ce jour, le Service de médiation pour les Pensions a accès aux logiciels des 3 grands services de

pension. Quelle plus belle preuve de réflexivité et de transparence que celle offerte ainsi par les services de pensions qui deviennent de la sorte progressivement une véritable maison de verre pour l'Ombudsman ?

La digitalisation a également rendu possible cet accès partiel au pensionné, ce qui contribue aussi à encore plus de transparence.

De son côté, l'Ombudsman qui désormais accède aux dossiers online du pensionné gagne en temps et en efficacité, ne fût-ce que par l'économie de tous les mails pour accéder aux dossiers ou pour en obtenir copie anciennement ! Les courriels échangés avec l'administration se font donc de plus en plus rares et portent généralement sur des questions de fond.

Malgré cette évolution considérable, l'Ombudsman ne compte pas s'endormir sur d'éventuels lauriers, mais a déjà ouvert plusieurs autres nouveaux chantiers. Tout comme il a déjà pu le constater dans le chef des services de pensions qui ont clairement appris à surfer sur la vague de cette nouvelle ère post numérique et s'y inscrivent pleinement aussi au vu de leurs nouveaux projets (accès à d'autres documents, à leur jurisprudence, ...).

Les projets et les espoirs sont grands. L'Ombudsman ne doute pas qu'à terme, les outils en devenir continueront de répondre aux attentes, actuelles et futures, des pensionnés. Le Service de médiation pour les Pensions est fermement décidé à y contribuer, toujours sur le même mode consensuel.

Une fois n'est pas coutume, l'Ombudsman tient à féliciter les Services de Pensions, leurs dirigeants et collaborateurs, pour leur ouverture d'esprit en cette période de grands changements. Puisse cette brise nouvelle continuer à croître et à s'amplifier.

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 continuer à 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 du Service de médiation Pensions

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 2014.

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

Progrès

- Le Collège a débattu avec les responsables de chacun des grands services de pension de son Rapport annuel 2013, et surtout des recommandations et commentaires qu'il contenait. Le Collège est dorénavant également accueilli par le Comité de gestion de l'ONP.
- Par le biais d'un article analysant les résultats obtenus dans la gestion d'un dossier intéressant, l'Ombudsman contribue avec régularité au pério-



dique néerlandophone “Nieuwsbrief Leergang Pensioenrecht” de l’Université catholique de Louvain (voir plus loin sous le point « Contributions scientifiques »).

- Le Comité européen pour le dialogue social auprès des administrations des gouvernements centraux réunit des représentants des employeurs (EUPEA) et des représentants des syndicats et travailleurs (TUNED) du secteur. Il a comme mission de contribuer à l’amélioration du fonctionnement des administrations et des normes relatives aux conditions de travail, de promouvoir le dialogue social sur le plan national et de jouer un rôle d’avis en matière de politique européenne ayant un impact sur les administrations des gouvernements centraux. Ce Comité a sollicité la collaboration du Service de médiation pour les Pensions dans le

cadre d’un projet ayant pour objet l’identification des conditions permettant la mise en place d’une politique gouvernementale de qualité destinée à trois publics particulièrement vulnérables : les demandeurs d’asile, les jeunes demandeurs d’emploi et les pensionnés. Dans un premier temps, le Service a collaboré à une enquête destinée à percevoir la nature et la qualité du service rendu aux pensionnés par les administrations centrales. Par la suite, le Collège a participé à un séminaire organisé à Rome les 3 et 4 juillet 2014 au terme duquel un document européen a été rédigé reprenant une série de recommandations pour optimiser le service à ces publics fragilisés. Le Collège a activement participé à toutes les étapes du processus. Les discussions avec tel public international ont été très intéressantes, particulièrement quant aux mesures destinées aux pensionnés à bas revenus. Si les difficultés rencontrées étaient régulièrement évoquées, plusieurs pistes d’amélioration ont été ouvertes.

- 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 celles qui n’avaient pas encore reçu de suivi.
- Le mardi 16 décembre, un colloque intitulé « Pauvreté et ineffectivité des droits : Non-accès et non-recours aux droits » était organisé par le Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l’exclusion sociale. Le Collège y a participé en transmettant une note reprenant une importante recommandation ainsi que deux suggestions.



Objectif stratégique 2 : Augmenter le professionnalisme du Service de médiation Pensions

Progrès

Depuis cette année, l'Ombudsman et ses collaborateurs accèdent désormais à tous les dossiers online du pensionné. Ceci procure un gain considérable de temps (de traitement du dossier), d'énergie et d'efficacité, ne fût-ce que par l'économie de tous les mails pour accéder aux dossiers ou, anciennement, pour en obtenir copie !

- Peu avant la fin d'année, l'INASTI a marqué son accord de nous donner accès à la jurisprudence. L'ONP, de son côté, a marqué son accord pour nous transmettre la jurisprudence lorsque celle-ci provoque une adaptation de sa pratique administrative. La réponse du SdPSP, pour sa part, se fait encore attendre. L'accès à la jurisprudence des services de pension devrait contribuer au succès du projet évoqué au point suivant, malgré des moyens limités.
- Grâce au soutien professionnel du Service P&O, un projet de KM (Knowledge Management) a démarré. Son but est de constituer une bibliothèque virtuelle, qui reprendrait l'essentiel de la documentation digitale utile aux médiateurs et aux collaborateurs lors du traitement des plaintes ainsi que lors de l'analyse juridique des recommandations. Grâce à l'ONP, une grosse partie du travail préparatoire a pu être simplifié (et raccourci de plusieurs mois) puisqu'ils ont gracieusement fourni copie de leur propre taxonomie (créée dans le cadre de leur KM). Dans ce projet s'inscrit aussi la volonté de simplifier et d'uniformiser de manière logique les fichiers sur notre serveur.
- 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. Une réunion d'évaluation a permis d'approfondir certains problèmes et surtout d'examiner la meilleure manière de les aborder (par exemple avec la Grèce).



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

Progrès

- Les Ombudsmans ont régulièrement été présents dans les médias durant l'année 2014 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).

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

Progrès

- Un dialogue a été instauré avec les coordinateurs



des services de plaintes de première ligne créés auprès des services de pension. Dorénavant, les plaintes irrecevables sont systématiquement orientées vers ces coordinateurs. Une présentation détaillée du Rapport annuel leur a également été faite.

- Le 12 juin 2014, le Service de médiation pour les Pensions a célébré ses 15 années d'existence en organisant un colloque à Bruxelles intitulé « Pensions Ombudsmen facing the future ».

L'assemblée était composée, bien sûr de nos collègues, mais en grosse majorité des responsables des services de pension venus en nombre témoigner cordialement de leur intérêt pour notre travail.

Au programme, d'éminents orateurs sont intervenus :

- Bernard Hubeau, professeur ordinaire et vice-doyen à la Faculté de droit de l'Université d'Anvers nous a entretenu sur le thème : « Une plainte ... Un cadeau tombé du ciel ? »
- Elisabeth Volckrick, professeur à la Faculté des sciences économiques, sociales, politiques et de communication de l'UCL a commenté l'adage : « Plus qu'un conseil et moins qu'un ordre » et enfin
- Luc Boss, manager du département Relations Externes de la Sociale Verzekeringsbank (SVB) aux Pays-Bas a affirmé : « La valeur du service à la clientèle en temps de crise » (Best practices)

Le Collège a conclu par un exercice prospectif sur le futur de la fonction intitulé « A new pensions world, a new pensions ombudsman ? »

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, qui consiste à 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 25 mars 2014 : Présentation du Rapport annuel 2013

Lors de la présentation du Rapport annuel 2013, le Collège a appelé :

- les services de pension, à prendre plus rapidement leur décision et
- les futurs pensionnés, à veiller à bien s'informer de la date la plus proche de départ en pension, et cela dans tous les régimes (travailleurs salariés, travailleurs indépendants et fonctionnaires) puisque cette date peut varier selon le type de régime !

En 2013, la réglementation relative au cumul entre pension et activité professionnelle a profondément changé. Rien qu'à elle seule, cette réforme des lois régissant le cumul pensions/activité professionnelle





Les actions dans les médias

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

Voici trois exemples d'intervention où l'Ombudsman se livre dans la presse :

- Interview dans le périodique d'Ethias de mars 2014,
- Participation à l'émission de la Rtb TV « On n'est pas des Pigeons » le jeudi 5 juin,
- Interview dans Vers l'Avenir du 11 décembre 2014.

a permis de donner un suivi à 9 de nos recommandations et à 3 de nos suggestions. Depuis, le nombre de plaintes en cette matière a drastiquement chuté. Suite à une suggestion du Service de médiation pour les pensions, la réglementation est adaptée de sorte que, dans tous les régimes de pension, les prestations de l'année du départ en pension interviennent dans le calcul de la pension ! Par ailleurs, le SdPSP a souscrit à une autre suggestion du Service en rendant possible l'introduction d'une demande de pension via internet.

Comme chaque année, la conférence de presse, rehaussée de la présence du Vice-Premier Ministre et Ministre des Pensions et de 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 Pentiontalk et SocialEye News ont évoqué en détail le Rapport annuel 2013. Certains sujets traités lors de la conférence de presse ont également été relayés par la radio et la télévision.



Actions d'information

Assemblée générale du Conseil fédéral des Aînés du 10 juin 2014

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 2014 qui a été largement consacrée à la discussion du Rapport annuel 2013. Durant la discussion, nous avons commenté nos recommandations et les points d'achoppement dans le secteur des pensions sur lesquels nous avons attiré l'attention à l'occasion de la conférence de presse et avons répondu aux nombreuses questions et interpellations de ses membres.

Participation à des formations universitaires

Progressivement, les universités, et 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 11 mars 2014, le Collège a accueilli 4 étudiants de la faculté de droit de la KUL qui suivaient le séminaire de droit social afin de leur présenter le service.

A cette occasion, les étudiants ont fait connaissance avec le monde de la médiation (fonction et particularités d'un ombudsman par rapport au 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. Ils devaient également

rédiger la lettre de clôture destinée au plaignant, faisant notamment preuve de l'empathie nécessaire. Au terme de cette journée, les étudiants devaient rédiger un rapport. Ces évaluations ont permis de constater l'intérêt des étudiants pour le travail de l'Ombudsman et leur étonnement quant à la fluidité du travail qui s'y opère.

Le 3 avril 2014, ce fut le tour d'étudiants de l'UA de faire un stage analogue. Ils ont également été confrontés à un casus dont la discussion a eu lieu un peu plus tard, le 15 mai 2014, dans les locaux de l'université.

Les 24 et 25 avril 2014, six séminaires ont eu lieu pour les étudiants du master en droit de la KUL, option droit de la sécurité sociale, durant lesquels différents thèmes ont été abordés, à savoir :

- l'ouverture des droits à pension dans le cadre d'un contrat d'apprentissage ;
- la nouvelle réglementation relative à l'activité professionnelle après pension ;
- l'ouverture des droits à pension pour une période d'études ;
- les mesures transitoires et leur application dans le temps dans le cadre de la réglementation en matière d'activité professionnelle après pension ;
- l'unité de carrière ;
- l'impact des recommandations du Service de médiation pour les Pensions en matière d'activité professionnelle après pension.



Depuis le mois de décembre 2014, le service a accueilli une étudiante, juriste, pour un stage d'une quinzaine de jours dans le cadre d'une spécialisation en médiation dispensée par la Haute Ecole de la Province de Liège.

Contributions scientifiques

Dans la revue juridique électronique « Nieuwsbrief Leergang Pensioenrecht » (KUL Recht) paraît dorénavant à chaque édition, 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 4ème Nieuwsbrief de l'année académique 2013 – 2014, l'Ombudsman commente la problématique de la date de prise de cours de la pension pour la personne de plus de 65 ans qui tombe malade.
- dans la 5ème Nieuwsbrief de l'année académique 2013 – 2014, l'Ombudsman commente la problématique d'une modification de la réglementation en matière de cumul entre pension et activité professionnelle introduite avec rétroactivité et la solution équitable qui y a été apportée.
- dans la 6ème Nieuwsbrief de l'année académique 2013 – 2014, l'Ombudsman évoque la nouvelle procédure qui permet d'accélérer la mise en paiement de chèques perdu aux Pays-Bas.
- dans la 1ère Nieuwsbrief de l'année académique 2014 – 2015, l'Ombudsman commente la réforme rétroactive des lois relatives à la pension de survie où une de ses suggestions a été rencontrée : celle prônant la prise en compte de la période de cohabitation légale précédant le mariage et cela, dans tous les régimes de pension à partir de la même date.
- dans la 2ème Nieuwsbrief de l'année académique 2014 – 2015, l'Ombudsman commente une situation pour laquelle la médiation a permis d'obtenir de l'INASTI qu'il octroie un dédommagement à un pensionné suite à une faute commise, et cela, sans avoir dû ester en justice.



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

Cette année ils ont notamment été présents à :

- une réunion auprès de la Landelijke Gilde Bree le 17 mars 2014 à propos du Rapport annuel 2013 ;
- une réunion technique auprès des spécialistes pensions des Christelijke Mutualiteiten (CM) pour commenter le Rapport annuel 2013 le 16 septembre 2014 à Bruxelles ;
- une formation dispensée à Vormingplus à Mortsel à propos de notre mission.

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 tout comme le centre européen SOLVIT en Belgique dispensent toute l'information utile concernant les coordonnées du Service de médiation pour les Pensions et son fonctionnement via leur site Internet et ceux des ambassades.



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 pension et par thème de tous les commentaires marquants émis dans nos différents rapports annuels. La liste des recommandations et des suggestions est dorénavant également reprise sur le site, accompagnée du suivi qui y a été donné.

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

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 aux siennes.

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) ou le Vlaamse Ombudsman (enseignement également) 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 pension 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, 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 d'ailleurs dans les deux sens puisque 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 2014, une évaluation conjointe a eu lieu et 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. Ainsi, 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.



Cette année, le Collège a participé à l'assemblée générale et au colloque organisés à cette occasion de la Région Europe de l'IOI (International Ombudsman Institute) du 17 au 19 septembre 2014 à Tallinn (Estonie). Le thème abordé s'intitulait "Ombudsman's Role in a Democracy".

Parmi les sujets intéressants abordés figurent notamment ceux des rapports entre Ombudsman et pouvoir judiciaire, les modifications légales suite à une recommandation et la difficile question de la notoriété de l'Ombudsman.

Les rencontres informelles avec les collègues étrangers lors de ces colloques contribuent elles aussi à renforcer les collaborations et permettent parfois d'affronter des problèmes conséquents, en particulier lorsqu'il s'agit de problèmes transfrontaliers.

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 fa-

vorablement 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 6 juin 2014, lors d'un lunch-débat, le Collège et des collaborateurs ont pris part à la discussion durant laquelle le centre belge SOLVIT s'est présenté.

La CPMO souhaite renforcer la notoriété des services de médiation et en améliorer encore l'accessibilité. Ces efforts se sont notamment concrétisés par la création d'un site-portal www.ombudsman.be et par la diffusion d'un folder. Depuis le mois de décembre 2014, le site est disponible en allemand également.

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 Hanneke, forment à nouveau le Collège des médiateurs. Chaque médiateur maîtrise la matière des pensions ainsi que les principes régissant la sécurité sociale en général.

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

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

Les collaborateurs

Au 31 décembre 2014, l'effectif du personnel se présente comme suit :

- sept examinateurs, dont deux avec une formation universitaire ;
- une collaboratrice chargée de fonctions de secrétariat ;
- une collaboratrice chargée 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 en juin 2013, l'effectif est diminué d'un équivalent temps plein. En raison de contraintes budgétaires, il n'a pas été possible de remplacer ce collaborateur en 2014. En janvier 2015, ce collaborateur a finalement pu être remplacé par un nouveau collaborateur universitaire francophone. Cependant, au même moment, une autre de nos collaboratrices de niveau A nous quittait pour prendre sa pension. Nous espérons que les budgets nécessaires pourront être débloqués à court terme pour compenser ces départs, d'autant que, comme évoqué plus haut, les plaintes deviennent de plus en plus pointues.

La formation

La formation permanente couvre des sujets divers et variés : la fonction de Médiateur, 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 pertinentes offertes gratuitement par les services publics.

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

- « L'Auditorat du Travail », journée d'études organisée par le SPF Emploi, Travail et Concertation sociale le 14 février 2014 à Bruxelles ;
- « Autre langue, autre communication ? », workshop organisé par Rossel Advertising, division Communication institutionnelle, le 27 février 2014 à Bruxelles ;
- « Protection sociale et pauvreté: Pour quelles raisons les personnes pauvres sont-elles sous-protégées? », journée d'études organisée par le Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale le 29 avril 2014 à Bruxelles ;
- « Cybercriminalité et protection des données relevant de la sphère de vie privée », rencontre COMNET organisée par le SPF Personnel et Organisation et le SPF Chancellerie du Premier Ministre le 27 mai 2014 à Bruxelles ;
- « L'avenir de la Sécurité sociale : La Commission de réforme des Pensions », séminaire interne organisé par le SPF sécurité sociale le 24 juin 2014 à Bruxelles ;
- « For a quality service for vulnerable people », séminaire régional organisé par le Comité européen pour le dialogue social à Rome les 3 et 4 juillet 2014 ;
- « C'est la rentrée, je pique ma crise ! », workshop sur la communication de crise organisé par Rossel Advertising, division Communication institutionnelle, le 12 septembre 2014 à Bruxelles ;
- Assemblée générale de la Région Europe de l'IOI (International Ombudsman Institute) et du congrès qui l'a suivie du 17 au 19 septembre 2014 à Tallinn, Estonie et dont le thème était intitulé « Ombudsman's Role in a Democracy » ;
- « Le statut des fonctionnaires et des contractuels en évolution », journée d'études organisée par Be-gasoz le 19 septembre 2014 à Bruxelles ;
- Actualiteitscollege Pensioenrecht : « Toelichting bij het pensioenrapport van de expertencommissie 2020-2040 », organisé par la KUL le 23 septembre 2014 à Leuven;
- « L'avenir des pensions des fonctionnaires », journée d'études organisée par Studiepolis le 3 octobre 2014 à Bruxelles ;

- « Réforme des Pensions pour professionnels », formation organisée par l'office national des Pensions le 9 octobre 2014 à Bruxelles ;
- « Pensions du secteur public en perspective : que nous réserve l'avenir ? », séminaire organisée par le Service des Pensions du Secteur public le 6 novembre 2014 à Bruxelles ;
- « Netwerkavond woordvoerders », organisé par la VRT le 13 novembre 2014 à Bruxelles ;
- Actualiteitscollege Pensioenrecht, « Aanvullende pensioenen: kapitaal of rente », organisé par la KUL le 9 décembre 2014 à Leuven ;
- « Pauvreté et ineffectivité des droits : Non-accès et non-recours aux droits », colloque organisé le mardi 16 décembre 2014 au Sénat à Bruxelles par le Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale, avec le soutien de la Fondation Roi Baudouin ;
- Conférence inaugurale de la « Chaire d'excellence des Pensions » intitulée « La réforme des pensions : un contrat social performant et fiable », organisée le jeudi 18 décembre 2014 par l'UCL à Louvain-la-Neuve.

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 en 2014, ainsi qu'au suivi strict de nos dépenses.

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

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

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

Depuis le mois d'octobre 2014, le Service de médiation pour les Pensions est installé au 27ème étage du World Trade Center III. A cette occasion, le Service remercie le SPF Sécurité sociale, la Régie des Bâtiments et Fedimmo pour leur soutien et la qualité de leur travail.

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). 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 III. 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 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.