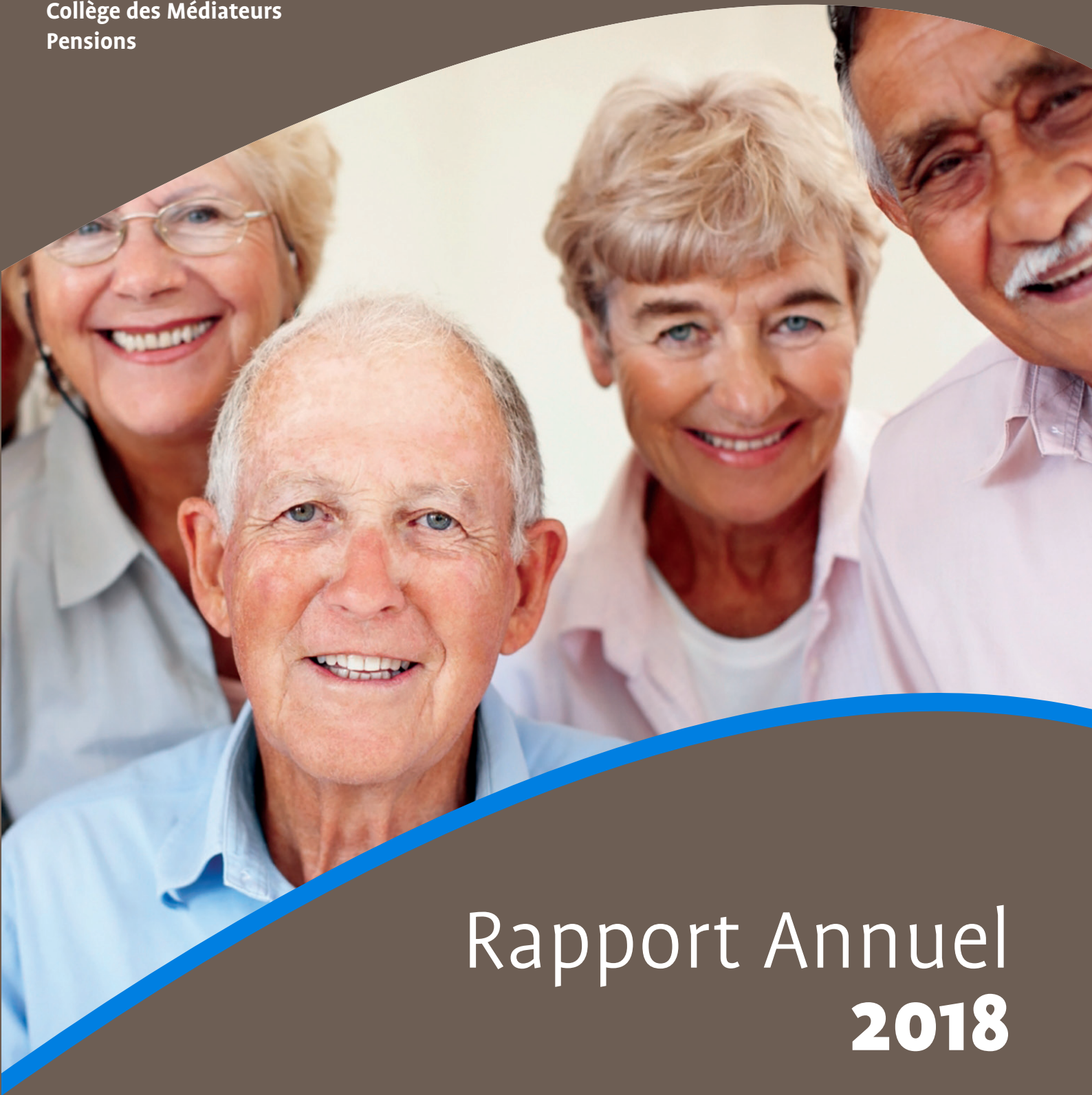


Collège des Médiateurs
Pensions



Rapport Annuel **2018**

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, chargé des Grandes villes,
A Monsieur le Président du Conseil consultatif fédéral des Aînés,

Le Rapport annuel 2018 du Service de médiation pour les Pensions couvre la période du 1er janvier 2018 au 31 décembre 2018.

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.

Le Collège ne doute pas du fait que la Commission des Affaires sociales l'invitera à nouveau, comme ce fut le cas les années précédentes, à un échange de vue au bénéfice du citoyen-pensionné.

Comme cela était déjà indiqué en introduction du Rapport annuel 2017, la loi qui a créé le Service du Médiateur pour les Pensions date de 1997 et existe donc depuis plus de 20 ans. Et comme cela était déjà également mentionné dans ce même Rapport annuel 2017, une révision du texte s'impose afin que nous puissions continuer à garantir la qualité et l'excellence des services actuellement offerts.

A tous niveaux, comme pour les pensions elles-mêmes, le paysage du Service de médiation a radicalement changé : l'informatisation joue un rôle de plus en plus important dans le paysage des pensions (évoquons ici simplement tout ce qui touche à l'estimation des pensions avantageusement remplacée par l'outil interactif qu'est Mypension), l'augmentation de la complexité des plaintes, l'augmentation du nombre d'aspects à propos desquels les citoyens veulent que leurs plaintes soient traitées (optimisation et ingénierie sociale), l'inflation des changements dans la législation des pensions (réformes successives des pensions, généralement accompagnées de mesures transitoires complexes), les changements apportés au

statut des fonctionnaires, l'intérêt accru pour les modes alternatifs de résolution des conflits, etc...

Plusieurs projets ont déjà été élaborés pour adapter le texte fondateur du Service de médiation pour les Pensions à ces changements ... mais pour différentes raisons, ils n'ont jamais débouché sur une modification législative.


Nous réitérons donc notre appel chaleureux au monde politique pour qu'il apporte le soutien nécessaire à la mise à jour de ce texte fondateur.

Le Rapport est rendu public. A part l'envoi aux intéressés qui se sont manifestés et dont les coordonnées ont été enregistrées, 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,



Jean Marie Hannesse



Tony Van Der Steen

Introduction

Ce Rapport annuel 2018 couvre la période courant du 1er janvier 2018 au 31 décembre 2018.

La structure de ce Rapport comprend quatre parties.

La première partie porte sur les activités du Service et les moyens mis à sa disposition.

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

Ces différents commentaires sont réunis dans un aperçu synoptique et thématique, classés par service de pensions, sur notre site Internet www.mediateurpensions.be, à la rubrique « Dossiers intéressants » dans l'onglet « Publications ».

Ce chapitre se termine par quelques explications sur la manière dont sont traitées les plaintes à caractère général et les demandes d'informations.

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

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

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

La quatrième partie reprend la liste des adresses de nos partenaires principaux, et notamment celles des services de pensions, ainsi que celles de leurs sites, particulièrement bien suivis et mis à jour.

Tout ce travail a été accompli, le Collège désire ici le souligner, grâce au dévouement et à l'implication enthousiaste et solidaire de son équipe de collaborateurs.

Enfin, le Collège attire l'attention du lecteur sur deux points. D'une part, le fait que, dans certains textes, seul le genre masculin est utilisé. 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 et Jean Marie Hannedouche



PARTIE 1

Le Service de médiation pour les Pensions

Introduction

**Le fonctionnement et les moyens
mis à la disposition du Service de médiation
pour les Pensions**

Mettre sa pension sur les rails : un travail ... pénible ?

Pour beaucoup, le fait de partir à la pension est associé à son lot d'images positives : le pensionné a enfin du temps pour ses loisirs, pour ses (petits) enfants, pour la vie associative, ... Faire la grasse matinée, prendre un bon petit déjeuner, travailler un peu dans le jardin, faire une promenade,... Tout paraît plus accessible et plus relax.

Pour certains pensionnés, cependant, la réalité est tout autre. Leur demande de pension pose problème, le traitement s'en éternise, ils ne comprennent pas certaines des décisions prises par le ou les services de pension, ils ne parviennent pas à joindre le service de pension pour poser leurs questions, etc. Pour eux, la retraite n'est pas cette période de douce oisiveté espérée, mais plutôt une période pleine de durs efforts pour mettre leur pension sur les rails.

1. Qu'est-ce qui rend les choses difficiles pour le pensionné ?

Cette année, trois thèmes sont particulièrement ressortis des plaintes réceptionnées par le Médiateur : les difficultés pour contacter le ou les services de pensions, les problèmes liés à la mise en paiement des pensions et encore le manque de maîtrise et de compréhension de la matière des pensions. Ces trois sources d'inquiétudes ont pu contribuer à induire chez des pensionnés un certain stress, et donc à les empêcher de profiter pleinement de cette nouvelle tranche de vie bien méritée.

Dans son précédent Rapport annuel de 2017¹, le Collège a déjà procédé à une analyse fouillée de cas dans

¹ Rapport annuel 2017 du Service de médiation pour les Pensions, « Analyse transversale », pp. 79-86

lesquels la communication n'avait pas été fluide : il s'agissait de cas dans lesquels le service des pensions était difficile à joindre par téléphone, tant en Belgique qu'à partir de l'étranger. Les plaintes portaient également sur les longs délais d'attente ainsi que sur l'interruption abrupte de la communication en passant par celles portant sur la mauvaise qualité du contenu des communications.

Cette année encore, le Médiateur pour les Pensions a continué de réceptionner des plaintes de pensionnés résidant à l'étranger qui n'ont pas réussi à contacter le Service fédéral des Pensions, soit via Mypension, soit via courrier électronique, soit via la ligne de pension +32 78 15 1765. Le lecteur trouvera aux pages 25 à 29 de ce Rapport annuel, la poursuite de l'analyse des causes relatives à cette situation ainsi qu'une réflexion à propos de solutions possibles.

A l'expérience, le Médiateur constate que les problèmes de paiement des pensions à l'étranger sont souvent liés à l'absence de réception du certificat de vie. Soit le retraité ne réceptionne pas la lettre du service de pensions lui demandant de renvoyer le certificat de vie dûment complété, soit le certificat de vie renvoyé n'arrive pas au service de pensions (dans les délais). Cette problématique est également abordée aux mêmes pages que celles mentionnées ci-dessus. L'Ombudsman y évoque notamment les difficultés liées à l'interprétation du Règlement général sur la Protection des données personnelles (RGPD Règlement européen 2016/679).

En outre, le Médiateur a constaté que le fait de changer de banque via Bankswitch peut aussi à l'occasion poser des problèmes. Les pensionnés procèdent trop

rapidement à la fermeture de leur ancien compte bancaire, de sorte qu'ils ne perçoivent pas leur pension, dont le paiement était encore engagé pour être effectué sur l'ancien numéro de compte connu.

Malheureusement, le Médiateur a dû constater que le SFP n'est pas toujours en mesure d'apporter les modifications nécessaires à temps pour éviter toute interruption dans le paiement de la pension. Le lecteur trouvera plus d'informations à ce sujet à la page 78.

Enfin, la majorité des pensionnés ne sont pas des experts en matière de suivi de dossiers administratifs ni en matière de réglementation sur les pensions, et cela peut également poser des problèmes.

C'est ainsi encore le cas, par exemple, avec les fiches de paiement : dans certains cas, le SFP a décidé de ne plus les envoyer par la poste, dans d'autres cas, il a même décidé de ne plus les établir. Étant donné que de nombreux pensionnés se fondaient sur le contenu et les détails de ces fiches pour suivre (l'évolution de) leur pension, le Médiateur a reçu de nombreuses plaintes à ce sujet.

Sans ces fiches, les pensionnés ne peuvent même plus voir l'arbre qui cacherait la forêt. Le choix fait par le SFP est-il conforme à la Charte de l'assuré social qui dispose que dans un certain nombre de cas, le Service de pensions informe les pensionnés de manière proactive et aussi bien que possible. Pour en savoir plus à ce sujet, le lecteur parcourra les pages 71 à 78 (fiches de paiement).

2. Comment le Médiateur peut-il aider le pensionné ?

Premièrement, le Médiateur agit comme un homme de confiance qui prête une oreille attentive et bienveillante lorsque le pensionné ne s'en sort pas avec le service de pensions. Le Médiateur a le devoir de respecter le droit d'être entendu : tous les pensionnés ont le droit de faire valoir leurs observations oralement ou par écrit lorsque leurs intérêts sont en jeu, même quand ce droit n'a pas expressément été

prévu par la loi ou lorsque la loi n'impose pas aux services de pensions d'entendre les pensionnés préalablement à la décision qui sera prise.

Ce droit doit pouvoir s'exercer à chaque étape de la procédure de prise de décision ainsi qu'après celle-ci, dans la limite du raisonnable. Ce principe permet de préserver à la fois les intérêts des pensionnés et ceux des services de pensions : les pensionnés en disposant de la possibilité de faire valoir leurs arguments, les services de pensions en ayant la garantie d'une prise de décision en toute connaissance de cause.

Le Collège a également discuté de ce droit d'être entendu dans son Rapport annuel précédent.² C'est l'un des principes universels que défendent les ombudsmans du monde entier. Il figure, par exemple, dans le « Guide des valeurs et principes déontologiques du Médiateur/Ombudsman et de ses collaborateurs » de l'AOMF (Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie). L'AOMF regroupe « une cinquantaine d'ombudsmans et de médiateurs, provenant d'Europe, d'Afrique, d'Amérique et d'Océanie, qui échangent régulièrement leurs expériences et bonnes pratiques au sein de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie³. » Dans le guide de l'AOMF, ce principe est défini comme suit :

« Le Médiateur/Ombudsman prête une écoute attentive aux parties à tous les stades de la médiation. L'écoute suppose l'absence d'a priori et de préjugé mais aussi une réelle disponibilité d'esprit et une capacité à se remettre en cause.

L'écoute reste neutre, sans condescendance ni mépris, avec humanité, bienveillance et empathie. »⁴

Après avoir entendu le pensionné, le travail le plus difficile pour le Médiateur commence : la médiation pour trouver un compromis entre le service de pen-

² Rapport annuel 2017 du Service de médiation pour les Pensions, La « multi-fonction d'Ombudsman : Bien plus que du traitement de plaintes », pp. 6-10

³ Le Médiateur fédéral, L'AOMF fête ses 20 ans !, <http://www.federaalombudsman.be/fr/content/l-aomf-fete-ses-20-ans>

⁴ AOMF, « Guide des valeurs et principes déontologiques du Médiateur/Ombudsman et de ses collaborateurs », p. 6

sions et le pensionné. Le Médiateur fait ensuite une proposition motivée au service des pensions pour résoudre le problème ou entame une procédure de médiation de nature plus formaliste. En bref, cela signifie que le Médiateur essaie de persuader le service des pensions d'accepter une solution au litige.

La manière dont cela a fonctionné pour les problèmes mentionnés ci-dessus (contact difficile avec le service des pensions, problèmes de paiement de la pension et problèmes de compréhension de la matière des pensions) se retrouve aux pages indiquées.

Enfin, le Médiateur informe régulièrement le pensionné, tant sur l'état d'avancement de son dossier que sur l'issue de la conciliation. Ici aussi, le Médiateur garde à l'esprit les recommandations de l'AOMF sur la façon de communiquer :

« Le Médiateur/Ombudsman s'exprime avec mesure, respect, sérénité et de manière non discriminatoire et s'abstient d'utiliser des expressions et attitudes déplacées.

Le Médiateur/Ombudsman communique auprès de chacun de façon intelligible. Il motive ses conclusions et ses recommandations de telle façon que toutes les personnes concernées puissent comprendre la logique sur laquelle il se fonde. »⁵

Une motivation adéquate est en effet importante. Les pensionnés doivent pouvoir comprendre la décision prise à leur encontre. L'obligation de motivation va au-delà de la seule motivation formelle et porte également sur la qualité de cette motivation. Une décision bien motivée est une décision compréhensible. Le recours à des formulations trop générales est par conséquent inadéquat. Une motivation concise peut suffire si elle est claire et appropriée au cas du pensionné.

⁵ AOMF, « Guide des valeurs et principes déontologiques du Médiateur/Ombudsman et de ses collaborateurs », p. 6

3. Mission changeante dans un monde changeant !?

Dans son Rapport annuel 2016, p. 70⁶, le Médiateur citait le Professeur Yves Stevens qui constatait l'avènement d'un nouveau paradigme dans le courant de la deuxième moitié du XX^{ème} siècle, renvoyant à l'idée d'un repos mérité. Ce concept ne mettait pas tant l'accent sur le mode de financement de ce système que sur le fait d'atteindre un certain âge ou encore de justifier d'un certain nombre d'années de carrière. On mérite ce repos en justifiant cet âge ou cette carrière particulière. L'acceptation de ce concept vient d'encore évoluer vers celle d'une nouvelle tranche de vie, qui n'exclut pas l'activité professionnelle, mais au contraire facilite la combinaison entre travail et loisirs.

Quelles que soit l'évolution et la forme de ce nouveau paradigme, le Médiateur se doit de le pressentir et de s'y adapter en permanence pour au mieux remplir sa mission et ainsi aider les (futurs) pensionnés qui le solliciteront. Il s'agit là d'un défi enthousiasmant auquel il compte bien continuer de s'atteler avec toute son équipe !

⁶ Y. STEVENS, "Pensioenen als instrument van geïndividualiseerd arbeidsmarkt-beleid en armoede" in J. PUT et Y. Stevens (ed.), Ontwikkelingen van de sociale zekerheid 2011-2016, Brugge, Die Keure, p. 565

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. Il a donc plus de 21 ans d'existence !

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 avait été choisie, entre autres, parce que le Service de médiation Pensions fêterait alors ses 20 ans d'existence.

Le Collège s'était demandé où devrait alors se situer le Service de médiation pour répondre aux besoins du moment et garantir l'excellence de son service.

De la vision développée alors par les médiateurs, encore valable aujourd'hui, 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 2018.

Objectif stratégique 1 :

Renforcer l'autorité morale du Service de médiation Pensions

Progrès

- Le Collège a débattu de son Rapport annuel 2017, et surtout des recommandations et commentaires qu'il contenait avec les responsables de chacun des grands services de pension : SFP, INASTI, ONSS et Ethias.

- Par le biais d'un article analysant les résultats obtenus dans la gestion d'un dossier intéressant, l'Ombudsman contribue avec régularité au périodique néerlandophone "Nieuwsbrief Leergang Pensioenrecht" de l'Université catholique de Louvain (voir plus loin sous le point « Contributions scientifiques »).
- Le 13 juin 2018, le Collège des médiateurs pour les Pensions a commenté son Rapport annuel 2017 au Conseil consultatif fédéral des aînés. Ils ont également répondu aux questions posées par les membres du comité.
- Le 30 mai 2018 le Collège des médiateurs pour les Pensions a largement commenté son dernier Rapport annuel 2017 en Commission des Affaires sociales de la Chambre des Représentants. Le Collège n'a pas manqué de répondre aux nombreuses questions des membres de la Commission.

Objectif stratégique 2 : Augmenter le professionnalisme

Progrès

- Le Collège des médiateurs pour les Pensions et ses collaborateurs ont pu approfondir leurs connaissances en matière d'utilisation des logiciels des différents services de pensions. Plusieurs formations in situ y ont contribué.

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

Progrès

- Les Ombudsmans ont régulièrement été présents dans les médias durant l'année 2018, 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).

- Les collaborations avec les universités en qualité d'expert et/ou de collaborateur scientifique bénévole se développent.

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

Progrès

- Le Collège a, dans le cadre de sa collaboration avec le service de plainte de l'ONSS, signé un protocole de collaboration dans lequel sont précisées différentes mesures réglant leur bonne collaboration.
- Des ponts sont en train d'être jetés avec les services de plaintes de première ligne avec l'intention d'aller vers une plus grande synergie et transparence.

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 et il en va de même pour notre service.

Le plan de communication du Service de médiation s'inscrit clairement aussi dans le cadre de son 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, malgré les moyens limités mis à sa disposition.

Le Service de médiation dans les médias

Conférence de presse du 7 mai 2018 : Présentation du Rapport annuel 2017





Comme chaque année, la conférence de presse, rehaussée de la présence du Ministre des Pensions, Daniel Bacquelaine, a pu compter sur un large intérêt médiatique. Presque tous les quotidiens belges, ainsi que certains médias internet ont évoqué en détail le Rapport annuel 2018. Certains sujets évoqués lors de la conférence de presse ont également été relayés par la radio et la télévision. Le Rapport a notamment été commenté au Jt de RTL-TVi ainsi qu'à celui de la VRT.

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.



Actions d'information

Assemblée générale du Conseil consultatif fédéral des aînés (CCFA) le 13 juin 2018

Le Rapport Annuel du service de médiation est adressé à la Chambre des représentants, au Ministre des Pensions et au Conseil consultatif fédéral des aînés (CCFA).

Chaque année, le Comité des pensions du CCFA nous invite à une discussion lors de la première session plénière qui suit la publication du rapport annuel. Les organisations représentatives des personnes âgées et les services de pension, entre autres, sont représentés au sein de ce comité.

Cette année, nous avons discuté du Rapport annuel 2017 lors de la session plénière du 13 juin 2018. Au cours des discussions, le Collège a explicité en détail les points évoqués lors de la conférence de presse.

Participation à des formations universitaires

Déjà depuis quelques années, les universités, plus particulièrement les sections de droit social des facultés de droit, marquent davantage d'intérêt pour la fonction de médiateur. En dépit de la charge de travail que représente une telle collaboration, les ombudsmans répondent positivement à ces invitations car elles cadrent avec leur vision de la diffusion de l'information relative au fonctionnement et aux compétences du Service de médiation Pensions. Ces rencontres contribuent bien évidemment aussi à asseoir l'autorité morale du médiateur.

Le 22 et le 23 mars 2018 l'Ombudsman néerlandophone a dispensé 6 séances de travaux à la KU Leuven pour les étudiants de Master en droit, option droit de la sécurité sociale. Les thèmes abordés ont été puisés dans l'arsenal bien fourni de ses plaintes :

- ▶ La suspension de la pension d'un détenu ;
- ▶ L'incidence sur la pension de l'exonération des cotisations de sécurité sociale pour les indépendants en difficulté financière ;
- ▶ La pension d'un travailleur frontalier.

Le 19 avril 2018, les élèves du Master en droit, option de droit social, de l'Université d'Anvers (UA) sont venus en visite au Service de médiation. L'Ombudsman a exposé le mode de fonctionnement du service et précisé ses compétences. A cette occasion, les étudiants ont également réceptionné une plainte fictive à traiter concernant les problèmes de pension d'un travailleur frontalier de 65 ans résidant en Belgique, qui a travaillé aux Pays-Bas et qui est au chômage. Tous les aspects de ces plaintes fictives ont été commentés afin de permettre aux étudiants d'élaborer une analyse personnalisée du traitement à donner à la plainte. Les travaux corrigés ont ensuite débouché sur une discussion qui a eu lieu à l'Université d'Anvers le 3 mai 2018.



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

Le projet choisi concernait la manière dont les congés sont pris en compte pour le calcul de la pension (différence entre travailleur et salarié, congés payés ou pécules simple et double, pécules de sortie en cas de départ de l'entreprise,...). L'Ombudsman se tenait à tout moment disponible, au titre de maître de stage, pour accompagner l'étudiante. La synthèse retravaillée de ces importantes conclusions a contribué à la rédaction d'une note de travail

par l'étudiante. Par ailleurs, il arrive de plus en plus régulièrement que les Ombudsmans soient conviés à siéger dans des jurys de travaux de fin d'études. Ce fut encore le cas durant cette année.

Contributions scientifiques

Dans la revue juridique électronique « Nieuwsbrief Leergang Pensioenrecht » (KU Leuven 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 2ème Nieuwsbrief de l'année académique 2017-2018, l'Ombudsman commente le devoir d'information et de conseil : suite à sa médiation, en l'absence d'une réponse très complète et proactive à la date d'entrée en jouissance d'une pension de conjoint divorcé, la lettre de demande d'information a été considérée comme une demande de pension, ce qui a permis d'éviter la perte de droits à pension de conjoint divorcé ;
- Dans la 3ème Nieuwsbrief de l'année académique 2017-2018, il est expliqué que suite à la médiation du Médiateur pour les Pensions, le SFP ne prend plus en compte une « petite pension de survie publique » pour appliquer la règle de cumul de la pension de survie de travailleur salarié avec une pension de retraite et celle du cumul entre deux pensions publiques, dont l'une est une petite pension publique ;
- Dans la 4ème Nieuwsbrief de l'année académique 2017-2018, est expliquée la médiation du Médiateur, par laquelle la période de préavis suivant une activité professionnelle en tant que fonctionnaire ouvre désormais des droits à pension dans le régime des travailleurs salariés ;

- Dans la 1ère Nieuwsbrief de l'année académique 2018-2019, l'Ombudsman fait part de sa médiation qui a permis d'éviter que le pensionné ne soit victime d'une erreur dans la décision de pension du SFP si celle-ci était à imputer à une autre institution de sécurité sociale. Dans une telle hypothèse, le SFP en assume les conséquences, avec effet rétroactif;
- Dans la 2ème Nieuwsbrief de l'année académique 2018-2019, l'Ombudsman évoque une plainte dans laquelle sa médiation a permis de réduire le recouvrement d'une garantie de revenus pour les personnes âgées (GRAPA) de 3 ans à 6 mois car il a pu être démontré que le bénéficiaire de la GRAPA ne savait pas ou ne devait pas savoir qu'il avait l'obligation de déclarer certains moyens de subsistance qui ont permis le recouvrement de la GRAPA.

Conférences

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

Cette année, ils ont notamment été présents ou ont participé à :

- l'assemblée générale de la CPMO, le 1er juin 2018 à Bruxelles où le Rapport annuel 2017 a également été présenté ;
- la réunion des spécialistes pensions néerlandophones des Christelijke Mutualiteiten le 22 mai 2018, où le Médiateur a présenté le Rapport annuel 2017 en long et en large.

Notoriété à l'étranger

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

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

Le Service de médiation pour les Pensions online

Le site Internet du Service de médiation
www.mediateurpensions.be

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

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

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

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

Relations externes avec les collègues ombudsmans

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

En Belgique

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

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

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

Pour résoudre ces dossiers, il est indispensable que

les médiateurs collaborent étroitement et puissent, le cas échéant, procéder à une instruction conjointe de la plainte, chacune ou chacun intervenant dans son champ de compétence. Généralement, la co-instruction se traduit par le biais d'une collaboration à toutes les étapes, soit par l'organisation de réunions conjointes, par l'échange d'informations ou encore l'échange des lettres de clôture respectives, voire par une recommandation, commune ou pas.

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 Concertation permanente des médiateurs et ombudsmans (CPMO), sont parfois confrontés eux-mêmes à des plaintes relatives à la pension qu'ils renvoient vers notre service ou pour lesquelles ils communiquent nos coordonnées.

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

A l'étranger

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

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

Ces rencontres permettent aussi des échanges à propos de bonnes pratiques. Ainsi, le Collège a participé au Congrès de l'IOI-Europe à Bruxelles du 1er

au 3 octobre, où le 40ème anniversaire de l'IOI et le 20ème anniversaire de l'Ombudsman fédéral ont également été célébrés. Le thème de ce congrès était « L'ombudsman dans une société ouverte et participative ». Les médiateurs ont également participé au 10ème Congrès de l'AOMF, qui s'est tenu du 6 au 9 novembre 2018 à Bruxelles et Namur et a célébré le 20ème anniversaire de l'AOMF.



Mission de bons offices

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

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

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



Adhésion aux organisations d'ombudsmans

La Concertation permanente des médiateurs et ombudsmans (CPMO)

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

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

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



Organisations internationales d'Ombudsmans

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

Parallèlement, le Collège est également membre de l'Institut européen de l'Ombudsman (EOI, www.eoi.at). Cet Institut vise à promouvoir la fonction au tra-

vers 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 le Collège des médiateurs. Chaque médiateur maîtrise la matière des pensions ainsi que les principes régissant la sécurité sociale, en général. Ils sont également en mesure de consulter et d'exploiter les fichiers et logiciels des principaux services de pension.

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 son site www.mediateurpensions.be).

Les collaborateurs

L'effectif du personnel du Service de médiation pour les Pensions comportait au 31 décembre 2018:



5 examinateurs, dont 2 francophones (1 bénéficiant d'une formation universitaire) et 3 néerlandophones (1 bénéficiant d'une formation universitaire) et une collaboratrice (plurilingue) à 4/5ème d'un temps plein chargée des fonctions de secrétariat.

Le 1er février 2018, une examinatrice francophone a quitté le service.

En avril 2018, un appel aux candidatures a été lancé pour un poste vacant de spécialiste en matière de pension francophone ayant une connaissance approfondie des pensions du secteur public. Un autre appel a été relancé en octobre, sans succès.

Parmi les collaborateurs néerlandophones, deux d'entre eux 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.

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 :

- Séminaire d'actualité « L'introduction d'une pension mixte et la création d'un deuxième pilier pour les contractuels du service public » de la Leergang Pensioenrecht, le 20 mars 2018, à l'Université catholique de Louvain.
- Séminaire « Open Data et secteur public », donné par Manon Knockaert et organisé par les Editions Politeia le 25 septembre 2018 à Bruxelles.
- Assemblée générale IOI-Europe et 40ème anniversaire de l'IOI, Conférence IOI-Europe et 20ème anniversaire du Médiateur fédéral, « L'Ombuds-



man dans une société ouverte et participative », au Sénat belge à Bruxelles du 1er au 3 octobre 2018.

- « Conference on Pension Reforms in Europe », donné par Peter Diamond, Professor at the Massachusetts Institute of Technology, le 9 novembre 2018 à l'UCLouvain.
- « The Poldershop », avec comme thème « La communication des services de médiation », organisé par l'Ombudsman national néerlandais à la Johan de Witthuis, La Haye, Pays-Bas les 12 et 13 novembre 2018.
- Séminaire « Nationale wetgeving Privacy: de stand van zaken voor de publieke sector » donné par Frankie Schram, organisé par les Editions Politeia le 26 novembre 2018 à Bruxelles.
- « Sociale zekerheid grensarbeiders: Grensoverschrijdende Relatiemiddag 2018 van de Kenniscentra Bureau voor Belgische Zaken en Bureau voor Duitse Zaken », Kessel, Pays-Bas, 26 novembre 2018.
- Séminaire d'actualité « Het vernieuwde familiaal vermogensrecht en de gevolgen voor de pensioenvorming », KUL, Leergang Pensioenen, 11 décembre 2018.
- « La sécurité sociale et un marché du travail en mutation », organisé par le SPF Sécurité sociale dans le cadre de la « Happy Independent's Year », 12 décembre 2018.

Les moyens financiers

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

En ce qui concerne les décisions d'engagement, le

Collège est naturellement tenu par les règles budgétaires qui prévalent pour toutes les autorités fédérales, donc en 2018 également au suivi strict de ses dépenses.

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

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

Les moyens matériels

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

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

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

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

Les médiateurs et leurs collaborateurs intéressés télétravaillent à concurrence de deux jours par semaine.