

Moyens et activités du Service de Médiation pour les Pensions

1. L'effectif du personnel

L'Ombudsman néerlandophone, Tony Van Der Steen, et le francophone, Jean Marie Hanneke, forment le Collège des médiateurs. Chaque Ombudsman 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 son site www.mediateurpensions.be).

Outre le Collège, l'effectif du personnel du Service de médiation pour les Pensions comptait au début de l'année 2022 : 5 examinateurs, dont 2 francophones (bénéficiant d'une formation universitaire ou assimilée) et 3 néerlandophones (1 bénéficiant d'une formation universitaire) ainsi qu'un collaborateur polyvalent francophone ayant une bonne connaissance du néerlandais et s'occupant du front-office ainsi que du knowledge management.

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, tout aussi important dans un Service de médiation, développé des aptitudes à l'écoute et à l'empathie.



Le 1er juillet 2022, une experte francophone en matière de pensions a quitté le service.

En mai 2022, un appel aux candidats a eu lieu une première fois pour le poste vacant d'expert en pensions francophone. Comme le prévoit l'arrêté royal du 15 mars portant exécution de l'article 2 de l'arrêté royal du 27 avril 1997 portant création du service du médiateur des pensions, qui règle la mise à disposition de personnel au service du médiateur des pensions, seuls les fonctionnaires fédéraux nommés à titre définitif peuvent se porter candidats. Il n'y a eu aucune candidature pour ce poste.

Le poste vacant d'expert en pensions de langue française a été réouvert fin juillet à défaut de candidat répondant au profil.

Le 1er septembre 2022, le collaborateur francophone en charge du front-office a quitté le Service des pensions. Ce poste vacant a également été réouvert. Un appel aux candidats a eu lieu via le Moniteur belge et Selor. En parallèle, entretemps, un troisième appel aux candidats a été relancé pour le poste d'expert, sans succès toutefois pour aucun de ces deux postes.

En décembre 2022, un quatrième appel aux candidats au titre d'expert a été lancé. De nouveau sans succès.

En clair, cela signifie donc qu'une grande partie de la charge de travail de l'année de fonctionnement 2022 a été assurée par seulement 4 personnes et le Collège des médiateurs. Compte tenu de la charge de travail élevée, le Collège des médiateurs tient à remercier expressément ses collaborateurs pour le travail accompli.

En vue de réduire la charge de travail, nous réitérons donc ici notre Recommandation générale 2020/5 (Rapport annuel 2020 pp. 181- 182) au législateur et à l'exécutif de modifier la législation sur l'organisation et le fonctionnement du Service de médiation pour les retraites qui est totalement obsolète. Le Collège souligne l'importance d'adapter la rémunération des personnes travaillant au Service de médiation afin de rendre le travail plus attractif. Il souligne également l'importance d'offrir des possibilités de recrutement plus larges pour le poste de collaborateur auprès du Service de médiation pour les pensions, à savoir ne plus se limiter aux fonctionnaires fédéraux détachés nommés à titre permanent (mais permettre également le recrutement de collaborateurs contractuels).

2. Les moyens financiers

Le budget du Service de médiation est inscrit au budget du Service public fédéral Sécurité sociale.

Lorsque le Collège décide des engagements, il est naturellement tenu par les règles budgétaires qui prévalent pour toutes les autorités fédérales. Ainsi, le Service est également soumis aux économies générales imposées à la fonction publique fédérale pour les années futures.

3. Informatique : modernisation de notre base de données

Les outils informatiques mis à la disposition des Médiateurs et des collaborateurs permettent le télétravail. Pour rappel, le Service du médiateur pour les pensions a accès aux logiciels et aux dossiers de pension du SFP et à ceux de l'INASTI.

Etant donné que la base de données utilisée par le Service de médiation pour les pensions depuis sa création en 1999 ne répondait plus aux besoins actuels permettant de fournir les informations nécessaires à une gestion fluide et efficace des données, des travaux d'adaptation ont été entrepris dans le courant de l'année 2021.

Ainsi, des ajustements tant ergonomiques (nouvelle barre d'outils, suppression des onglets inutiles, ...) que techniques ont eu lieu. Ces ajustements apportent également une solution aux problèmes de stabilité survenus ces derniers temps. Cette adaptation a été finalisée au début de l'année 2022. Depuis, la base de données est redevenue plus performante.

Ainsi, à titre d'exemple, afin de permettre un meilleur reporting des plaintes, la possibilité d'introduire dans la base de données un deuxième mot-clé concernant l'objet des plaintes par administration de pension, a été créée en septembre 2022.

4. Nos bureaux

Le Service de médiation pour les Pensions est installé au 27ème étage du World Trade Center III à Bruxelles. 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 (moyennant réservation).

5. Participation aux organisations d'Ombudsmans

Le service de médiation est membre des organisations suivantes :

1. 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.

2. 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.

3. 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 leur 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.

6. Collaboration avec le monde universitaire

Le 18 février 2022, le Médiateur francophone est intervenu lors d'un séminaire¹ proposé par l'Université Catholique de Louvain (UCL) « Plus qu'un conseil et moins qu'un ordre ! Moyens d'action et résultats de l'Ombudsman pour les Pensions au travers de quelques cas pratiques ! ».

Les 24 et 25 mars 2022, le Médiateur néerlandophone a donné 6 séminaires de 2 heures chacun à la Katholieke Universiteit Leuven (KUL) pour les étudiants en Master de droit dans le cadre du séminaire sur la sécurité sociale. Chaque séminaire a été suivi par 20 étudiants. Les sujets abordés provenaient du riche arsenal de plaintes du Service de médiation des pensions. Entre autres, les points suivants ont été traités :

¹ Via Teams.

- Etablissement et ouverture des droits à pension et calcul de la garantie de revenus pour les personnes âgées ;
- Cumul de pension et d'activité professionnelle ;
- Problème lors du passage des allocations de chômage à la pension à l'âge de 65 ans pour les travailleurs résidant en Belgique qui deviennent chômeurs après une longue carrière aux Pays-Bas et une courte carrière en Belgique.

Ainsi, 120 étudiants qui, dans le futur, se retrouveront souvent professionnellement dans des services et organisations susceptibles de faire appel à l'Ombudsman pour les Pensions ou qui auront des affinités avec lui que ce soit sur le fond ou dans le cadre de la résolution de litiges (par exemple, les cabinets d'avocats, les syndicats, les services d'études des partis politiques, les établissements d'enseignement, les institutions de sécurité sociale et même les services de pension) se sont familiarisés avec les tâches et le fonctionnement du Service de médiation pour les pensions.

Le 8 novembre 2022, le Médiateur pour les Pensions néerlandophone a donné une conférence sur les pensions légales dans le cadre de la Chaire de droit des pensions à la KUL. Cette chaire offre un aperçu académique et pratique du système, du contexte et de l'application concrète du droit des pensions.

Cette collaboration contribue en outre, et ce n'est pas la moindre de ses qualités, au renforcement de l'autorité morale du Service de médiation pour les pensions.

7. Publication de la « jurisprudence de l'Ombudsman »

Sur la base des plaintes reçues, le Service de médiation pour les pensions entame une médiation avec les services de pension afin d'obtenir une solution acceptable à la fois pour le pensionné et pour le service de pension. De cette façon, un différend peut être résolu de façon curative.

Toutefois, le Service de médiation pour les pensions va plus loin. L'objectif est d'éviter que des problèmes similaires ne se reproduisent à l'avenir. Cela est possible lorsque les services de pension adaptent leurs instructions ou parce que le (futur) retraité sait comment agir afin d'éviter certains problèmes. En bref, le Service de médiation pour les pensions tente également d'agir de manière préventive.

Dans ce contexte, il est également important que, à l'instar de la jurisprudence des Cours et Tribunaux, les résultats de la médiation soient connus dans le monde juridique. Ceux-ci peuvent en effet s'avérer être une source d'inspiration pour la résolution d'autres conflits futurs.

En guise de réponse à ce besoin, la revue juridique trimestrielle « Nieuwsbrief Leergang Pensioenrecht <http://www.law.kuleuven.be/leergangpensioenrecht/> » donne dans chaque numéro une brève explication juridique de l'Ombudsman pour les Pensions sur un dossier intéressant traité par le Service de médiation pour les pensions.



- Dans la 3ème Newsletter de l'année académique 2021-2022, le Médiateur pour les pensions explique sa médiation grâce à laquelle une décision de recouvrement de pensions a pu être annulée. Il a pu démontrer que le montant dont le SFP tenait compte dans le cadre d'un cumul consistait en réalité en des arriérés de salaires, relatifs à la période d'activité située avant le départ en pension ;
- Dans la 4ème Newsletter de l'année académique 2021-2022, le Médiateur pour les pensions explique que grâce à sa médiation, l'absence d'enquête approfondie sur l'état civil a été qualifiée d'erreur administrative, ce qui a entraîné l'annulation d'une décision de récupération de pension ;
- Dans la 1ère Newsletter de l'année académique 2022-2023, l'Ombudsman explique comment le Service fédéral des pensions a revu son interprétation de la notion de « suspension de la pension de survie », ce qui permet la remise en paiement de celle-ci dès le mois suivant la fin du (dernier) mariage.

8. La formation permanente

Le Service de médiation pour les Pensions attache beaucoup d'importance à la formation permanente qui 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 ; et autres 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, le Service cherche 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'études, congrès et colloques suivants :

- Webinaire « Leadership inclusif », 03 février 2022, SPF Santé Publique ;
- Webinaire « Raison, proportionnalité, déférence et séparation des pouvoirs », 24 février 2022, UCL ;
- Matinée d'études « Genre & Pension », 07 mars 2022, SPF Sécurité sociale ;
- Webinaire « Complaint handling », 08 mars 2022, The African Ombudsman Research Centre (AORC) ;
- Cours Magistral sur le Droit des Pensions « het overzicht van de onderzoeksbevindingen inzake de uitbetaling van het aanvullend pensioen » & « de onderzoeksresultaten van de consumentenbevragingen inzake aanvullen pensioen », 15 mars 2022, KU Leuven ;
- Journée d'études PensionStat.be, 30 mars 2022, SIGEDIS, SFP, INASTI, FSMA, SPF SS & BFP ;
- Séminaire « La communication en matière de pensions », 01 avril 2022, UCL ;
- Journée d'inspiration « Van klacht naar kracht », 25 avril 2022, Ombudsdienst Stad Antwerpen ;
- Journée du Droit des Pensions « De pensioenopbouw van zelfstandigen », 10 mai 2022, KU Leuven ;
- Collège d'experts « De verdere uitbouw van het sociaal statuut van de zelfstandigen », 18 mai 2022, Master of Laws in het sociaal recht van de Vrije Universiteit Brussel, ASR & UBLA ;
- Formation « Fonctionnaires – Module 1 – Introduction et Applications », 01 juin 2022, SFP ;
- Formation « Fonctionnaires – Module 2 – Applications et compétences », 02 juin 2022, SFP ;
- Formation « Fonctionnaires – Module 2 (suite) – Applications et compétences », 03 juin 2022, SFP ;
- Formation « Fonctionnaires – Module 3 – Date P », 08 juin 2022, SFP ;
- Formation « Fonctionnaires – Module 3 (suite) – Date P », 10 juin 2022, SFP ;
- Formation « Fonctionnaires – Module 4 – Portail des Pensions », 13 juin 2022, SFP ;
- Formation « Fonctionnaires – Module 4 (suite) – Portail des Pensions », 14 juin 2022, SFP ;
- Formation « Fonctionnaires – Module 4bis – Adaptations du Portail des Pensions », 16 juin 2022, SFP ;
- Formation « Fonctionnaires – Module 5 - Pencalc », 20 juin 2022, SFP ;
- Formation « Fonctionnaires – Module 5 (suite) – Pencalc », 22 juin 2022, SFP ;
- Conférence « Non-recours aux droits sociaux en Belgique : ampleur, causes et solutions politiques », 23 juin 2022, BELMOD ;
- « 10 ans d'information aux travailleurs et pensionnés transfrontaliers », 23 juin 2022, Bureau pour les questions belges transfrontalières de la Sociale Verzekeringsbank (SVB) Pays-Bas ;
- Formation « Fonctionnaires – Module 6 – Minimum garanti », 24 juin 2022, SFP ;
- Formation « Fonctionnaires – Module 7 – Cumul », 27 juin 2022, SFP ;
- Formation « Fonctionnaires – Module 8 – Paiements et décisions », 28 juin 2022, SFP ;
- Workshop « Services de médiations et médias sociaux », 24 novembre 2022, CPMO ;
- Actualités Leergang Pensioenen « Droit européen », 13 décembre 2022, KU Leuven.

9. Gestion des connaissances

En raison de l'imminence des départs à la retraite de collaborateurs et des nouveaux recrutements associés, ainsi que de l'augmentation de la rotation de personnel ces dernières années, il convient de redoubler d'efforts pour centraliser les connaissances disponibles entre les collaborateurs, afin qu'aucune connaissance ne soit perdue lors du départ à la retraite.

De plus, les nouveaux collaborateurs devraient avoir un accès facile aux connaissances acquises au fil des ans au Service de médiation des pensions. Actuellement, une partie des connaissances (législation

sur les pensions, résultats de la médiation, jurisprudence, etc.) est répartie individuellement entre les différents gestionnaires, ce qui signifie que ces connaissances risquent de se perdre, fût-ce partiellement.

En outre, compte tenu des outils informatiques utilisés, la base de connaissances actuelle n'est pas aisée à consulter.

Un projet a été lancé en 2021 pour créer une nouvelle base de connaissances. En concertation avec le SPF Sécurité sociale, il a été fait appel à un consultant externe en 2022 pour analyser comment les connaissances dont disposent actuellement les différents gestionnaires de dossiers peuvent être partagées avec l'ensemble de l'équipe.

10. Communication du Rapport Annuel

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

Le Rapport annuel 2021 a été présenté aux différentes administrations de pension : le rapport annuel a été présenté à l'INASTI, au département de la sécurité sociale outre-mer de l'Office national de sécurité sociale, Ethias, et au Service fédéral des pensions.

On ajoutera encore que le Rapport annuel est disponible pour le grand public sur le site web www.mediateurpensions.be. Une version papier est envoyée à toute personne intéressée qui en fait la demande.

11. Présentations du Service - Communication

Le Médiateur pour les pensions accepte également les invitations d'organisations à présenter le fonctionnement et les compétences du Service de médiation des pensions et à commenter le Rapport annuel. Cette année, il était une fois de plus présent auprès du Service des pensions de Mutualités chrétiennes (NL) CM le 17 mai 2022 où le Rapport annuel 2021 du Service de médiation des pensions a été présenté. Le 25 avril 2022, il a expliqué les sujets suivants aux collaborateurs des services de plaintes de la Ville d'Anvers lors de la journée d'inspiration « De la plainte à son pouvoir d'impact » organisée par l'Ombudsvrouw de la Ville d'Anvers : le fonctionnement du Service de médiation pour les pensions et l'impact des recommandations.

12. Collaboration avec les collègues ombudsmans

En plus de nos relations privilégiées avec les services de pensions, le Collège entretient également des contacts réguliers avec ses collègues en Belgique et à l'étranger. Ces relations avec les collègues sont une aide particulièrement précieuse pour optimiser le service au plaignant.

Occasionnellement, une enquête conjointe est menée avec ces collègues dans un dossier de plainte, surtout lorsque des compétences complémentaires et/ou connexes sont impliquées.

Les collègues concernés sont principalement le Médiateur fédéral (la saisie des données de carrière dans Capelo, par exemple pour les fonctionnaires fédéraux), le Service du Médiateur de la Région wallonne et de la Fédération Wallonie-Bruxelles (principalement la saisie des données de carrière dans Capelo, par exemple pour les enseignants), le Service du Médiateur flamand (également la saisie des données de carrière dans Capelo, par exemple pour les enseignants également).

Pour résoudre ces dossiers, il est indispensable que les Ombudsmans 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.

Le renvoi correct au médiateur compétent, également à l'étranger, est un autre exemple de la manière dont une bonne coopération optimise notre service au pensionné. Cela s'applique également à l'inverse. D'autres médiateurs, membres de la Concertation permanente des médiateurs et ombudsmans (CPMO), reçoivent parfois aussi des plaintes relatives aux pensions et nous les transmettent ou nous communiquent leurs 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.

Il en va de même des contacts avec les collègues du monde entier. En effet, en Europe, et partout ailleurs, 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 arrive parfois qu'un contact avec le collègue compétent à l'étranger débloque le dossier.

Le 25 avril 2022, le bureau de la Médiatrice (Ombudsvrouw) de la Ville d'Anvers a organisé une journée de réflexion intitulée « Van klacht naar kracht 2.0 ». Le Médiateur pour les pensions néerlandophone a été invité à participer à un workshop. Au cours de la discussion, il a répondu à des questions sur le fonctionnement du service du médiateur, la coopération avec les gestionnaires de plaintes des services de pension et la relation «gestionnaire de plaintes - médiateur - politique».