

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

*Le Rapport annuel 2012 du Service de médiation pour les Pensions couvre la  
période du 1<sup>er</sup> janvier 2012 au 31 décembre 2012.*

*Il livre, comme chaque année, un aperçu détaillé des activités du Service, des  
données statistiques pertinentes, ainsi qu'une analyse des dossiers les plus  
significatifs. Vous y trouverez aussi les recommandations ainsi que les suggestions  
émises dans le cadre ou à la suite de l'instruction des plaintes.*

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

*Depuis la création du service au 1<sup>er</sup> juin 1999, ce sont plus de 23.000 (futurs)  
pensionnés qui se sont adressés à nous. Dans presque neuf cas recevables sur dix,  
le résultat de notre médiation est positif et ceci se traduit régulièrement par une  
augmentation du montant de la prestation (pension ou garantie de revenus aux  
personnes âgées) payée au plaignant.*

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

*Nombre de nos recommandations générales ont été transposées en lois et arrêtés  
qui s'imposaient pour résoudre des problèmes en matière de pensions. Nous en  
formulons encore de nouvelles cette année dans le but d'améliorer la législation  
des pensions et de l'adapter aux besoins actuels.*

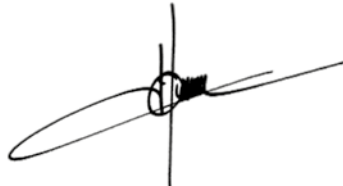
*Toutefois, nous avons jugé utile de donner plus de place dans ce Rapport aux résultats obtenus par le biais de nos suggestions. Les administrations en charge des pensions les intègrent généralement sans difficulté et rapidement afin d'améliorer leurs pratiques quotidiennes tant à l'égard de leur fonctionnement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

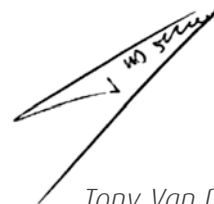
*Cette année, nous avons eu le plaisir de pouvoir présenter en détail notre Rapport annuel 2011 à la Commission des Affaires sociales de la Chambre des Représentants, et plus spécialement nous avons explicité nos commentaires et nos recommandations devant un public particulièrement attentif. Nous espérons que la Commission continuera de nous inviter chaque année en vue d'un échange fructueux d'idées au bénéfice et dans l'intérêt du citoyen pensionné ou futur 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.*

*Le Collège des médiateurs pour les Pensions,*



*Jean Marie Hannesse*



*Tony Van Der Steen*

# Introduction

Le présent Rapport annuel 2012 couvre la période courant du 1<sup>er</sup> janvier 2012 au 31 décembre 2012.

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.

Le plus marquant est ici le rôle joué par le Service de médiation dans sa fonction-signal qu'il exerce via les commentaires et les recommandations du Rapport annuel ainsi que leurs prolongements dans le débat public qui s'ensuit.

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

Cette partie s'ouvre sur les données statistiques. Ces statistiques ont une double fonction : d'une part, donner une idée fidèle et détaillée des plaintes et de leur traitement, et d'autre part, permettre une évaluation du fonctionnement du Service de médiation pour les Pensions.

Le chapitre essentiel de cette partie porte sur l'analyse, par administration, des plaintes les plus significatives. De plus en plus, nous optons pour une présentation thématique et transversale des plaintes. 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](http://www.mediateurpensions.be).

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

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

Les annexes de la quatrième partie contiennent outre les textes de référence utiles (lois et chartes), les adresses de nos partenaires, par exemple celles des services de pensions, de nos collègues ombudsmans, etc...

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 Hanneesse



# *Le Service de médiation pour les Pensions*

Les activités du Service de médiation  
pour les Pensions

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

## *La fonction-signal de l’Ombudsman des Pensions :*

### *Le canari dans la mine... de pension !*

De par sa (déjà longue) pratique des plaintes en matière de pensions, l’Ombudsman des pensions s’est acquis une place unique dans le paysage des pensions, où la fonction-signal va de pair avec la (tentative de) résolution directe d’un problème concret.

Quotidiennement, il découvre dans les dossiers de plaintes les difficultés auxquelles se trouvent confrontés les seniors lorsqu’ils s’en vont à la pension ou y arriveront bientôt. L’instruction des plaintes révèle, souvent avec une grande précision, l’endroit où le bât blesse, et en même temps les obstacles rencontrés toutefois assortis d’indices sur la manière de les lever.

C’est pourquoi les suggestions et les recommandations de l’Ombudsman indépendant des pensions dépassent la portée des plaintes individuelles qui les ont inspirées. Elles résultent d’une « helicopter view » (vision globale) qui établit des rapports, détecte les (in)cohérences réciproques et met à nu les dysfonctionnements des services de pensions ou les législations obsolètes.

Qu’il soit bien clair que l’Ombudsman des pensions n’a pas à se mêler des choix politiques qui président à la gestion des pensions. C’est à la fois le privilège mais surtout la responsabilité du pouvoir législatif. Cependant, l’Ombudsman peut et doit exercer une fonction-signal par rapport à la manière dont les services de pensions fonctionnent, à l’instar du canari dans la mine de charbon, dont le sacrifice permettait de sauver des vies en prévenant les mineurs de l’arrivée de gaz toxiques ou d’un coup de grisou destructeur.

Depuis l’instauration du Service de médiation Pensions, l’Ombudsman a maintes fois insisté sur la nécessité d’une collaboration étroite et d’un échange de données entre les services de pensions, sur l’harmonisation de la législation des différents régimes de pensions, sur une politique d’information intégrée via un point central unique d’information, et sur beaucoup d’autres points encore.

La collaboration intense entre les services de pensions est en effet d’une importance cruciale pour les pensionnés, et en particulier pour ceux qui ont une carrière mixte. De plus en plus de jeunes pensionnés ont eu une carrière de ce type et leur nombre va continuer à augmenter en raison de la nouvelle configuration du marché du travail, qui est devenu plus flexible.

Les signaux envoyés par le Médiateur pour les Pensions sont de plus en plus pris en compte par les autorités.

Dans le courant de l'année 2012, le Ministre des Pensions a répondu à diverses questions parlementaires y relatives par un aperçu des initiatives prises ou planifiées en vue d'optimiser la collaboration entre les services de pensions<sup>1 2</sup>. Dans la note de politique générale 2013<sup>3</sup>, on peut également lire que le gouvernement actuel veut tenir compte des remarques et recommandations du Service de médiation Pensions à propos de la collaboration entre les services de pensions.

Voici, parmi les suggestions et recommandations du Service de médiation pour les Pensions, quelques-unes des plus marquantes, certaines déjà réalisées, d'autres en voie de réalisation et enfin certaines encore à l'état de projet.

*Quelles suggestions et recommandations du Service de médiation Pensions sont entretemps réalisées ?*

1. La mise en place des différents « Points-Pensions » par les trois services de pensions (ONP, INASTI, SdPSP) où le citoyen avec une carrière professionnelle mixte peut être reçu physiquement à un endroit unique où il serait simultanément accueilli par des agents des différents services de pensions et la création d'un numéro de téléphone commun gratuit (1765) pour les informations à caractère général.

La création des points-pensions et de la ligne spéciale pensions répond à une des premières suggestions du Rapport annuel 1999, p. 121. Le Collège des médiateurs de l'époque écrivait alors : « Au départ du nombre important de demandes d'informations, écrites ou orales, de la nature des questions posées et de l'expérience acquise au cours de ces neuf mois, le Collège aboutit à un constat de besoin et d'attente de la part des pensionnés, celui d'un point central d'information en matière de pensions, bien identifié et identifiable ». Et plus loin : « Dans les cas de carrières mixtes, le point d'information formerait un lieu centralisé où l'information provenant de diverses sources serait collectée et dispensée au demandeur ».

2. La polyvalence des demandes : chaque demande de pension qui fait mention d'une occupation dans un autre régime est transférée à l'autre institution compétente.

L'arrêté royal du 20 janvier 2010 étend sensiblement, à partir du 1<sup>er</sup> avril 2010, dans le régime de pension des fonctionnaires, la polyvalence de la demande de pension, la validation de la demande de pension et l'influence de l'examen d'office sur l'instruction des droits dans un autre régime.

Cet arrêté a également des conséquences dans le régime des travailleurs salariés et dans le régime des travailleurs indépendants en ce qui concerne la polyvalence de la demande et l'examen d'office. Dans nos rapports annuels 2006 (p. 69) et 2007 (pp. 91 et ss.), nous avons traité de cette problématique.

---

1 Questions et Réponses, Chambre des Représentants, 4<sup>ème</sup> session de la 53<sup>ème</sup> législature 2012-2013, question n° 92 du député Wouter De Vriendt du 26 juin 2012 (N) au Vice-Premier Ministre et Ministre des Pensions, Bull. n° 84 du 9 octobre 2012, p. 109 et ss.

2 Questions et Réponses, Chambre des Représentants, 4<sup>ème</sup> session de la 53<sup>ème</sup> législature 2012-2013, question n° 12 du député Wouter De Vriendt du 22 octobre 2012 (N) au Vice-Premier Ministre et Ministre des Pensions, Bull. N° 89 du 19 novembre 2012, pp. 59-603

3 Chambre des Représentants, 4<sup>ème</sup> session de la 53<sup>ème</sup> législature 2012-2013, Doc. 53 2586/019 du 21 décembre 2012, Note de politique générale : pensions du Vice-Premier Ministre et Ministre des Pensions

*Quelles propositions et recommandations du Service de médiation Pensions se trouvent actuellement sur le métier ?*

1. L'alignement des réglementations relatives aux minima garantis de pensions dans les trois régimes légaux de pensions.

Cette problématique a été commentée dans le Rapport annuel 2009, pp. 114 et ss. Deux aspects ont été pointés : le premier concerne des situations paradoxales dans l'accès à la pension minimum en cas de carrières mixtes (dans le régime des fonctionnaires, il n'est pas tenu compte de l'occupation dans les régimes des travailleurs salariés et des travailleurs indépendants, et inversement) ; le second porte sur le droit à la pension minimum pour carrière mixte dans le régime des salariés, qui offre un montant minimum inférieur à celui de la pension minimum pour une carrière homogène dans un seul régime (soit comme salarié, soit comme indépendant).

Le Service de médiation Pensions a posé la question de savoir, nonobstant les différents modes de financement dans les trois régimes de pensions, s'il n'était pas souhaitable de prévoir un seul minimum de pension pour toutes les années prestées dans n'importe quel régime.

2. La valorisation des activités de l'année de la prise de cours de la pension dans le calcul de la pension dans les régimes des travailleurs salariés et des travailleurs indépendants, comme dans le régime des fonctionnaires.

Dans le régime du secteur public, le calcul de la pension tient compte des derniers mois de la carrière. Dans les régimes de pension du secteur privé, ce n'est pas le cas. Souvent cela conduit à une petite diminution du montant de pension. Plus exceptionnellement cela peut entraîner des conséquences importantes, comme le refus d'octroi d'un minimum de pension.

Dans le Rapport annuel 2009, p. 48, le Service de médiation a appelé à mettre tout en œuvre pour prendre en compte pour la fixation de la pension dans le secteur privé toutes les périodes au cours desquelles des salaires ou des revenus réels ou des périodes assimilées ont été enregistrés, y compris ceux de l'année de prise de cours de la pension.

3. Le travail volontaire après l'âge de la pension : la réglementation relative à la définition des revenus professionnels ou son application sera harmonisée dans les trois régimes légaux de pensions.

Il s'agirait de donner une suite positive aux remarques du Service de médiation Pensions dans le Rapport annuel 2011, p. 94, à propos du cumul d'une pension avec des revenus d'activité, et dans le Rapport annuel 2009, plus exactement la recommandation générale 2009/3, p. 54, au sujet de l'activité autorisée. Il est recommandé, d'une part, de définir clairement dans la réglementation de pension ce qu'il faut entendre par « revenus d'activité » et par « année calendrier » et d'autre part, de tirer toutes les conséquences de l'interprétation qui aura la préséance, plus particulièrement en matière de (simple et double) pécule de vacances.



4. L'information sur les droits à la pension légale et à la pension complémentaire : plate-forme informatique commune aux trois administrations de pensions, développement d'un moteur de pension.

Cela rejoint les remarques faites dans le Rapport annuel 2011, p. 122 et ss, sur la simplification administrative et la coordination entre les services de pensions, plus précisément le besoin d'échanges de données plus fluides entre les services de pensions concernés. Le moteur de pension, qui serait une grande banque unique des données des carrières pour les trois services de pensions, sur laquelle pourrait ultérieurement se greffer un programme de calcul de pension, permettrait de rendre immédiatement disponibles pour chaque institution de pension toutes les données utiles instantanément (« online »).

*Quelles remarques et recommandations du Service de médiation Pensions se trouvent sur la liste d'intentions du pouvoir politique et dont la réalisation est souhaitable ?*

- La poursuite du développement de l'interactivité via la transformation de « MyPension » en un portail commun aux trois services de pensions.

Cela constituerait incontestablement le couronnement de toutes les initiatives réussies de collaboration des services de pensions.

Enfin, nous lisons avec satisfaction la réponse du Ministre des Pensions à une question parlementaire qui confirme que la coopération entre les institutions sera une subdivision importante du nouveau contrat d'administration de l'ONP et du plan de management du SdPSP<sup>3</sup> 4.

Le Ministre explique : « Dans le cadre de la préparation du nouveau bonus de pension, du relèvement des plafonds d'activité professionnelle autorisée et de la réforme des pensions de survie, le souci de jeter des ponts entre les différents régimes de pension est très présent. Le but n'est pas d'instaurer des régimes identiques dans les trois systèmes de pension mais de parvenir à un ensemble cohérent et de garantir que les travailleurs présentant une carrière mixte ne passent pas entre les mailles du filet.

Offrir un service intégré au citoyen fait aussi partie des priorités. Les trois organismes de pension élaborent un questionnaire électronique commun<sup>6</sup> dans le cadre duquel les données déjà connues seront utilisées. Il s'agit d'un projet prioritaire qui sera aussi intégré dans le nouveau contrat de gestion. »

Tout aussi réjouissant est le dépôt au Parlement par la Ministre des Classes moyennes, des PME, des Indépendants et de l'Agriculture, d'un projet de loi faisant suite à la

---

4. Questions et Réponses, Chambre des Représentants, 4<sup>ème</sup> session de la 53<sup>ème</sup> législature 2012-2013, question n° 12 du député Wouter De Vriendt du 22 octobre 2012 (N) au Vice-Premier Ministre et Ministre des Pensions, Bull. N° 89 du 19 novembre 2012, pp. 59-60

5. Le Ministre ne parle pas de l'INASTI car cette institution relève de la compétence de la Ministre des Classes moyennes, des PME, des Indépendants et de l'Agriculture.

6. Par le questionnaire, on entend la déclaration de l'activité professionnelle ou du bénéfice d'allocations sociales après la pension qui pour le moment doit être renvoyée à tous les services de pensions concernés en cas de carrière mixte. Voir les remarques en liaison avec ce thème dans le Rapport annuel 2011 du Service de médiation Pensions, p. 129 et ss.

discussion d'un dossier de plainte dans le Rapport annuel 2010, p. 116. Le but de ce projet, approuvé par le Conseil des Ministres du 22 juin 2012, est de garantir à l'indépendant le droit à la pension sur la base des cotisations sociales versées, lorsque des cotisations trop basses ont été enregistrées par la faute de l'administration.

Jamais auparavant l'expertise du Service de médiation Pensions, telle qu'elle ressort des rapports annuels, des recommandations et des suggestions, n'a été autant utilisée, et donc valorisée, par l'autorité politique. Cela contribue à l'évidence à asseoir davantage l'autorité morale du Service de médiation à l'égard de tous les acteurs concernés.

# Les activités du Service de médiation pour les Pensions

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 6 mai 1997 a été confirmé par la loi du 12 décembre 1997.

## Les activités du Service de médiation pour les Pensions

Si les missions du Service de médiation pour les Pensions sont clairement fixées dans cette loi, la manière dont elles seront remplies dépend de la vision qu'en ont les ombudsmans et des valeurs qui la sous-tendent.

### La vision 2019

L'année 2019 est choisie entre autres parce que le Service de médiation Pensions fêtera alors ses 20 ans.

Nous nous sommes demandés où devra alors se situer le Service de médiation pour répondre aux besoins du moment et garantir l'excellence de son service.

De la vision développée par les médiateurs, 4 objectifs stratégiques ont été définis, qui à leur tour sont concrétisés à travers une vingtaine d'objectifs opérationnels.

Les objectifs stratégiques du Service de médiation Pensions sont formulés comme suit :

- ▶ *Objectif stratégique 1* : Renforcer l'autorité morale du Service de médiation Pensions
- ▶ *Objectif stratégique 2* : Augmenter le professionnalisme
- ▶ *Objectif stratégique 3* : Promouvoir la notoriété du Service de médiation Pensions
- ▶ *Objectif stratégique 4* : Développer le partenariat avec les services de pensions

Toute l'équipe du Service de médiation a été impliquée et a travaillé au développement de la vision 2019 finalisée lors d'un séminaire d'un jour et demi organisé dans l'environnement verdoyant de Louvain-la-Neuve.



Dans le présent rapport, pour chaque objectif stratégique, sont fournis quelques exemples des progrès accomplis en 2012.

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

*Progrès*

Les Médiateurs se sont montrés présents pour donner leur éclairage à d'importants acteurs politiques lors du Rapport annuel 2011 et plus spécifiquement sur leurs recommandations faites au fil des années : à la Chambre des Représentants, au Premier Ministre et au Ministre des Pensions, au Comité consultatif ainsi qu'au Comité de gestion de l'Office national des Pensions.

Un membre du Collège livre également régulièrement une contribution juridique sur un dossier de plainte intéressant dans le périodique juridique *Nieuwsbrief Leergang Pensioenrecht*, publié par la Katholieke Universiteit Leuven.

***Objectif stratégique 2 : Augmenter le professionnalisme***

*Progrès*

Le délai moyen de traitement a été ramené de 121 à 66 jours calendrier.

La digitalisation des dossiers de plaintes archivés se poursuit. A ce jour, approximativement 17.000 dossiers « papier » ont été digitalisés et sont consultables sous forme électronique.

Entretemps, un plan progressif de Knowledge Management (gestion des ressources en matière de documentation) a été établi et mis en chantier afin que le trésor d'information et de documentation présent dans le service soit rendu plus accessible pour tous les collaborateurs et les médiateurs lors du traitement des plaintes.

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

#### *Progrès*

Cette année, les Médiateurs ont été régulièrement présents dans les médias afin de mettre en lumière le fonctionnement du Service de médiation et de refléter les commentaires issus du traitement des dossiers à destination du grand public.

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

#### *Progrès*

Sur proposition du Service de médiation Pensions, les services de pensions ont marqué leur accord pour remplacer, chaque fois que cela est possible, la correspondance postale par un courrier électronique.

## **Information et communication**

Il est essentiel, pour tout ombudsman, de rester constamment attentif à la nécessité d'élargir le contact avec son public cible et d'améliorer l'information qui lui est apportée; il en va de même pour notre service.

Le plan de communication du Service de médiation s'inscrit clairement aussi dans le cadre de notre plan d'action Vision 2019. L'objectif stratégique 3, promouvoir la notoriété du Service de médiation Pensions, continue de rester chaque année une priorité majeure.

Le Service de médiation n'a jamais entrepris de campagnes d'information coûteuses. Dans les temps actuels de fortes restrictions budgétaires, le Médiateur se débrouille plus que jamais avec les moyens du bord. Pour autant, il essaie de rester présent au maximum dans les différents médias et à chaque possible occasion pour faire connaître le Service de médiation.

### **Le Service de médiation dans les médias**

#### **Conférence de presse du 18 avril 2012 : Présentation du Rapport annuel 2011**

Dans le Rapport annuel 2011, le Collège des médiateurs a souligné quatre points d'intérêt : en cas de carrière mixte, l'effet-domino des décisions successives des administrations de pensions qui peut générer un certain retard ; un plaidoyer pour l'échange plus systématique des pièces probantes contenant des données identiques entre les services de pensions ; une invite aux pensionnés qui exercent une activité professionnelle de bien s'informer au préalable sur les limites de revenus autorisés en cas de reprise d'activités et pour finir, la situation inéquitable, bien que rare, résultant du cumul entre pension de retraite et pension de survie qui peut finalement déboucher sur une pension globale moindre que la pension de survie seule.



Comme chaque année, la conférence de presse, rehaussée par la présence du Vice-Premier Ministre et Ministre des Pensions et celle de la Ministre des Classes Moyennes, des PME, des Indépendants et de l'Agriculture, a pu compter sur un large intérêt médiatique. Presque tous les quotidiens belges, ainsi que certains médias internet comme Pensiontalk et SocialEye news ont évoqué en détail le Rapport annuel 2011. Certains sujets évoqués lors de la conférence de presse ont également été relayés par la radio et la télévision.



## La réaction des responsables politiques après la présentation publique du Rapport annuel 2011

Plusieurs membres de la Commission des Affaires sociales de la Chambre des Représentants ont assisté à la conférence de presse. Ceci a entre autres concouru au dépôt de diverses questions parlementaires orales ou écrites à propos des commentaires des rapports annuels. En 2012, pour la première fois, les médiateurs ont été invités à la Commission des Affaires sociales, en même temps que les fonctionnaires dirigeants des services de pensions, pour exposer leurs commentaires et recommandations (également celles des années antérieures).



Deux propositions de loi et un projet de loi, déposés à la Chambre, ont été directement inspirés des commentaires et des recommandations des médiateurs.

La première proposition vise à rendre possible la concomitance de la médiation par le Service de médiation avec le maintien de l'accès au tribunal en référence à une suggestion du rapport annuel 2011<sup>1</sup> ; la seconde traite de l'alignement de la durée de traitement des dossiers de pensions qu'il s'agisse de travailleurs salariés ou de travailleurs indépendants d'après la recommandation 2011/1<sup>2</sup>.

Le projet de loi de la Ministre des Classes Moyennes, des PME, des Indépendants et de l'Agriculture, inspirée par la discussion d'un dossier de plainte dans le Rapport annuel 2010 (p. 116) a été approuvé par le Conseil des Ministres du 22 juin 2012. L'objectif du projet de loi est de maintenir les droits à pension du travailleur indépendant sur la base des cotisations sociales payées lorsque des cotisations trop faibles ont été portées en compte suite à une faute de l'administration.

De même, le Premier Ministre et le Ministre des Pensions ont invité les médiateurs à exposer les recommandations qui ont été faites au cours des années et qui n'ont pas encore été suivies, dans l'intention de voir quel travail législatif est nécessaire pour proposer au parlement les changements recommandés dans la législation de pension.

Le Rapport annuel 2011 a été également évoqué en détails devant le Comité de gestion de l'Office national des Pensions.

1. Voir [www.lachambre.be/FLWB/PDF/53/2401/53K2401001.pdf](http://www.lachambre.be/FLWB/PDF/53/2401/53K2401001.pdf)

2. Voir [www.lachambre.be/FLWB/PDF/53/2278/53K2278001.pdf](http://www.lachambre.be/FLWB/PDF/53/2278/53K2278001.pdf)

L'attention médiatique à l'égard du rapport annuel a suscité à son tour plusieurs communiqués de presse, de la part de partis politiques et d'organisations de la société civile comme des services de pensions.

Ce sont surtout les commentaires à propos de la situation de pension des personnes avec une carrière mixte, qui reste difficile, qui ont alimenté le débat public. Ce problème a également incité les services de pensions à entreprendre, avec une célérité de bon aloi, une action commune afin d'édifier dans le futur proche une base de données de carrière commune. Dans la foulée, les services de pensions ont obtenu en 2012 l'autorisation du Comité sectoriel de la Sécurité sociale et de la Santé, de consultation réciproque de leurs banques de données en attendant que soit mise sur pied une base de données personnelles intégrée pour les carrières des travailleurs salariés, des travailleurs indépendants et des fonctionnaires<sup>3</sup>.

### ***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.

Par ailleurs, le médiateur a été également invité à intervenir dans les programmes radio de la VRT (Radio 2 – « Inspecteur Decaluwé ») et de la RTBF (Vivacité – « Appelez, on est là » et « On n'est pas des pigeons »).



### ***Actions d'information***

#### **Assemblée générale du Comité consultatif pour le Secteur des Pensions du 22 mai 2012**

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 Comité consultatif pour le Secteur des Pensions.

<sup>3</sup> Voir [www.ksz-bcss.fgov.be/binaries/documentation/FR/organisation/sc\\_2012/2012\\_09/12-079-n285.pdf](http://www.ksz-bcss.fgov.be/binaries/documentation/FR/organisation/sc_2012/2012_09/12-079-n285.pdf)



A cette occasion, le Comité 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 22 mai 2012 qui a été largement consacrée à la discussion du Rapport annuel 2011. 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.

Entretemps, le Comité consultatif a été remplacé par le Conseil consultatif fédéral des Aînés (CCFA)<sup>4</sup>, officiellement installé le 27 novembre 2012 pendant la conférence de clôture de l'Année européenne du vieillissement actif, à laquelle nous étions présents.

### **Lectures universitaires**

Sur invitation du Département de communication de l'UCL à Louvain-la-Neuve, le médiateur a donné une lecture sur « la communication de l'Ombudsman » le 31 octobre 2012.

### **Participation à des formations universitaires**

Graduellement, 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 se rendent volontiers à ces invitations car elles cadrent avec leur vision de la diffusion de l'information relative au Service de médiation Pensions.

Le médiateur a présenté le Service de médiation Pensions le 16 mars 2012 aux étudiants en dernière année de Master de la Katholieke Universiteit Leuven (KUL). Par la suite, il a accompagné un séminaire durant lequel trois cas pratiques du Service de médiation Pensions ont été traités.

De même, une visite de travail auprès du Service de médiation Pensions a été organisée le 10 mai 2012 pour les étudiants en dernière année de Master en droit, spécialisés en droit social, de l'Universiteit Antwerpen (UA). A cette occasion, les étudiants ont fait connaissance avec le monde de la médiation (fonction et particularités d'un ombudsman – pouvoir judiciaire). A la fin de la visite, les étudiants ont reçu une compilation de discussions de dossiers tirés des rapports annuels précédents et un cas de plainte fictif. Les étudiants ont reçu la consigne de résoudre le cas par un travail d'une dizaine de pages. Lors d'un séminaire qui eut lieu à l'UA le 24 mai 2012, la solution du cas a été commentée et discutée.

---

<sup>4</sup> Le Conseil consultatif fédéral des Aînés possède des compétences plus étendues que l'ancien Comité consultatif, à savoir les pensions, l'égalité des chances, l'intégration sociale et la lutte contre la pauvreté ainsi que l'accessibilité des soins de santé et la mobilité.



### Contributions scientifiques

Dans la revue juridique électronique « Nieuwsbrief Leergang Pensioenrecht » 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](http://www.mediateurpensions.be) , rubrique publications) :

- ▶ “Arbeidsongeschiktheid vergoed wegens gemeenrecht opent pensioenrechten” (l’incapacité de travail indemnisé selon le droit commun ouvre des droits à pension) le 18 février 2012
- ▶ “Verjaringstermijn bij terugbetaling van teveel betaalde pensioenbijdragen” (délai de prescription lors du remboursement de cotisations de pensions payées en trop) le 30 avril 2012
- ▶ “Pensioenaanvraag geldt als stuiting van de verjaring” (la demande de pension vaut interruption de la prescription) le 13 juillet 2012
- ▶ “Overlevingspensioen zelfstandige niet betaalbaar ingevolge cumulatie met een rustpensioen: opvolging bij latere verhoging overlevingspensioen?” (pension de survie de travailleur indépendant non payable suite au cumul avec une pension de retraite: suivi lors d’une hausse ultérieure de la pension de survie) le 17 septembre 2012

### Conférences

Les médiateurs pour les pensions se rendent toujours aux invitations d’écoles et d’organisations en vue de présenter leur fonctionnement et leurs compétences.

Cette année ils ont été présents à :

- ▶ La Conférence des bourgmestres campinois à Merksplas le 25 février 2012

- ▶ La réunion de l'ACLBV de Tirlemont le 1<sup>er</sup> mars 2012
- ▶ La réunion du Liberale Beweging voor Volksontwikkeling West-Vlaanderen à Ypres le 5 avril 2012
- ▶ La réunion des services de pensions des Mutualités Chrétiennes à Bruxelles le 15 mai 2012
- ▶ La journée d'études organisée par la Haute Ecole XIOS, département formation permanente en travail social, le 12 octobre 2012

### **Notoriété à l'étranger**

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

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

L'Union francophone des Belges à l'étranger et la Stichting Vlamingen in de Wereld se sont ralliées à la démarche. Ainsi, cette année, un article sur le Rapport annuel 2011 a été publié dans le magazine et sur le site web de Stichting Vlamingen in de Wereld le 19 avril 2012.

### **Le Service de médiation pour les Pensions sur la Toile**

*Le site Internet du Service de médiation [www.mediateurpensions.be](http://www.mediateurpensions.be)*

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

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

Tous les rapports annuels du Service de médiation sont disponibles sur le site, tout comme une compilation par service de pensions et par thème de tous les commentaires marquants émis dans nos différents rapports annuels.

Du reste, la rubrique « Nouveautés » est régulièrement alimentée par de nouvelles informations.

### **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.



De plus en plus régulièrement, le Service de médiation Pensions est amené à procéder à une instruction conjointe avec ses collègues, en particulier avec ceux dont les compétences sont complémentaires ou connexes.

Parmi ceux-ci, on trouve principalement nos Collègues fédéraux (problèmes fiscaux, de matricule, de sécurité sociale,...), notre Collègue de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles (enseignement) ainsi que les Collègues des secteurs de la finance (banques) et des assurances (avantages extralégaux).

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

Pour résoudre ces dossiers, il est indispensable que les médiateurs collaborent étroitement et puissent, le cas échéant, procéder à une instruction conjointe de la plainte, chacune ou chacun intervenant dans son champ de compétence.

La transmission adéquate de leur dossier au collègue compétent, belge ou étranger, est un autre exemple de la manière dont la bonne collaboration optimise notre prestation de service aux pensionnés. Cette collaboration fonctionne dans les deux sens. Les autres médiateurs, membres de la CPMO, sont parfois confrontés eux-mêmes à des plaintes relatives à la pension qu'ils renvoient vers notre service ou pour lesquelles ils communiquent nos coordonnées.

## ***A l'étranger***

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

Les contacts informels établis personnellement avec les collègues étrangers, lors de colloques par exemple, permettent souvent d'actionner un levier supplémentaire pour contribuer à la solution d'un problème.

### ***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.

## **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 vise également à améliorer l'image de l'ombudsman et à faciliter l'accès à ses services. Dans ce cadre, un site portail [www.ombudsman.be](http://www.ombudsman.be) et un dépliant ont été créés grâce aux efforts communs de tous les membres. Un nouveau site est en construction, avec davantage d'information et un look plus actuel.

Tony Van Der Steen, le membre néerlandophone du Collège des médiateurs, siège au Conseil d'administration de la CPMO.

### ***Organisations internationales d'Ombudsmans***

Le Service de médiation pour les Pensions est membre de l'Institut International des Ombudsmans (IIO, [www.theioi.com](http://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](http://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](http://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*

Le Collège des médiateurs pour les Pensions est composé du médiateur francophone, Jean Marie Hannesse, et du médiateur néerlandophone, Tony Van Der Steen. 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 (voir Annexe 1 dans la Partie 4).

### *Les collaborateurs*



L'effectif du personnel se présente comme suit :

huit examinateurs, dont trois avec une formation universitaire ;  
un collaborateur chargé de fonctions de secrétariat ;  
un collaborateur chargé de la communication.

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

### **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 :

- ▶ Formation pour l'utilisation du nouveau site web de Presscenter.org, organisé par le Centre de presse international le 17 janvier 2012 à Bruxelles
- ▶ Créer des présentations surprenantes avec Prezi, COMMnet<sup>1</sup> atelier organisé par le SPF Personnel et Organisation le 6 mars 2012 à Bruxelles
- ▶ La gestion documentaire en pratique, KMnet<sup>2</sup> intervention organisée par le SPF Personnel et Organisation le 27 mars 2012 à Bruxelles
- ▶ Organiser des événements durables, COMMnet - KMnet rencontre organisée par le SPF Personnel et Organisation le 12 juin 2012 à Bruxelles
- ▶ Sessions de formation sur la nouvelle réglementation de pension dans le secteur public, organisé par le Service des Pensions du Secteur public entre le 10 et le 15 septembre 2012
- ▶ Vers une communication "intern'active", COMMnet rencontre organisée par le SPF Personnel et Organisation le 13 septembre 2012 à Bruxelles
- ▶ Serious games : jouer pour apprendre, informer et partager des connaissances, COMMnet-KMnet workshop organisé par le SPF Personnel et Organisation le 23 octobre 2012 à Bruxelles
- ▶ Démontrer l'importance du KM (Knowledge Management), KMnet rencontre organisée par le SPF Personnel et Organisation le 8 novembre 2012 à Bruxelles
- ▶ VRT, RTBF: Les coulisses d'une rédaction, COMMnet visite organisée par le SPF Personnel et Organisation le 20 novembre 2012 à Bruxelles
- ▶ Conférence de clôture de l'Année européenne du vieillissement actif et de la Solidarité entre les générations, organisée par le SPF Sécurité Sociale le 27 novembre 2012 à Bruxelles

1 COMMnet: réseau des collaborateurs de l'autorité fédérale qui s'occupent de la communication de l'autorité

2 KMnet: réseau des collaborateurs de l'autorité fédérale qui s'occupent de la gestion de connaissances



- ▶ Beter voorkomen dan genezen: de insolventie van een pensioeninstelling (Mieux vaut prévenir que guérir: l'insolvabilité d'une institution de pensions), séminaire d'actualité organisé par la Faculté de Droit de la KUL dans le cadre de « Bijzondere Leergang Pensioenrecht » le 18 décembre 2012 à Louvain
- ▶ « Bijzondere Leergang Pensioenrecht », formation postacadémique, année académique complète 2012-2013 organisé par la KUL à Louvain

## Les moyens financiers

Le Service de médiation pour les Pensions dispose d'un budget de personnel, de fonctionnement et d'investissement auprès du Service public fédéral Sécurité sociale.

En ce qui concerne les décisions d'engagement, nous sommes naturellement tenus par les règles budgétaires qui prévalent pour toutes les autorités fédérales, donc en 2012 également au suivi strict de nos dépenses.

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

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

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

## Les moyens matériels

Le Service de médiation pour les Pensions est installé au deuxième étage du World Trade Center III. Le WTC III se trouve à quelques minutes à pied de la Gare du Nord, amplement desservie par les transports en commun (train, tram, bus) et il est donc particulièrement accessible.

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

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

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

Le Collège saisit l'occasion de remercier le SPF Sécurité sociale pour son soutien et son assistance, en particulier par le biais de ses collaborateurs diligents et dévoués.

C'est ainsi par ailleurs, que tous les moyens ont été mis à la disposition du personnel en vue rendre possible le télétravail. En 2012 le télétravail a été mis en route pour les médiateurs et leurs collaborateurs qui sont intéressés.

Afin d'améliorer notre fonctionnement administratif, un nouveau logiciel intégré de gestion des plaintes s'avère nécessaire. Pour des raisons budgétaires et d'austérité, il a été décidé de postposer le projet.

Afin de permettre malgré tout que notre base de données (database) actuelle, qui est le fruit du travail « fait maison » de collaborateurs intéressés par l'informatique, puisse continuer d'être exploitée, nous avons pu bénéficier, cette année, de l'expertise et du soutien d'experts de la SMALS<sup>3</sup>.

---

<sup>3</sup> Smals soutient et encadre le programme e-government du secteur social et du secteur soins de santé. Les services ICT offerts vont du développement de software, de l'installation du hardware adéquat jusqu'à la mise à disposition de personnel spécialisé. Plus d'informations sur [www.smals.be](http://www.smals.be)