

# 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](http://www.mediateurpensions.be)).



Outre le Collège, l'effectif du personnel du Service de médiation pour les Pensions comptait en 2021: 5 examinateurs, dont 2 francophones (bénéficiant d'une formation universitaire ou assimilée) et 3 néerlandophones (1 bénéficiant d'une formation universitaire) et une collaboratrice polyvalente responsable pour le front-office, le secrétariat, la gestion de connaissances et la communication. Une gestionnaire francophone travaille dans un régime 9/10.

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 31 décembre 2021, un expert en pensions francophone a quitté le service pour prendre sa retraite.



La collaboratrice responsable du front office a également quitté le service le 31 décembre 2021.

En juin 2021, le poste vacant d'expert en pensions francophone a été ouvert pour la première fois. Comme le stipule l'arrêté royal du 15 mars portant exécution de l'article 2 de l'arrêté royal du 27 avril 1997 instaurant un Service de médiation pour les Pensions, qui règle la mise à disposition de personnel au Service de médiation pour les pensions, seuls les fonctionnaires fédéraux nommés à titre définitif peuvent poser leur candidature. Aucune candidature n'a été reçue pour ce poste.

En novembre 2021, le poste vacant d'expert en pensions francophone a été rouvert. Une nouvelle collaboratrice commencera à travailler à partir du 1er janvier 2022.

En novembre 2021, la vacance d'un poste d'agent polyvalent a également été ouverte. Un nouveau collaborateur rejoindra l'équipe à partir du 1er février 2022.

## 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

En période « normale », le télétravail est prévu à concurrence de deux jours par semaine. Depuis le confinement, les avis du Conseil national de sécurité sont suivis, tendant à considérer que le télétravail est la norme.

## 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 (avec 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](http://www.ombudsman.be) et la diffusion d'un folder.

## 2. 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.

## 3. L'Institut européen du Médiateur (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.

## 4. 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 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

Les 18 et 19 mars 2021, le Médiateur néerlandophone a assuré 5 séminaires en téléconférence de 2 heures chacun à l'Université catholique de Louvain (KUL) pour les étudiants en Master de droit dans le cadre des séminaires sur la sécurité sociale. Chaque séminaire comptait sept étudiants. Cette année, les séminaires se sont déroulés sous forme numérique en raison de la crise du corona. Les sujets traités provenaient du riche arsenal de plaintes du Service de Médiation pour les Pensions. Entre autres choses, ont été discutés :

- la pension et la garantie de revenus pour les personnes âgées pendant la détention ;
- les conditions d'octroi de la pension de survie et de l'allocation de transition ;
- le principe de « l'unité de la carrière ».

Ainsi, 120 étudiants qui, dans le futur, se retrouveront souvent 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.

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.

Au cours du second semestre de l'année académique, l'Ombudsman pour les Pensions néerlandophone, a accompagné Klaas Franken, un étudiant en Master de droit de la KU Leuven dans le cadre de son projet PrakSiS. Ce projet, qui a été mis sur pied pour remplacer le mémoire, vise à initier un étudiant à la pratique du droit, au travers d'un cas réel lié à la sécurité sociale auquel l'étudiant coopère activement à la résolution.

L'étudiant s'est penché sur le problème suivant : l'article 74 de l'arrêté royal du 22 décembre 1967 stipule qu'en cas de séparation de fait, la pension au taux de ménage attribuée à un conjoint doit être versée pour moitié à chacun des conjoints.

Actuellement, le Service fédéral des pensions continue de payer la pension au taux de ménage dans son intégralité à l'un des conjoints jusqu'à ce que le changement d'adresse soit enregistré. Cette situation n'est toutefois pas corrigée par la suite en allant récupérer ce qui a été payé en trop à l'un des conjoints pour le payer à l'autre.

Pour justifier cette pratique, le SFP fait référence aux obligations légales du mariage, en particulier l'obligation de secours et d'assistance (article 213 du Code civil) et à la possibilité de régler cela par le biais du Juge de Paix.

Le Service de médiation pour les Pensions a réceptionné une plainte dans laquelle le plaignant soutient qu'il est illégal et injustifié que, pour les mois qui suivent la séparation de fait et qui se situent avant le traitement du changement d'adresse, une pension au taux de ménage dans son entièreté continue d'être payée à l'un des conjoints plutôt que de notifier une dette à l'un des conjoints et le paiement d'un solde à l'autre conjoint pour cette période. L'étudiant a enquêté sur cette plainte.

## 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 » 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.



Cette année, les textes suivants ont été publiés dans ce magazine :

- La 3ème Newsletter de l'année académique 2020-2021 traite le problème du paiement de la pension au taux de ménage pendant une période de séparation de fait par le biais du regroupement familial ;
- La 4ème Newsletter de l'année académique 2020-2021 explique que grâce à la médiation et sur la base de l'argumentation juridique avancée, le SFP reconnaît que des diplômés d'études complémentaires (par exemple, la criminologie) peuvent être régularisés ;
- La 1ère Newsletter de l'année académique 2021-2022 commente le fait qu'après la médiation du Médiateur pour les Pensions, le SFP ne récupérera désormais, conformément à la circulaire de l'administration fiscale, que le montant net de la pension payée indûment jusqu'au 31 juillet de l'année qui suit le versement indu.
- La 2ème Newsletter de l'année académique 2021-2022 fait valoir que les retenues (précompte professionnel, cotisation de solidarité et cotisation maladie-invalidité) en cas de décès de son conjoint doivent être appliquées immédiatement et correctement sur la pension d'un fonctionnaire (survivant) sans que celui-ci ait à déclarer le décès au SFP.

Le samedi 8 mai 2021, le Médiateur pour les Pensions néerlandophone a donné une séminaire de travail sur les pensions légales dans le cadre de la « Leergang Pensioenrecht » à la KU Leuven. La Leergang Pensioenrecht offre un aperçu académique et pratique du système, des contextes et de l'application concrète du droit des pensions.

Le 9 mars 2021, la KU Leuven a organisé la « Journée du droit des pensions ». Au cours de cette journée, le Médiateur pour les Pensions néerlandophone a brossé un aperçu des décisions de justice les plus médiatisées de ces dernières années. Plus de 300 personnes, principalement des professionnels du

secteur des pensions, tels que des syndicalistes, des collaborateurs de services sociaux et de fonds de pension, des avocats, de mutuelles, des juges et des auditeurs du travail, ont assisté à cette conférence.

## 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'étude, congrès et colloques suivants :

- Webinar « The federal ombudsman, an open door for citizens », 28 janvier 2021, le Médiateur fédéral
- « Leadership & Corona », 4 février 2021, SPF Santé publique/Antwerp Management School
- Colloque « Le citoyen et l'administration face au juge et au médiateur institutionnel », le 4, 11, 18 et 25 février 2021, UCLouvain
- Session d'information PersoPoint par le SPF Sécurité sociale le 15 février 2021
- Séminaire « La réforme des pensions » par Jean Hindriks, Itinera, 16 février 2021
- Lancement de PensionStat, 2 mars 2021, SIGEDIS/UCLouvain/CRIDES
- Présentation Rapport annuel Médiateur flamand, 9 mars 2021, réunion de la Commission Parlement flamand - Politique générale, en ligne via Youtube
- Dag van het Pensioenrecht, 9 mars 2021, KU Leuven
- Conférence digitale « De staat van de verzorgingsstaat anno 1992 : een kwarteeuw later. From financial crisis to covid crisis », 22-23 mars 2021, HIVA, KU Leuven
- Webinaire international « United Nations Resolution on Ombudsman and Mediator Institutions », 7 avril 2021, The Institution of the Mediator of the Kingdom of Morocco, the Council of Europe and the Venice Commission
- Cycle de webinaires « Pension's mornings 2021 - La réforme des pensions », 21 avril 2021, CRIDES, UCL
- Webinar « Fighting against the non-use of social rights/Lutte contre le non-recours aux droits : proposition de plan d'actions et partage d'expériences », 4 mai 2021, SPF Sécurité sociale & SPP Intégration sociale
- Webinar « Boost your digital meeting skills », 6 mai 2021, SPF Santé
- Cycle de webinaires « Pension's mornings 2021 – Questions d'actualité des pensions », 14 mai 2021, CRIDES, UCL
- Journée de recherche de la faculté - « Information et droit », 21 mai 2021, Faculté de droit KU Leuven
- Webinar « The world is round », 9 juin 2021, Leader Work and Well-being Laboratory, SPF Santé
- Cycle de webinaires « Pension's mornings 2021 – Rapport de la Cour des Comptes », 11 juin 2021, CRIDES, UCL
- Webinar « Leadership et intelligence émotionnelle », 28 septembre 2021, Leader Work and Well-being Laboratory, SPF Santé
- Semaine des pensions : Débat sur les pensions - Discussion avec la Ministre des Pensions Karine Lalieux, 1er octobre 2021, Mutualité Chrétienne
- Working Seminar on Manchester Memorandum, 09 & 10 novembre 2021, The Parliamentary and Health Service Ombudsman UK & IOI
- Webinar « Améliorer ses prestations et son bien-être par la motivation », 25 novembre 2021, Leader Work and Well-being Laboratory, SPF Santé
- Congrès AOMF, logiciels de gestion des plaintes et communication interne, 30 novembre 2021 au 2 décembre 2021
- Conférence en ligne : « Advancing the Rights of the Elderly in an Age of Longevity », 1er décembre 2021, Ombudsman Israel
- Collège d'actualités dans le cadre de la Leergang Pensioenrecht : « De impact van de wijzigingen van de wettelijke pensioenen op de aanvullende pensioenen », 14 décembre 2021, KU Leuven

## 9. Gestion des connaissances

En raison de l'approche des départs, à la retraite et autres, de collaborateurs et des nouveaux recrutements qui les accompagnent, il convient de redoubler d'efforts pour centraliser les connaissances réparties entre les collaborateurs afin qu'aucune connaissance ne soit perdue au moment de leur départ.

En outre, les nouveaux membres du personnel devraient avoir facilement accès aux connaissances acquises au fil des années au Service de médiation Pensions. À l'heure actuelle, une partie des connaissances (législation sur les pensions, résultats de la médiation, jurisprudence, etc.) se retrouve en ordre dispersé auprès des différents gestionnaires de dossiers, ce qui fait que ces connaissances risquent de se perdre.

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

Un projet a été lancé pour créer une nouvelle base de connaissances. Avec l'aide du service TIC du SPF Sécurité sociale, une charte de projet a été lancée, dans laquelle les problèmes susmentionnés ont été exposés et l'objectif de la nouvelle banque de connaissances a été formulé.

L'intention est de développer une plateforme interne accessible à tous les collaborateurs, qui pourrait notamment servir aux nouveaux collaborateurs autant qu'aux anciens lorsqu'ils recherchent des informations pour traiter une plainte.

En collaboration avec le SPF Sécurité sociale, une analyse a été réalisée afin d'obtenir la meilleure structure possible pour cette banque de données. A titre d'exemple, une démonstration a été faite de la banque de connaissances 'Pyramid' du BESOC indépendants. Cette structure est idéale comme base conceptuelle, mais doit bien sûr être personnalisée en fonction des besoins du Service de Médiation pour les Pensions.

Lors d'une délibération en équipe au sein du Service de médiation pour les pensions, il a été discuté de la meilleure façon de structurer cette base de données : par secteur de pension et ensuite par mot-clé ou par mot-clé et ensuite éventuellement par secteur de pension. Le fait de partir des mots-clés a été retenu comme la meilleure structure. Il a également été décidé de donner la priorité à l'intégration des connaissances acquises dès la phase opérationnelle de la banque de connaissances, puis, dans un second temps, d'intégrer progressivement toutes les connaissances déjà disponibles.

Fin 2021, en concertation avec le SPF Sécurité sociale, il a été décidé qu'il serait préférable de faire appel à une entreprise externe pour développer cette banque de connaissances. Ce projet sera développé l'année prochaine.

## 10. Modernisation de la base de données

La base de données utilisée par le Service de médiation pour les pensions depuis sa création en 1999 ne pouvait plus fournir les informations nécessaires à une gestion fluide et efficace des données. Un début d'adaptation en a été entrepris dans le courant de l'année 2021.

Les adaptations nécessaires étaient à la fois ergonomiques (barre d'outils, onglets inutiles, etc.) et techniques (logiciel développé à partir de formulaires Access, pas de lien entre les pages Access, pas de lien avec le logiciel de traitement de texte Word, pas de lien avec Excel, pas de lien avec le logiciel de gestion des connaissances, etc.) L'adaptation visait également à résoudre les problèmes de stabilité apparus récemment.

En résumé, l'objectif de cette adaptation était de mettre à la disposition des utilisateurs un outil convivial, utilisable rapidement et facilement au quotidien pour, entre autres, le dépôt de plaintes, la gestion des dossiers et le suivi du processus et la consultation des statistiques (pour le rapport annuel et la gestion du service, entre autres).

Grâce à la collaboration d'un certain nombre de collaborateurs des services TIC du SPF Sécurité sociale, les premières adaptations urgentes et nécessaires ont entretemps été réalisées. D'autres ajustements sont en cours et seront mis en œuvre dès qu'ils auront été testés.

## 11. 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 2020 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, à Ethias, et au Service fédéral des pensions.

Le Collège des médiateurs a également été invité à la Commission des Affaires Sociales du Parlement le 20 avril 2021 pour présenter le Rapport annuel. Compte tenu des nombreuses questions des parlementaires, ils y ont été à nouveau invités le 11 mai 2021 pour poursuivre leurs réponses aux nombreuses questions. Par la suite, de nombreuses questions parlementaires sur les points abordés dans le Rapport annuel ont été soumises à la Ministre des Pensions et au Ministre des Classes moyennes, qui est responsable des pensions des indépendants. Ces questions portaient sur les sujets suivants :

- paiement au prorata dans le mois du décès au conjoint survivant
- l'exonération des cotisations pour les indépendants en situation financièrement difficile : une discrimination ?
- l'exonération des cotisations pour les indépendants en situation financièrement difficile : campagne d'information ?
- calcul de la pension de travailleur indépendant pour les dernières années de carrière
- influence mutuelle des décisions en matière de pension : plusieurs notifications de pension changeant en peu de temps + harmonisation de la législation sur le recouvrement des pensions des salariés et des fonctionnaires
- paiement de la pension au taux de ménage en cas de séparation de fait par le biais du regroupement familial
- régularisation de l'activité professionnelle en tant que conjoint aidant
- récupération nette ou brute de la dette de pension : respect de la circulaire fiscale
- contrôle de la résidence à l'étranger pour les bénéficiaires de la GRAPA : comment compter les jours, octroi d'une avance sur la GRAPA
- les médiateurs comme (f)acteur dans la lutte contre la pauvreté
- l'accès à la pension pour les aidants célibataires avant le 1er janvier de l'année de leur 20ème anniversaire
- l'envoi des notifications de pension pour la pension de survie dans le régime des travailleurs salariés à tous les conjoints survivants
- mauvaise communication des dates de paiement des pensions par transfert à l'étranger
- méthode de calcul de la cotisation AMI sur la pension non inférieure au seuil AMI en cas de petit capital complémentaire : conséquences du paiement de la pension complémentaire en intérêts ou en capital
- moyens financiers du Service de médiation pour les Pensions
- et autres

Une délégation du Parlement Benelux nous a également invitée (le 22 novembre 2021) pour présenter le Rapport annuel 2020.

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

## 12. Collaboration avec les collègues ombudsmans

Si le Collège entretient naturellement des contacts quotidiens avec les services et les autres administrations en charge de pension, 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.

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 (introduction des données dans Capelo, litiges concernant les cotisations sociales versées en tant que travailleur indépendant à une caisse d'assurances sociales,...), notre Collègue de la Région wallonne et de la Fédération Wallonie-Bruxelles ou le Vlaams Ombudsman (surtout pour des problèmes en relation également avec Capelo).

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.

La transmission adéquate de leur dossier au collègue compétent, belge ou étranger, est un autre exemple de la manière dont la bonne collaboration optimalise notre prestation de service aux pensionnés. Cette collaboration fonctionne dans les deux sens. Les autres Ombudsmans, 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.

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.

## 13. Le Service de médiation en période de confinement dû au Corona

Le Service de médiation pour les pensions est au service de tous les citoyens qui ont des problèmes avec les services de pension. Pendant la crise du corona, l'objectif du service de l'Ombudsman pour les Pensions était, plus que jamais, d'être et de rester à la disposition des citoyens.

Les moyens techniques (relevant du réseau informatique du SPF Sécurité sociale) offraient déjà la possibilité de télétravail à toute notre équipe. L'organisation interne a toujours visé une accessibilité optimale et de larges possibilités de fournir les mêmes services et la même qualité que ce soit en télétravail, chez soi, ou dans nos bureaux à Bruxelles. Durant la période du corona, cette approche a fait ses preuves et le passage à un télétravail permanent pour tous n'a posé aucun problème.

Dès le confinement, l'avis du Conseil national de sécurité a été strictement suivi et le Service est passé au télétravail « permanent ». Il a été convenu que quelqu'un se rendrait, à tour de rôle, au bureau de Bruxelles environ une fois par semaine. En ce qui concerne l'accessibilité du téléphone, il n'y a eu aucun changement. Chacun peut répondre aux appels qu'il reçoit de chez lui, la correspondance (sporadique) étant acheminée par Bpost à l'adresse du domicile d'un collaborateur qui dispose d'un scanner.

Seule différence : il n'était plus possible de prendre des rendez-vous au bureau et la permanence de Gand a été provisoirement suspendue.

Afin d'aider les citoyens qui ne disposent pas d'un ordinateur ou qui n'en maîtrisent pas bien l'usage ou encore ceux qui ne pouvaient ou n'osaient pas quitter leur domicile en raison de leur anxiété ou de leur santé physique ou mentale à ce moment particulier, l'Ombudsman pour les Pensions a décidé dans ces cas exceptionnels, et uniquement dans ces cas, d'accepter et d'examiner la plainte sur la base d'une simple communication téléphonique.

#### 14. Statut du service de médiation pour les pensions

Le fondement légal du fonctionnement et des activités du Service de médiation pour les pensions se trouve dans 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 a été confirmé par la loi du 12 décembre 1997 portant confirmation des arrêtés royaux pris en application de la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et assurant la viabilité des régimes légaux des pensions, et la loi du 26 juillet 1996 visant à réaliser les conditions budgétaires de la participation de la Belgique à l'Union économique et monétaire européenne.

En 2022, ce texte aura 25 ans. Dans le Rapport annuel 2020, aux pages 179-180, le Collège a, pour la première fois de son histoire, explicitement recommandé de réviser la réglementation qui régit l'instauration et le fonctionnement du Service de médiation pour les pensions (loi de 1997).

Cette réglementation de plus d'un quart de siècle, est totalement obsolète. Principalement parce qu'elle repose sur une logique (administrative et organisationnelle) qui date de cette époque. Par ailleurs, elle fait peser une lourde hypothèque sur le futur du Service. En effet, le statut lui-même des membres du Collège, tel que formulé alors, et tel qu'il risque d'être interprété aujourd'hui, comporte des vides juridiques qui ne sont pas de nature à attirer les meilleurs profils en cas de vacance de poste.

Lors de la session de la Commission des affaires sociales du Parlement du 2 juin 2021, la Ministre des pensions a répondu à deux questions parlementaires sur le sujet : « En dépit du cadre budgétaire très serré, j'ai entamé des discussions en vue de revaloriser ce service sous-financé. La plupart des recommandations me parlent. Il faut créer davantage de possibilités d'introduire une plainte. Les personnes qui n'ont pas encore atteint l'âge de la pension doivent également pouvoir faire appel aux services des médiateurs. Nous nous concerterons avec le service de médiation pour savoir s'il faut débloquer davantage de moyens pour la communication. Lors du prochain conclave budgétaire, des mesures budgétaires supplémentaires seront présentées. Il est encore trop tôt pour avancer des budgets spécifiques. »

A défaut d'avoir pu célébrer son 20ème anniversaire pour des raisons sanitaires, le Collège des Médiateurs exprime l'espoir de pouvoir célébrer son 25ème anniversaire (en 2024 !) avec une réglementation renouvelée, tant sur le plan de son fonctionnement que sur celui du statut (actuellement discriminatoire) des Médiateurs, de nature à continuer de garantir un traitement optimal des plaintes des pensionnés dans le futur.