

*A Monsieur le Président de la Chambre des Représentants,
A Monsieur le Ministre des Affaires sociales et des Pensions,
A Monsieur le Président du Comité consultatif pour le secteur des Pensions,*

L'article 17 de l'arrêté royal du 27 avril 1997 instaurant un Service de médiation pour les Pensions, prévoit que le Collège des Médiateurs vous adresse annuellement, dans le courant du mois de mars, un rapport sur ses activités de l'année écoulée.

Vous trouverez ci-après le deuxième rapport annuel du Service de médiation pour les Pensions qui couvre la période du 1^{er} mars 2000 au 28 février 2001.

Il livre non seulement un aperçu détaillé de ses activités, une analyse des dossiers traités parmi les plus significatifs, ainsi que des données chiffrées, mais également les recommandations générales établies dans le cadre ou à la suite de l'instruction des plaintes.

A la lecture de ce rapport, vous constaterez notamment que les plaignants, pensionnés et futurs pensionnés, s'adressent de plus en plus facilement au Service de médiation pour les Pensions, ce qui répond à une condition essentielle de son bon fonctionnement.

Simultanément, le Service de médiation pour les Pensions continue de s'enrichir de l'expérience acquise depuis le 1^{er} juin 1999.

A l'heure actuelle, le rapport annuel 1999 du Service de médiation pour les Pensions n'a pas encore fait l'objet d'une discussion au sein d'une commission parlementaire. Le Collège émet le souhait qu'une telle discussion soit rendue possible très prochainement.

Ce rapport est rendu public.

Le Collège des médiateurs pour les Pensions,

Jean Marie Hanneesse

Guido Schuermans

INTRODUCTION

Ce deuxième rapport annuel du Service de médiation pour les Pensions couvre la période d'activité courant du 1^{er} mars 2000 au 28 février 2001. Il comporte trois parties.

Dans la première partie, le Collège procède à des commentaires approfondis sur l'étendue de son champ de compétences et sur les conditions de recevabilité des plaintes.

La deuxième partie est consacrée à l'examen et à l'analyse des dossiers, ainsi qu'à l'exposé des données statistiques.

La troisième partie reprend les recommandations générales.

Même si l'exercice précédent ne portait que sur neuf mois, il est possible de tirer certaines conclusions de la comparaison des données statistiques de ces deux exercices. Ainsi on constate une évolution positive sur le plan du nombre de plaintes. Elle confirme que les démarches entreprises en vue de renforcer la notoriété du Service ont exercé un effet dynamique. Sur le plan du contenu des plaintes recevables, on constate un glissement des problèmes d'établissement et d'octroi des droits à pension vers des problèmes liés au paiement des pensions.

Par ailleurs, étant donné que la période de référence est plus étendue que lors de son premier exercice, le Collège éprouve plus de facilité à tirer les leçons de l'instruction, parfois longue, que requièrent les dossiers portant sur la matière spécialisée des pensions légales. Du fait de l'expérience acquise et de la récurrence de certaines plaintes, d'éventuels dysfonctionnements, de nature plus structurelle, peuvent être plus facilement détectés.

En continuant d'évoquer et d'analyser le contenu de toutes les questions de pure information et des plaintes à caractère général qui lui sont parvenues au cours de ces douze mois d'activité, le Collège persévère dans son rôle de « révélateur » ou de signal à l'égard des préoccupations des pensionnés.

Le lecteur trouvera également en conclusion les nouvelles recommandations générales du Collège.

Durant cette année, le Collège a également adressé diverses suggestions aux services de pensions en vue d'améliorer leur fonctionnement ou la qualité du service proposé. Il nous semble dès lors nécessaire d'attirer l'attention du lecteur sur le contenu des suggestions qui ont été faites aux administrations, et auxquelles ces dernières ont souvent adhéré. Le suivi donné à ces suggestions est généralement repris en italique dans l'analyse des dossiers.

Enfin, le Collège souhaite exprimer toute sa reconnaissance à ses collaborateurs pour leurs efforts soutenus et enthousiastes au cours de cet exercice d'activité, même lors de périodes difficiles.



JEAN MARIE HANNESSE



GUIDO SCHUERMANS

PARTIE 1

Le Service de Médiation pour les Pensions

Dans l'introduction de son premier rapport annuel, le Collège des médiateurs avait d'emblée évoqué l'avènement d'une nouvelle citoyenneté et « le succès planétaire de la formule de l'ombudsman », qui n'y est pas étranger.

Dans l'exposé prononcé lors de la VIIème Conférence mondiale des Ombudsmans, Monsieur Marten Oosting, précédent président de l'Institut International des Ombudsmans et précédent ombudsman des Pays-Bas, évoque également cette évolution. A ce propos, il lie très clairement sa réflexion sur la qualité de la gestion et du fonctionnement de la chose publique (government), que le citoyen est en droit d'attendre, aux principes élevés de 'bonne administration' (good governance) qui sont régulièrement invoqués par les ombudsmans.

Dans le court extrait du texte de Monsieur Oosting reproduit ci-dessous, l'auteur souligne au passage un des paradoxes propres à la fonction d'ombudsman.

**Domaine de
compétence et
critères de
recevabilité**

**Les activités et les
moyens de Service
de médiation pour
les Pensions**

Conclusions

"Government is not an end in itself. It derives its *raison d'être* from its task of serving the interests of its citizens and the institutions of their society, and it derives its legitimacy from the way in which it does so. This applies even when government uses its monopoly on force – the most far-reaching of its powers. In a nutshell: government rules in order that it may serve. This function of serving the people also applies to the fulfilment of its responsibilities in the field of public order. It is obviously clearer still in areas in which the government protects or cares for individuals and their interests, or provides public services.

Looked at in this way, it is somewhat paradoxical that the public also needs to be assured of protection *against* the government.

But the government's work is done by human beings, although increasingly supported by technical resources. Individuals are dependent on government, and on the quality of its performance, in many ways. All the modern ideas about client-friendly government cannot change the fact that government is an unavoidable fact of life for members of the public, of which there is no escape. So it must meet high standards, summed up in what we generally refer to as *good governance*. Past experience has shown that the government's fulfilment of its responsibilities in relation to the public may go wrong, sometimes drastically wrong. This may be a consequence of human factors such as slipshod work, carelessness, negligence or deliberate actions, or of organisational or technical conditions. The individual concerned then often feels powerless. It is therefore essential that provisions be in place to protect him or her from the government where need be."¹

Dans le communiqué de clôture de cette même VIIème Conférence mondiale des Ombudsmans, Sir Brian Elwood, son actuel Président, va même jusqu'à considérer que « le droit de tout citoyen de vivre dans une société en quête de (ce que l'on appelle les principes de) 'bonne administration' est un des droits humains fondamentaux. »²

Dans ce contexte, le Service de médiation pour les Pensions, conscient de l'importance de la mission qui lui a été confiée, entend poursuivre son action avec dynamisme, et comme il convient pour un service de *médiation*, au plein sens du terme.

¹ M. OOSTING, texte du discours prononcé à la VIIème Conférence mondiale des Ombudsmans, DURBAN, République d'Afrique du Sud, 30 oct. 2000, p.3-4

² « To live in a society which pursues good governance practices is considered by the Conference today to be a basic human right (...) » in Newsletter de l'Institut International de l'Ombudsman, Vol. 22, n° 4, p. 1

Domaine de compétences et critères de recevabilité

Ce Rapport annuel 2000, débute par une analyse des concepts de compétence et de recevabilité, qui sont déterminants dans l'accomplissement de sa mission par le Service, et, par là, dans la perception que peut avoir le citoyen de son mode de fonctionnement.

Dans un souci permanent de faciliter les contacts et d'assumer son rôle de conciliation entre le citoyen et les services de pensions, le Collège souhaite clarifier autant que possible pour les utilisateurs de ses services, pensionnés et futurs pensionnés, l'étendue du champ de ses compétences.

De cette manière, le Collège entend réduire au maximum le sentiment de frustration, voir d'insatisfaction, qu'un citoyen pourrait éprouver en constatant que sa requête (par exemple une pure demande d'informations) ne peut être prise en charge par le Service de médiation. En effet, même dans l'hypothèse où la requête fait l'objet d'un transfert vers le service le plus approprié, une telle réaction, quoique fort compréhensible, reste possible.

Guidé par la recherche d'une efficacité optimale, le Collège commente également, dans cette première partie, les critères de recevabilité appliqués par le service de médiation. La compréhension de ces critères constitue en effet la meilleure garantie susceptible d'éviter un éventuel malentendu entre le citoyen et le service de pensions.

Compétence

L'article 3 de l'arrêté royal du 27 avril 1997 instaurant un Service de médiation pour les Pensions (dénommé dans la suite l'arrêté d'instauration) dispose, entre autres, que la tâche du Service de médiation pour les Pensions consiste à :

« 1° examiner les réclamations qui ont trait aux activités ou au fonctionnement des services des pensions chargés de l'attribution et du paiement des pensions légales;

2° examiner les réclamations relatives :

- à l'établissement des droits des pensionnés et des futurs pensionnés à la pension en vertu d'un régime de pension légale;

- au paiement et au montant de ces prestations;

3° (...) ».

C'est, en premier, lieu au départ de ce texte que nous pouvons déduire à l'égard de qui et de quelles matières les Médiateurs pour les Pensions instruisent les plaintes. En d'autres mots, le champ de compétence de l'instruction des plaintes est défini principalement par cette disposition.

Les Services de pensions

Le Collège des médiateurs pour les Pensions exerce sa mission à l'égard des services de pensions qui sont en charge de l'attribution et du paiement des pensions légales¹.

On peut déduire du texte de l'article 3 de l'arrêté d'instauration que les Médiateurs sont compétents pour *tous* les services de pensions qui attribuent et/ou paient les pensions légales. C'est dans le Rapport au Roi, et plus précisément dans le commentaire des articles, que nous trouvons quelques indications à ce sujet.

Il en ressort que par services de pensions, il faut entendre "tous les organismes – relevant de la sphère juridique publique ou privée – qui attribuent, paient ou gèrent les pensions légales, compte tenu des limitations d'un service fédéral visées ci-après".

En conséquence, le Service de médiation est compétent pour les services de pensions relevant aussi bien de la sphère juridique publique que privée, à la condition qu'ils attribuent, paient ou gèrent des pensions légales et sous réserve de certaines limitations.

Ces limitations sont ainsi définies : " Il va par ailleurs de soi que cette compétence, comme signalé dans l'avis du Conseil d'Etat, ne peut porter préjudice aux compétences des médiateurs fédéraux prévues par la loi du 22 mars 1995, par exemple en ce qui concerne les plaintes relatives au travail fourni par les services du personnel des autorités fédérales qui tiennent les données à jour et les transmettent aux services des pensions. Par ailleurs, l'autonomie des Communautés, des Régions et des pouvoirs locaux doit être respectée. »

Dans la sphère juridique publique, la compétence des Médiateurs pour les Pensions est donc limitée aux services fédéraux dans le secteur des pensions.

En pratique, le Collège a déjà dû se déclarer incompétent pour des plaintes qui concernaient les services de pensions des villes de Liège et Anvers et d'un certain nombre d'administrations provinciales, parfois en dépit d'une grande insatisfaction du plaignant.

Lorsque le Collège n'est pas compétent, il transmet la plainte au médiateur compétent, s'il existe. L'Ombudsman de la Ville d'Anvers en est ici le seul exemple tiré de la pratique. S'il n'y a pas de médiateur compétent, le Collège transmet alors la plainte au service de pensions concerné, avec l'accord du demandeur.

A côté des services de pensions en charge de l'attribution et du paiement des pensions légales, le Service de médiation pour les Pensions est également compétent à l'égard du Service Info-Pensions. Cette compétence peut être déduite de l'article 10 de l'arrêté d'instauration dans lequel la personne intéressée est notamment celle "qui a introduit une demande d'évaluation de ses droits à la pension auprès du "Service Info-Pensions".

Les Services fédéraux de pensions dans la sphère publique

Les services publics suivants *attribuent* des pensions légales :

- ◆ l'Office National des Pensions (ONP), pour les travailleurs assujettis à la sécurité sociale belge ;

¹ Arrêté royal du 27 avril 1997 instaurant un Service de médiation Pensions, article 3, 1^{er} alinéa, 1^o

- ◆ l'Institut National d'Assurance Sociales pour Travailleurs Indépendants (INASTI), pour les travailleurs indépendants ;
- ◆ l'Administration des Pensions (AP) du Ministère des Finances, pour les fonctionnaires des ministères fédéraux, communautaires et régionaux; les militaires; les membres du personnel enseignant; les fonctionnaires des institutions fédérales, communautaires et régionales d'utilité publique, visées par la loi du 28 avril 1958; les fonctionnaires des pouvoirs locaux affiliés à l'Office national de sécurité sociale pour les Administrations provinciales et locales (ONSSAPL); les agents statutaires de la Poste, Belgacom (pensions de survie) et quelques entreprises publiques autonomes ;
- ◆ la Société Nationale des Chemins de fer belges (SNCF), pour le personnel statutaire ;
- ◆ Belgacom, pour le personnel statutaire bénéficiaire d'une pension de retraite ;
- ◆ l'Office de Sécurité Sociale d'Outre-Mer (OSSOM), pour les travailleurs y affiliés.

Le paiement des pensions ne relève pas, dans tous les cas, du service d'attribution concerné. Parfois, c'est un autre service public qui est chargé de cette mission.

Les pensions légales sont liquidées par :

- ◆ l'Office National des Pensions, pour les travailleurs salariés et indépendants ;
- ◆ la Direction Pensions du Service Central des Dépenses Fixes (SCDF) du Ministère des Finances, pour les pensions gérées par l'Administration des Pensions ;
- ◆ l'Office de Sécurité Sociale d'Outre-Mer, pour ses affiliés.

La Société nationale des Chemins de fer belges et Belgacom disposent d'un fonds de pension propre pour payer les pensions qui relèvent de leur compétence.

Parmi les autorités publiques, l'on retrouve l'Administration des Pensions et la Direction Pensions du Service Central des Dépenses Fixes (SCDF) dans le rôle d'un organe de gestion administratif, principalement pour les pensions légales de certaines communes qui se sont affiliées à l'Office national de sécurité sociale pour les Administrations provinciales et locales (ONSSAPL).

Les organismes relevant de la sphère du droit privé

Dans la réglementation des travailleurs indépendants, les caisses d'assurances sociales fonctionnent dans certains cas comme un *service d'attribution* en matière de pension inconditionnelle des travailleurs indépendants.

Plusieurs institutions privées s'occupent également du paiement de pensions légales, entre autres :

- ◆ la Société Mutuelle des Administrations publiques (SMAP) et d'autres organismes d'assurance, pour le personnel pensionné de certaines communes ;
- ◆ les caisses d'assurances sociales, pour la pension inconditionnelle des travailleurs indépendants, dans certains cas ;

- ◆ les compagnies d'assurance, pour la pension inconditionnelle des travailleurs indépendants dans le cadre d'un contrat d'assurance-vie.

Le Service Info-Pensions

Le Service Info-Pensions résulte d'une collaboration entre l'Office National des Pensions, l'Institut National d'Assurances Sociales pour Travailleurs Indépendants et l'Administration des Pensions. Les futurs pensionnés salariés, indépendants ou fonctionnaires peuvent y demander une estimation de leurs futurs droits à pension¹.

Les activités ou le fonctionnement des services de pensions

Les Médiateurs sont compétents pour instruire des plaintes relatives *aux activités ou au fonctionnement* des services de pensions². C'est par exemple le cas lorsque l'attitude d'un service de pensions est incorrecte ou peut se dérouler d'une façon plus efficace ou serviable³.

Dans le Rapport au Roi attendant à l'arrêté d'instauration, il est mentionné plus loin :

"Tous les faits et comportements émanant des services de pensions susvisés, dont le plaignant estime qu'ils ne sont pas corrects, peuvent être soumis à une enquête. Cela concerne les comportements du service de pensions en tant que tels ou les comportements des dirigeants ou des agents, tant les faits qui ont trait à la préparation ou l'exécution de la décision que la décision même, ou simplement des comportements effectifs, indépendant de chaque décision spécifique (par exemple une demande d'information). La position des autorités peut donc être mise en cause. C'est ainsi que par exemple une réclamation peut être formulée contre le refus d'un service de pensions d'exécuter une décision juridique."⁴

Les termes '*L'activité et le fonctionnement*' des services de pensions doivent donc être interprétés au sens le plus large.

La loi du 22 mars 1995 instaurant les médiateurs fédéraux contient une disposition similaire. Les médiateurs fédéraux ont comme mission "d'instruire les plaintes sur le fonctionnement des autorités administratives fédérales".⁵ Des limitations sont toutefois prévues à cette compétence des médiateurs fédéraux. Ils exécutent leurs missions à l'égard des autorités administratives fédérales, *à l'exclusion des autorités administratives dotées de leur propre Médiateur par une disposition légale particulière*.⁶

¹ Le Service Info-Pensions a été créé par l'arrêté royal du 25 avril 1997 portant création d'un "Service Info-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 de pension et confirmé par la loi du 12 décembre 1997, article 2, 4° (M.B. du 18 décembre 1997)

² Arrêté royal du 27 avril 1997 instaurant un Service de médiation Pensions, article 3, 1er alinéa, 1°

³ Rapport au Roi, Commentaires de l'article 3

⁴ Ibidem

⁵ Loi du 22 mars 1995 instaurant des Médiateurs Fédéraux, article 1, 1er alinéa, 1°

⁶ Loi du 22 mars 1995 instaurant des Médiateurs Fédéraux, article 1, 2ème alinéa

Puisque les services de pensions disposent d'un ombudsman propre, en vertu de l'arrêté d'instauration confirmé par la loi ¹, on doit déduire de la lecture conjointe de la loi d'instauration des médiateurs fédéraux et de l'arrêté d'instauration que les médiateurs fédéraux ne sont pas compétents pour le fonctionnement des services de pensions.

Le Service de médiation pour les Pensions est par conséquent compétent pour *toutes les activités* des services de pensions. Ceci a d'importantes répercussions. Cela implique entre autres le fait que le Service de médiation pour les Pensions est, par exemple, compétent en ce qui concerne le revenu garanti aux personnes âgées, qui est attribué et payé par l'Office national des pensions (ONP), et pour le fonctionnement de l'Administration des Pensions (AP) en ce qui concerne les pensions de réparation.

Pensions légales

La législation belge de sécurité sociale connaît trois grands régimes légaux de pension, selon la nature de la carrière professionnelle qui précède la pension : le régime des travailleurs salariés, le régime des travailleurs indépendants et celui des fonctionnaires. A côté de ceux-ci, coexistent des régimes spécifiques de moindre taille, qui en dérivent pour l'essentiel.

Dans les régimes de pensions, on trouve différentes pensions dont la nature peut ne pas être identique dans tous les régimes.

Les pensions pour travailleurs salariés et pour travailleurs indépendants comprennent la pension de retraite, la pension de survie et la pension des conjoints séparés, avec une distinction entre les conjoints qui sont séparés de fait ou de corps et de biens, et ceux qui sont divorcés.

Le régime de pensions des fonctionnaires prévoit également la pension de retraite, avec une pension spécifique en raison d'une inaptitude physique définitive, et la pension de survie, à laquelle peuvent prétendre non seulement le conjoint survivant mais aussi le conjoint divorcé et les orphelins.

Le régime des travailleurs salariés connaît également la rente de vieillesse et la rente de veuve. Ces rentes proviennent des anciens régimes de capitalisation, auxquels il a été mis fin entre le 31 décembre 1953 et le 31 décembre 1967 selon qu'il s'agisse d'ouvriers, de marins, de mineurs ou d'employés.

Dans le régime de pensions des travailleurs indépendants, on trouve une pension de retraite et de survie inconditionnelle. Cette pension, de retraite et de survie spécifique, est attribuée lorsque l'âge de la pension est atteint et pour autant que la pension de retraite ou de survie "normale" ne soit pas attribuée ou liquidée.

¹ 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, article 2, 5

La fixation des droits des pensionnés et des futurs pensionnés à une pension à charge d'un régime légal de pension

La tâche du Service de médiation pour les Pensions consiste également à instruire des plaintes portant sur la fixation des droits des pensionnés et des futurs pensionnés à une pension à charge d'un régime légal de pensions.

Puisque l'article 3 de l'arrêté d'instauration donne une énumération des missions du Service de médiation pour les Pensions, on peut déduire de la rédaction de cet article que le législateur a accordé ici une compétence additionnelle, qui complète celle consistant à instruire les plaintes relatives à l'activité et au fonctionnement des services de pensions.

Dans la pratique, les Médiateurs pour les Pensions n'ont pas encore dû invoquer cette disposition pour se déclarer compétents pour l'instruction d'une plainte. Car l'activité et le fonctionnement des services de pensions englobe la fixation des droits des pensionnés et futurs pensionnés à une pension à charge d'un régime de pension légal.

Le paiement et les montants des prestations

Les mêmes commentaires que ceux qui ont été faits à propos de la fixation des droits des pensionnés et futurs pensionnés à une pension à charge d'un régime de pension légal sont valables ici aussi. Les Médiateurs pour les Pensions n'ont pas encore dû invoquer cette disposition pour se déclarer compétents pour l'instruction d'une plainte.

Matières et autorités administratives à l'égard desquelles les Médiateurs pour les Pensions ne sont pas compétents

Il est d'une importance cruciale, pour les plaignants (potentiels) et pour un fonctionnement efficace du Service de médiation, d'avoir une vision claire de ses compétences. Le refus de traiter une plainte pour cause d'incompétence n'entraîne pas nécessairement mécontentement et insatisfaction de la part du plaignant, mais pourrait y donner lieu. Dans cette hypothèse, une menace pèse sur une autre tâche du Service de médiation, celle de la recherche de la conciliation entre le citoyen et le service de pensions.

C'est pourquoi le Collège des médiateurs pour les Pensions souhaite ici aller plus loin qu'une simple description positive de ses compétences et reprend ci-dessous de son précédent rapport annuel une description – il est vrai non exhaustive – des matières et des services pour lesquels il n'est pas compétent.

Les compétences des Médiateurs pour les Pensions restent limitées aux services de pensions. Ainsi, ils ne sont pas compétents en matière de plaintes *au sujet du fonctionnement des services du personnel des autorités fédérales, communautaires ou régionales, qui fournissent des données de carrière aux services de pensions.*

Cette limite aux compétences du Service de médiation pour les Pensions n'est pas sans importance. Le Service de médiation reçoit régulièrement des plaintes portant sur le retard apporté à une décision de pension. Dans un certain nombre de cas, le service en cause n'est nullement le service de pensions, mais bien le service qui doit dispenser les données nécessaires à la décision.

De même, *l'autonomie de certains organismes ou parastataux communautarisés et régionalisés, ainsi que celle des autorités provinciales et locales, doit être respectée.* Le Service de médiation pour les Pensions n'est donc pas compétent pour instruire des plaintes sur des pensions légales que l'une de ces autorités attribuerait et/ou paierait elle-même. Sous le titre "Services de pensions", plus haut dans le texte, nous avons déjà mentionné le mécontentement des plaignants lorsque le Service de médiation se déclare incompétent pour le traitement de plaintes en rapport avec les activités et le fonctionnement des services de pensions locaux et provinciaux.

Il va de soi que *les pensions étrangères et les pensions à charge d'institutions internationales ou de droit international* se situent également en dehors de sa sphère de compétence.

Ceci n'empêche pas le Service de médiation pour les Pensions d'être compétent à l'égard du fonctionnement des services de pensions fédéraux pour ce qui est de leur intervention dans l'établissement d'une décision de pension étrangère. C'est le cas, par exemple, quand les règlements européens 1408/71 et 574/72 et les conventions bilatérales en matière de sécurité sociale se doivent d'être appliqués pour l'attribution d'une pension étrangère. Les services de pensions fédéraux font, en l'occurrence, office d'organisme de liaison avec l'institution de pension étrangère : transmission de la demande de pension et, le cas échéant, de toutes les données nécessaires à l'établissement de la décision étrangère. Un exemple pratique éclairera notre propos.

Une veuve marocaine résidant en Belgique introduit une demande de pension de survie auprès de l'Office national des pensions. Son mari décédé était algérien et a travaillé en France et en Algérie, mais pas en Belgique. Elle introduit une plainte, car l'ONP refuse de traiter sa demande. L'Office argue du fait que sa demande doit être introduite directement auprès des services de pensions français et algérien. Le service de pensions français, tout comme l'algérien, exige que la demande se fasse via l'ONP. En raison des refus de chacun des services de pensions concernés, l'intéressée se trouve dans l'impossibilité de faire valoir ses droits de pension.

Le Service de médiation n'est compétent ni à l'égard du service de pensions français ni à l'égard du service de pension algérien. En revanche, il est bien compétent pour traiter la plainte dans sa partie concernant l'Office national des pensions. Le Service de médiation examine quant au fond si l'ONP refuse, à raison, de traiter la demande de pension de survie ; cet examen porte, d'une part, sur l'accord belgo-algérien et d'autre part, sur les règlements européens. En attendant le résultat de l'examen sur le fond, les Médiateurs demandent à l'Office de transférer directement la demande, éventuellement avec mention des raisons de son incompétence. A défaut d'un médiateur compétent à l'étranger, ils prennent également contact avec les institutions de pensions étrangères et offrent leurs bons offices.

Certaines prestations et indemnités qui dans le langage courant sont cataloguées comme pensions, tels que *les prépensions et les pensions complémentaires*, ne sont pas des pensions légales et le Service de médiation n'est donc pas compétent à leur égard.

Les plaintes relatives aux pensions complémentaires sont transmises, avec l'accord du plaignant, à l'Office de Contrôle des Assurances (OCA), un service public, ou à la Médiatrice de l'Union professionnelle des entreprises d'assurances (UPEA), relevant du secteur privé.

Enfin, les Médiateurs ne répondent pas aux *demandes d'information*. La mission d'information est en effet expressément confiée aux services de pensions. De plus, la communication d'information pourrait, dans certaines circonstances, mettre en péril l'indépendance des médiateurs. Ils transmettent systématiquement toute demande d'information aux services de pensions, et cela en provoquant parfois l'incompréhension, voire le mécontentement du requérant.

Il ressort de la pratique du Service de médiation Pensions que ce problème constitue un obstacle majeur à un fonctionnement efficace du Service. Les canaux par lesquels les services de pensions dispensent leur information ne sont pas, ou trop peu, connus et l'information dispensée recèle régulièrement des lacunes, surtout en cas de carrières mixtes. Dans de nombreux cas, les services de pensions limitent l'information dispensée à leur propre matière, il n'est en effet pas simple de fournir, dans tous les cas, une information adéquate et complète, vu la complexité de la législation de pension et les multiples imbrications possibles entre les différents régimes de pension. Cette année, le Collège des médiateurs pour les Pensions émet une recommandation générale en rapport avec cette problématique.

Les Médiateurs ne dispensent guère plus d'*avis juridique*.

Lorsque le Collège constate son incompétence, il transmet la plainte, toujours avec le souci de respecter la (sphère de) vie privée du plaignant, à l'instance qui est compétente pour le problème, et de préférence au médiateur compétent. S'il n'y en a pas, la plainte est orientée vers l'administration compétente.

La recevabilité

Lorsque les Ombudsmans ont examiné leur compétence, ils passent à l'examen de la recevabilité de la plainte. Dans une série de cas, ils doivent refuser d'examiner une plainte.¹ Dans une série d'autres cas, ils peuvent refuser d'examiner une plainte.

Cas dans lesquels les Ombudsmans doivent refuser d'examiner une plainte

La plainte est manifestement non fondée

Dans le Rapport au Roi, il est précisé ce qui suit :

"Dans les cas où la réclamation n'est "manifestement pas fondée" (est non fondée en soi), où le plaignant n'a pas contacté lui-même au préalable le service de pensions, ou qu'aucun nouveau fait n'a été invoqué, la réclamation est de toute façon refusée. Une réclamation qui poursuit des desseins manifestement vexatoires ou diffamatoires sera également considérée comme non fondée."²

¹ Article 11 de l'arrêté royal du 27 avril 1997: Les membres du Service de médiation peuvent refuser d'examiner une réclamation lorsque: 1° l'identité du plaignant n'est pas connue; 2° la réclamation porte sur des faits qui se sont produits plus d'un an avant l'introduction de la réclamation.

Les membres du Service de médiation refusent d'examiner une réclamation lorsque: 1° la réclamation n'est manifestement pas fondée; 2° le plaignant n'a manifestement entrepris aucune démarche à l'égard de l' (des) administration(s) des pensions pour obtenir satisfaction; 3° la réclamation est en soi identique à une réclamation déjà rejetée par les membres du Service de médiation et qu'elle ne contient pas de faits nouveaux.

² Rapport au Roi – Commentaires des articles 10, 11 et 12: Une réclamation qui poursuit des desseins manifestement vexatoires ou diffamatoires sera également considérée comme non fondée.

A ce jour, le Collège n'a été amené qu'à deux reprises à déclarer une plainte irrecevable sur cette base.

Le plaignant n'a manifestement entrepris aucune démarche à l'égard de l'(des) administration(s) des pensions pour obtenir satisfaction

Cette obligation de contact préalable peut également être formulée autrement, elle signifie que le problème doit d'abord avoir été exposé au service de pensions et que ce dernier a eu la possibilité de réagir. Déjà lors du rapport annuel précédent, nous avons eu l'occasion de souligner le rôle des Ombudsmans sur le plan de la médiation et de la conciliation, et non pas sur celui de la gestion interne des plaintes, dont la responsabilité incombe aux services de pensions. Le Collège des Médiateurs continue de s'interroger sur la manière dont les services de pensions assurent le suivi en interne des plaintes, et à une possible recommandation à ce propos.

L'exigence de faire connaître préalablement sa plainte n'implique pas nécessairement que son grief doive être exposé par écrit au service de pensions. Lorsque le plaignant affirme qu'il a déjà essayé de régler le problème par téléphone ou oralement sur place avec le service de pensions, c'est au cas par cas que les Médiateurs examinent si cette exigence a été rencontrée ou pas.

La réclamation est en soi identique à une réclamation déjà rejetée par les membres du Service de médiation et ne contient pas de faits nouveaux

La rédaction du texte pose ici un problème. Qu'est ce qu'une plainte rejetée ? S'agit-il seulement d'une plainte que les Médiateurs ont déclaré irrecevable ou également de plaintes qui sont finalement déclarées non fondées?

Nous donnons ici un exemple pratique courant d'un fait nouveau dans le cas d'une plainte rejetée. La plainte est rejetée parce que le plaignant n'a pas entamé de démarche à l'égard du service de pensions. Etant donné qu'en général ces plaintes irrecevables font l'objet d'un transfert aux services de pensions – tout en veillant au respect de la vie privée – la nouvelle plainte qui serait introduite par l'intéressé, parce qu'il ne peut agréer la réponse fournie par le service de pensions suite à ce transfert, sera quant à elle, fort logiquement déclarée recevable par le Collège.

Du fait du manque d'éclaircissements dans le Rapport au Roi et dans l'avis du Conseil d'Etat sur ce sujet, le Collège des médiateurs, après avoir examiné la pratique d'autres ombudsmans en Belgique et à l'étranger, a abouti à la conclusion que le terme "rejetée" recouvre également les plaintes qui ont finalement été déclarées non fondées. L'objectif est clairement ici de réfréner les plaignants obstinés.

Ceci n'empêche pas les Médiateurs d'encore continuer à répondre, dans les limites du raisonnable, aux arguments des plaignants dont le dossier a été déclaré non fondé, sans pour autant ouvrir de nouveau dossier.

Suspension de l'instruction d'une plainte

Une plainte peut également être temporairement irrecevable.¹ C'est le cas lorsque le plaignant introduit un recours auprès du tribunal ou intente un recours administratif organisé contre la décision du service de pensions à *propos des mêmes faits* que ceux pour lesquels il introduit une plainte auprès du Collège des médiateurs. Tant que la procédure est pendante, le Collège doit suspendre son examen. La plainte est à nouveau instruite lorsque la procédure de recours est terminée.

Les Médiateurs ont réfléchi à ce qu'il faut entendre par *les mêmes faits*.

L'exemple d'une femme qui bénéficie d'une pension de conjoint divorcé est parlant en cette matière. Elle introduit une requête auprès du Tribunal du Travail dans laquelle elle discute *la récupération* qui résulte du recalcul de sa pension en application des règlements européens suite à des prestations d'une année aux Pays-Bas. La révision de son droit à pension est établie par une nouvelle *décision d'octroi*, avec possibilité de recours. Du fait du recalcul, elle perçoit un montant de pension inférieur. L'ONP récupère en effet un montant de 13.488 BEF. Elle a omis de faire appel de la décision.

Le Tribunal du Travail donne raison à l'ONP pour ce qui est de la récupération qui repose sur une décision d'octroi valable, sans même instruire cette dernière décision. Le Tribunal n'y était par ailleurs pas tenu.

A la suite d'un examen fouillé, il est apparu que la décision d'octroi était erronée. Les Médiateurs ont donc demandé à l'ONP de prendre une nouvelle décision d'octroi, ce qui a eu lieu. Malgré le jugement du Tribunal du Travail à propos de la récupération (confirmée par le juge), la récupération ne doit plus avoir lieu étant donné que sa cause n'existe plus, du fait de la nouvelle décision d'octroi qui a été prise.

Par ailleurs, le Collège des médiateurs a abouti à la conclusion que l'examen d'une plainte, en parallèle à l'intervention d'un tribunal, est bien possible pour autant qu'il ne s'agisse pas des mêmes faits. Concrètement cela signifie que l'examen du respect, par les services de pensions, des principes de bonne administration peut être examiné alors que le Tribunal connaîtrait du fond de l'affaire.

Cas dans lesquels les Médiateurs peuvent refuser d'examiner une plainte

Dans deux cas, les médiateurs disposent d'un pouvoir d'appréciation². Cette compétence discrétionnaire doit leur permettre de rencontrer certaines situations spécifiques.

L'identité du plaignant n'est pas connue

Le Collège décidera d'instruire malgré tout la plainte si les faits exposés sont très sérieux ou si le plaignant justifie d'une raison sérieuse pour taire son identité.

¹ Article 15 de l'arrêté royal du 27 avril 1997: L'examen d'une réclamation est suspendu lorsqu'un recours concernant les faits est introduit auprès du tribunal... L'introduction et l'examen d'une réclamation ne suspendent ni interrompent les délais d'introduction de recours auprès du tribunal ou auprès des instances administratives.

² Article 11 de l'arrêté royal du 27 avril 1997: Les membres du Service de médiation peuvent refuser d'examiner une réclamation lorsque: 1° l'identité du plaignant n'est pas connue; 2° la réclamation porte sur des faits qui se sont produits plus d'un an avant l'introduction de la réclamation.

Il n'existe à ce jour aucun exemple pratique positif à ce propos. Aucune plainte anonyme n'a encore été déclarée recevable.

La plainte porte sur des faits qui se sont produits plus d'un an avant l'introduction de la plainte

Les Médiateurs interprètent très soupagement ce critère de recevabilité. Déjà dans le rapport précédent, ils ont clairement établi avoir effectivement utilisé leur pouvoir d'appréciation à ce sujet. Ils ont en effet collégialement décidé, au moins durant leur première année d'activité, de traiter toutes les plaintes, même celles portant sur des faits remontant à plus d'une année. Cette décision découlait de l'idée que, par le passé, jamais les plaignants n'avaient eu la chance de pouvoir s'adresser au Service de médiation pour les Pensions.

Suite à son expérience de deux années d'exercice, les Médiateurs ont décidé de n'invoquer cette disposition que dans des cas exceptionnels. Ce sera par exemple le cas lorsque l'information dispensée, à l'époque, par un service de pensions n'est plus correcte parce que la législation a été modifiée entre-temps.

Pour le reste, les plaintes des pensionnés sont en principe toujours prises en compte – sous réserve que toutes les autres conditions soient remplies – parce qu'une décision de pension erronée ou une erreur commise dans son paiement peuvent avoir un impact défavorable (social et financier) pour le reste de leur vie. Dans ce rapport et le précédent, le lecteur trouvera suffisamment d'exemples susceptibles de justifier la position adoptée par le Service de médiation sur ce point.

Les activités et les moyens du Service de médiation pour les Pensions

Durant cette deuxième année d'activité, le Collège s'est notamment investi dans l'amélioration du fonctionnement du service et de la communication vers les citoyens. Il a également consolidé ses relations avec ses collègues ombudsmans et médiateurs, tant en Belgique qu'à l'étranger.

Il a engagé les moyens disponibles tout en tenant compte de l'expérience acquise depuis le début de son activité.

Activités

L'amélioration du fonctionnement du Service de médiation pour les Pensions

Complément au Règlement d'ordre intérieur

Le Règlement d'ordre intérieur, approuvé par le Ministre des Pensions, est entré en application le 1^{er} janvier 2000.

La deuxième partie du règlement contient les principes de base relatifs au traitement des plaintes. Les droits et les obligations des plaignants y sont notamment repris.

Une des obligations qui incombent au plaignant consiste à fournir toute information complémentaire à la requête des Médiateurs. Le règlement ne prévoyait cependant pas ce qui se passait lorsque l'intéressé ne remplissait pas cette obligation.

Pour combler cette lacune, le Collège a complété l'article 14, paragraphe 1^{er} du Règlement d'ordre intérieur par la disposition suivante.

" (...)Les Médiateurs mettent fin à leur saisine quand le plaignant ne fournit pas les renseignements dans le délai de trois semaines qui suit le deuxième rappel de la lettre demandant les informations complémentaires. Le premier rappel est envoyé dans un délai d'un mois qui suit la lettre demandant les informations complémentaires. Le deuxième rappel qui mentionne le délai limite de trois semaines qui prend cours à la date d'envoi de cette lettre, est envoyé dans un délai d'un mois qui suit le premier rappel. »

De la sorte, dans l'hypothèse où le plaignant ne respecte pas son obligation de transmettre l'information complémentaire qui lui a été demandée, l'enquête peut être clôturée. Il en est explicitement informé dans la dernière lettre de rappel.

Le règlement d'ordre intérieur complété a également été approuvé par le Ministre des Pensions. Le nouveau texte en a été publié dans le Moniteur belge du 16 décembre 2000 et est entré en vigueur le 1^{er} janvier 2001.

Dans un souci de clarté et de transparence maximales, le Collège a opté pour une publication intégrale, dans le Moniteur belge, du texte complété plutôt que s'en tenir à la publication limitée de l'ajout.

Les Protocoles d'accord

Afin de garantir un fonctionnement aussi efficace que possible du Service, les Médiateurs s'efforcent de conclure un protocole d'accord avec tous ses interlocuteurs, les services de pensions. Le protocole d'accord présente l'avantage de régler les relations réciproques de manière claire et précise.

Durant son premier exercice d'activité, le Collège avait déjà conclu un protocole d'accord avec l'Office national des Pensions, l'Institut national d'assurances sociales pour travailleurs indépendants, l'Administration des Pensions et la Direction Pensions du Service central des dépenses fixes auprès du Ministère des Finances ainsi qu'avec l'Office de la sécurité sociale d'Outre-Mer.

Comme convenu, toutes les parties ont procédé à l'évaluation de l'accord au terme d'une période de 12 mois. L'évaluation en était positive et n'a révélé aucun besoin d'adaptation.

Durant sa deuxième année d'exercice, le Collège a conclu divers nouveaux protocoles d'accord.

En vue de préparer les accords avec les Caisses d'assurances sociales pour travailleurs indépendants, le Collège a été invité par la Fédération des Caisses d'assurances sociales à présenter le Service de médiation lors d'une de ses réunions générales. A cette occasion, le Collège a particulièrement insisté sur ses compétences et ses procédures d'enquête.

A l'heure actuelle, six caisses ont marqué leur accord au protocole : la Caisse interprofessionnelle d'assurances sociales pour indépendants, « Acerta » Caisse d'assurances sociales, « Multipen » Caisse d'assurances sociales pour l'agriculture, les classes moyennes et les professions libérales, la Caisse libre d'assurances sociales « L'indépendant neutre - Meuse et Escaut », la Caisse nationale interprofessionnelle d'assurances sociales « CNAISTI » et le fonds social d'assurances pour indépendants VEV.

Les contacts se poursuivent avec les sept autres caisses : « L'Interfédérale » Caisse libre d'assurances sociales pour travailleurs indépendants, « Partena » Caisse d'assurances sociales pour travailleurs indépendants, la Caisse wallonne d'Assurances Sociales des Classes Moyennes, « Integrity » Caisse libre d'assurances sociales pour travailleurs indépendants, « L'Intersociale » Caisse d'assurances sociales pour professions indépendantes, « HDP » Caisse d'assurances sociales pour indépendants, Caisse d'assurances sociales pour indépendants « Groupe S » et « L'Entraide » Caisse d'assurances sociales pour indépendants.

Le Collège a également conclu un accord avec la Société nationale des chemins de fer belge (SNCF) et avec la Société mutuelle des administrations publiques (SMAP). La discussion se poursuit avec Belgacom.

Communication

Nous rappelons ici les trois objectifs poursuivis par le Collège dans son plan stratégique de communication :

- ◆ promouvoir en priorité une notoriété à l'échelle nationale et, en particulier, faire connaître le Service de médiation auprès de notre groupe-cible spécifique, les pensionnés et futurs pensionnés;
- ◆ familiariser le citoyen avec les règles, compétences et procédures qui régissent le fonctionnement du Service;
- ◆ préserver un traitement efficace et de qualité aux plaintes, qui ne serait pas hypothéqué par un afflux soudain de plaintes.

La deuxième année d'activité d'exercice a permis de compléter le plan stratégique de communication et de contribuer, pas à pas, au renforcement de sa notoriété.

Conférence de presse du 10 mai 2000 : présentation du premier rapport annuel

Les Médiateurs ont présenté leur rapport 1999 en date du 10 mai 2000 lors d'une conférence de presse, à laquelle les médias ont largement fait écho.

A la fin de la conférence de presse, le rapport a été officiellement remis au Ministre des Pensions.

Assemblée générale du Comité consultatif pour le secteur des Pensions du 8 juin 2000

En même temps que se déroulait la présentation officielle du rapport annuel et sa remise au Ministre des Pensions, le Comité consultatif recevait pour chacun de ses membres de l'assemblée générale un exemplaire du rapport. L'assemblée générale est composée de représentants des différentes organisations de seniors.

A l'invitation du Comité consultatif, les Médiateurs ont pris part à l'assemblée générale du 8 juin 2000.

L'ordre du jour de la réunion prévoyait l'examen du rapport annuel 1999. Durant la discussion, les Médiateurs ont répondu aux questions des membres du conseil et ainsi complété leurs explications sur le rapport.

Campagne d'information d'octobre-novembre 2000

Pour leur campagne d'information, les Médiateurs ont fait appel à l'expertise du Service fédéral d'information.

Le Service fédéral d'information était en charge du contenu et de la coordination de la campagne.

Les options essentielles en étaient les suivantes :

- ◆ la campagne est directement dirigée vers le public-cible : les pensionnés et les futurs pensionnés;
- ◆ la campagne se joue sur deux niveaux : le premier niveau vise à asseoir sa notoriété, le second niveau vise à diffuser une information détaillée sur le fonctionnement du service médiation et sur la manière dont il procède lorsqu'il est sollicité;
- ◆ la réponse à la campagne ne peut hypothéquer la qualité du travail des ombudsmans.

Leur poursuite a permis concrètement :

- ◆ le développement d'un logo afin d'accroître la visibilité et l'identification du Service;
- ◆ le lancement d'une campagne d'information dans les périodiques destinées aux seniors ou dans ceux qui ont la plus grande audience : Le Soir Magazine, Femmes d'aujourd'hui, Télépro FR, Sélection, Touring, Genieten, Notre Temps - Onze Tijd, Kerk & Leven, Dag Allemaal et Aktief.
- ◆ la création d'un nouveau dépliant intitulé : « Problème de Pension ? Le Médiateur pour les Pensions vous écoute ».

Grâce à ce dépliant, les plaignants potentiels peuvent se faire une idée précise du fonctionnement du Service et des règles à respecter.

A l'heure actuelle, le dépliant n'existe qu'en français et en néerlandais. Une version en allemand sera prochainement disponible également.

L'époque de la campagne, le dernier trimestre 2000, a été choisie parce qu'elle permettait au mieux de tenir compte des impératifs de qualité et d'efficacité malgré une soudaine et massive augmentation du nombre de dossiers.

L'ensemble de la campagne s'inscrivait dans le cadre du projet existant de Boîte postale 3000 – Information des autorités fédérales.

Les publicités qui paraissaient dans la presse renvoyaient explicitement au nouveau dépliant mis à disposition dans tous les bureaux de Poste belges.

La campagne d'information a démarré par un communiqué de presse transmis à l'agence Belga le 13 octobre 2000.

Les publicités ont paru dans la presse entre le 17 octobre 2000 et le 15 novembre 2000. La campagne a eu un réel impact. Durant plus de deux mois, le Service de médiation a été assailli d'appels téléphoniques, avec des pointes allant jusqu'à 60 appels par jour, ainsi que de questions et plaintes écrites. L'impact de cette campagne est encore perceptible aujourd'hui.

Mailing aux organisations de seniors

Tout comme en décembre 1999, et simultanément à la campagne d'information, un mailing a été transmis à plus de 130 organisations de seniors et d'associations qui travaillent pour et avec eux, en les invitant à relayer les informations pratiques relatives aux compétences du Service de médiation pour les Pensions dans leurs propres publications. Afin d'informer au mieux leurs membres, le message était complété d'exemplaires du dépliant et d'un texte de référence pouvant servir à la rédaction d'un article.

A ce jour, plus de 14.000 dépliantes ont été envoyés à ces organisations.

Conférences

Le Collège ne limite pas à une campagne d'information, la communication avec son public.

Ce ne sont pas moins de sept conférences qui ont eu lieu dans tout le pays à l'invitation des organisations de seniors à propos du fonctionnement et des missions du Service de médiation.

Bien que ce contact direct et privilégié avec des utilisateurs potentiels de notre Service s'avère particulièrement efficace sur le plan de la communication, les Médiateurs ne pourront peut-être pas l'étendre dans le futur compte tenu d'un volume de travail croissant.

Relations extérieures

A côté du contact quotidien que le Collège entretient avec les services de pensions et les autres administrations dans le cadre de sa mission, le Collège entretient également des contacts réguliers avec des collègues belges et étrangers. L'échange d'idées et la recherche de communs dénominateurs dans les avis, les méthodes de travail et les critères appliqués revêtent toute leur importance pour exercer leur mission de médiation.

Le premier objectif visé est d'obtenir le meilleur résultat pour le plaignant, afin que sa plainte soit adéquatement orientée, en Belgique ou à l'étranger, ou encore que son traitement fasse l'objet d'une bonne collaboration entre services compétents en cas d'examen conjoint ou successif de sa plainte, en particulier lorsqu'il s'agit de compétences complémentaires ou connexes. Les plaintes en matière de pensions comportent très souvent des aspects qui ne sont pas purement de nature fédérale ou belge.

La Commission Permanente des Médiateurs et Ombudsmans (CPMO)

Animé par ces préoccupations, le Collège a dès le début de son activité pris part aux réunions et aux activités de la Commission permanente des médiateurs et ombudsmans.

La CPMO est un réseau informel belge pour tout professionnel actif dans le secteur de la médiation. Elle est née spontanément au début des années 90 à l'instigation de quelques ombudsmans. Au fil du temps, tous les ombudsmans institutionnels se sont associés à cette initiative, à l'exception de Médiateurs fédéraux et du Médiateur de la Région wallonne.

Les membres de la commission ont déjà eu l'opportunité de se pencher sur une série de thèmes tels que l'indépendance de l'ombudsman, ses compétences, son rôle social et ses relations avec les médias. Ils tendent à adopter une position réfléchie et consensuelle à propos de ces thèmes ou de tout autre sujet d'intérêt. Ceci a abouti à un consensus à propos des critères auxquels un service doit satisfaire pour être considéré comme service de médiation à part entière.

Les critères de la CPMO sont :

- ♦ Le médiateur est, par définition, au service du public et agit en qualité de recours lorsqu'un premier contact s'est révélé inopérant.
- ♦ Le médiateur doit travailler en toute indépendance et disposer, pour ce faire, de tous les moyens nécessaires. Parmi ceux-ci doivent notamment figurer un réel pouvoir d'investigation et la faculté d'émettre des recommandations destinées à éviter le renouvellement des dysfonctionnements constatés.

- ◆ Le médiateur est tenu au secret professionnel total. Il instruit en toute objectivité, travaille sur la base de textes légaux ou de règlements, tout en s'inspirant du principe d'équité et en recherchant des solutions pratiques. En ce sens, il est un vecteur de réformes en fonction de l'expérience acquise.
- ◆ Enfin, le médiateur rédige périodiquement un rapport d'activités qui doit être accessible au public.

Les résultats, bénéfiques pour le citoyen, sont particulièrement intéressants : une collaboration rapide entre ombudsmans ainsi qu'un transfert efficace des plaintes.

Les évolutions et informations diverses du monde de la médiation, sur les plans belge, européen et mondial, font naturellement partie des discussions.

La CPMO s'est réunie quatre fois en 2000.

Les thèmes principaux abordés traitent de la fonction des ombudsmans dans les entreprises publiques autonomes, dans les entreprises privées, dans les villes et communes, dans les communautés et les régions, de leurs relations avec la presse ainsi que du projet de recherche de la Fondation Roi Baudouin en matière de médiation.

Le congrès européen des ombudsmans: "A la recherche de critères pour le travail de l'ombudsman : les principes généraux de bonne administration, de précaution, et d'équité"

Le Collège des médiateurs pour les Pensions a pris part à ce congrès qui a eu lieu à Gand du 16 au 18 mars 2000, en collaboration avec l'ASBL Keizer Karel et le Comité pour le congrès international des ombudsmans de Gand composé de différents médiateurs institutionnels.

L'Institut International des Ombudsmans (IIO)

En qualité de membre votant, le Collège a pris part à la septième conférence mondiale de l'Institut International des Ombudsmans intitulée : "Balancing the exercise of governmental power and its accountability – The role of the Ombudsman", c'est-à-dire « Contrebalancer l'exercice du pouvoir gouvernemental et son imputabilité (responsabilité) – Le rôle de l'Ombudsman ». La conférence s'est déroulée du 30 octobre au 3 novembre 2000 à Durban, en Afrique du Sud.

L'agenda de la conférence comportait des thèmes comme l'intégrité de la fonction de l'ombudsman, les méthodes de travail, l'impact du travail de l'ombudsman et son efficacité.

Un court extrait du communiqué de conclusion de la conférence en donne le ton.

"To live in a society which pursues good governance practices is considered by the Conference today to be a basic human right. The quality of an individual citizen's life is materially affected by both the decisions taken by government and the manner in which those decisions are implemented.

A just and civil society requires a system of government which whilst operating within the rule of law provides for a wider recognition of the need for accountability to citizens on whose behalf government undertakes its responsibilities. The institution of Ombudsman provides an effective accountability mechanism, which is now in place in more than 100 countries.

This Conference endorses the role of ombudsmen in providing a mechanism which can balance the fundamental requirement that governments must be able to govern but with appropriate accountability."

Accueil d'une délégation du « Petitions-ausschuss des Deutschen Bundestages »

A la suite des différents contacts qui ont eu lieu lors de la conférence mondiale de l'Institut international des Ombudsmans, rendez-vous a été pris avec une délégation de membres du Parlement allemand sous la conduite de la présidente de la commission des pétitions du Bundestag, Madame Heidemarie Lüth. Le Collège a accueilli la délégation le 23 novembre 2000 afin de présenter et de situer le Service de médiation pour les Pensions dans le paysage de la médiation en Belgique.

Jusqu'à présent, le système juridique allemand ne connaît pas la notion d'ombudsman. Les parlementaires sont donc à la recherche de modèles en matière de médiation dont ils pourraient s'inspirer pour l'intégrer dans leur système politico-juridique.

Le Colloque "La Médiation publique"

Le 15 janvier 2001, la Commission des pétitions de la Chambre a organisé un important colloque à propos des ombudsmans institutionnels actifs sur le plan fédéral, communautaire ou régional. L'organisation a eu lieu en collaboration avec l'Association francophone des sciences de l'administration et de gestion publique et le Belgisch Instituut voor Bestuurswetenschappen, et la Vlaamse Vereniging voor Bestuurswetenschappen & Bestuurskunde.

L'accès au colloque était réservé aux membres du Parlement, aux ombudsmans et aux académiciens. Le président de la Chambre, Monsieur Herman De Croo, en a assuré l'introduction. Le rapport de cette journée n'a pas encore été publié.

Les moyens du Service de médiation

Les ressources humaines

Les collaborateurs

Le Collège peut compter sur un cadre de quatre collaborateurs de niveau 1 et quatre de niveau 2 ou 2+. Les collaborateurs sont tous des fonctionnaires nommés qui font l'objet d'une mise à disposition pour une mission d'intérêt général. Cela signifie qu'ils conservent leurs droits aux majorations de traitement et à la promotion.

Dans le courant de l'année 2000, un des collaborateurs de niveau 2 a fait l'objet d'une promotion dans son administration d'origine en accédant au niveau 1. Suite à cette promotion, il ne pouvait plus rester au Service de médiation étant donné que les quatre postes disponibles de niveau 1 étaient déjà occupés. Le Ministre des Pensions a dès lors mis fin à sa mise à disposition.

Le collaborateur a été remplacé après trois mois.

Le 3 juin 2000, l'appel aux candidats paraissait dans le Moniteur belge. Après examen des différentes candidatures, le Collège a émis un avis motivé au Ministre des Pensions. Le Ministre a mis à disposition du Service le candidat de niveau 2 qui avait la préférence du Collège en date du 1^{er} août 2000.

A partir de cette date, le Collège pouvait à nouveau compter sur un effectif complet. La répartition linguistique est restée la même que précédemment : 3 collaborateurs francophones et 5 néerlandophones.

L'arrêté royal du 15 mars 1999 offre la possibilité d'augmenter l'effectif de deux collaborateurs de niveau 2 ou 3.

Compte tenu de l'accroissement important de la masse de travail suite à la campagne d'information des mois d'octobre et novembre 2000, le Collège a demandé au Ministre des Pensions la mise à disposition de deux collaborateurs supplémentaires. A la clôture des préparatifs de ce rapport, l'accord officiel n'a toujours pas été donné au Collège.

La formation

Dans le cadre de la formation permanente, les Médiateurs et/ou leurs collaborateurs ont participé à différentes formations, journées d'études et congrès.

- ◆ "Loi du 13 mai 1999" – L'influence sur les pensions de l'alignement des traitements des instituteurs à ceux des régents – Journées de formation organisées par l'Administration des Pensions durant le mois de mai 2000.
- ◆ "Veranderingsmanagement bij de overheid: lessen voor een federale aanpak" – Journée d'études organisée par la Vlaamse Vereniging voor Bestuurswetenschappen en Bestuurskunde le 23 juin 2000.
- ◆ "L'évaluation des autorités publiques" – Journée d'études organisée par le Centre d'études et d'enquêtes en Administration publique (ULB) et l'Association universitaire d'administration publique (UCL) le 22 septembre 2000.
- ◆ "Ontwikkelingen van de Sociale Zekerheid 1995 – 2000" – cycle de perfectionnement organisé en 6 sessions par l'Institut voor sociaal recht (Faculteit Rechtsgeleerdheid KUL) du 27 octobre 2000 au 23 mars 2001.
- ◆ "Mediatie en minnelijke schikking" – 39^{ème} congrès scientifique de la Vlaamse Juristenvereniging (Faculteit Rechtsgeleerdheid KUL) le 17 novembre 2000.
- ◆ "Comptes individuels" – Démonstration organisée par Fortis Banque, Service Assurances, le 12 décembre 2000.
- ◆ "Technique des textes législatifs" – Formation organisée par l'Institut fédéral de formation des autorités fédérales les 7, 14 et 21 décembre 2000.
- ◆ Cours de néerlandais organisés par l'Institut fédéral de formation des autorités fédérales de septembre 2000 à juin 2001.

Les moyens financiers

Le Collège dispose d'un budget de personnel, de fonctionnement et d'investissement auprès du Ministère des Affaires sociales, de la Santé publique et de l'Environnement (Direction de la Sécurité sociale), dont ils déterminent, dans les limites octroyées, l'utilisation de façon autonome. Les engagements sont soumis aux règles budgétaires valables pour toutes les autorités.

Le budget garantit jusqu'à présent le bon accomplissement des missions dans le respect des principes de base qui actionnent le Service de médiation.

Les moyens financiers devront toutefois être adaptés lorsque le Collège aura reçu l'accord de renforcer l'effectif du Service afin de faire face à la masse croissante de travail.

Les moyens matériels

Le Service de médiation est toujours installé dans le World Trade Center III, à quelques minutes de la Gare du Nord. Il est ainsi facilement accessible par les transports en commun.

Les bureaux sont situés au premier étage et aisément accessibles par ascenseur ou escaliers roulants de telle sorte que les visiteurs, même moins valides, puissent être accueillis sans problème.

L'immeuble offre également la possibilité de parking pour les visiteurs.

Dès sa création, le Service de médiation a disposé d'un équipement neuf, notamment informatique installé en réseau. De ce fait, il y a eu peu de besoins nouveaux sur ce plan.

Le Service de médiation, les Médiateurs et chaque collaborateur disposent d'une adresse e-mail individuelle. Un accès à internet est également disponible.

Le Service de médiation continue de travailler au développement d'un site internet propre destiné à fournir toutes les informations utiles sur son activité. Le site devrait aider le plaignant dans la rédaction de sa plainte.

L'accessibilité du Service via téléphone pose problème. La centrale téléphonique et la plupart des appareils téléphoniques sont obsolètes dans le WTC III. Les communications, entrantes et sortantes, sont parfois dérangées et leur transfert automatique limité. Il est possible que le Service ne soit parfois pas accessible.

Le Service de médiation, en collaboration avec le service local de gestion du bâtiment, dont le propriétaire est la Régie des bâtiments, recherche une solution adaptée afin de remédier à court terme à cette situation.

Conclusion

Fort d'une première année d'expérience, le Collège des Médiateurs a complété son Règlement d'ordre intérieur.

Il a étendu ses relations avec les services en charge de pensions, de moindre taille, et a conclu avec ceux-ci un protocole d'accord sur le traitement des plaintes.

Conscient de l'importance que revêt la condition essentielle de notoriété pour assumer ses missions, le Collège a persévéré dans l'amélioration de sa stratégie de communication, en bénéficiant du soutien professionnel du Service fédéral d'information. Il en est notamment résulté une campagne d'information dans les médias à l'attention des seniors et de leurs organisations.

Les Médiateurs ont approfondi leurs relations vers l'extérieur, en particulier avec leurs collègues médiateurs et ombudsmans, préoccupés par la recherche de la solution la plus adaptée pour transférer une plainte, en Belgique ou à l'étranger, lorsqu'ils ne sont pas compétents.

Conclusions

On attend de la part du Service de médiation pour les Pensions un fonctionnement efficace. Les missions du Service de médiation Pensions ne se limitent pas à l'instruction de plaintes et à la médiation entre le citoyen et l'autorité. Favoriser la conciliation entre le citoyen et l'autorité figure dans le texte légal sur un pied d'égalité par rapport à la mission de médiation.

Un certain nombre de pensionnés ou futurs pensionnés demeurent insatisfaits ou mécontents, parce que leur plainte n'est pas entendue, soit parce que le Service de médiation se déclare incompétent ou parce que leur réclamation n'est pas recevable.

Pour éviter autant que possible ce phénomène, les Médiateurs réservent une attention maximale à la motivation et à la formulation utilisée dans leur décision de ne pas traiter une plainte. Sans cela, ils risqueraient de ne pas remplir totalement leur mission de conciliation.

Ceci n'empêche pas qu'une démarche de nature préventive s'avère au moins aussi importante. C'est pourquoi nous avons à nouveau discuté, dans cette première partie du rapport annuel, de la compétence et de la recevabilité.

En vue de promouvoir systématiquement la nécessaire notoriété du Service de médiation, les Médiateurs ont poursuivi la mise en œuvre de leur stratégie de communication. Avec l'aide professionnelle du Service fédéral d'information, une campagne d'information ciblée a été lancée dans les médias à l'intention des seniors et des organisations de seniors.

Enfin, les Médiateurs ont, durant l'année d'activité écoulée, étoffé leurs relations externes et utilisé de la meilleure manière possible les moyens disponibles avec l'objectif explicite d'accomplir comme il convient leur tâche, armés de l'indispensable autorité morale.