

A Monsieur le Président de la Chambre des Représentants,

A Monsieur le Ministre des Pensions et des Grandes Villes,

A Monsieur le Président du Comité consultatif pour le Secteur des Pensions,

Le Rapport annuel 2009 du Service de médiation pour les Pensions en est déjà la onzième édition. Il couvre la période du 1^{er} mars 2009 au 31 décembre 2009.

A l'aube de cette nouvelle décennie, un vent de renouveau souffle sur le Service de médiation pour les Pensions : tout d'abord sur le plan de la forme (nouveau logo, nouveau format, nouvelle présentation), mais également sur le plan du contenu (réflexion sur nos valeurs, sur notre mission et ses implications dans le contenu de notre communication).

Bien sûr, la trame de ce Rapport n'a grosso modo pas changé. Il livre, comme chaque année, un aperçu détaillé des activités du Service, des données statistiques pertinentes, ainsi qu'une analyse des dossiers les plus significatifs. Vous y trouverez aussi les recommandations ainsi que les suggestions émises dans le cadre ou à la suite de l'instruction des plaintes.

Si les résultats concrets enregistrés dans ce Rapport continuent de démontrer que le citoyen trouve aide et protection auprès du Service de médiation, la question se pose malgré tout de vérifier s'il est encore possible, et comment, d'augmenter la notoriété du service.

Afin de solutionner les plaintes, nous recourons principalement à trois outils : la médiation dans les cas individuels, les propositions et suggestions d'amélioration adressées aux services de pensions et les recommandations émises dans nos Rapports annuels.

Depuis la création du service au 1^{er} juin 1999, ce sont plus de 17.000 (futurs) pensionnés qui se sont adressés à nous. Dans neuf cas recevables sur dix, le résultat de notre médiation est positif et se traduit régulièrement par une augmentation du montant de leur pension ou de celui de leur garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA).

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

Toutefois, nous avons jugé utile de donner plus de place dans ce Rapport aux résultats obtenus par le biais

de nos suggestions. Les administrations en charge des pensions les intègrent généralement sans difficulté et rapidement afin d'améliorer leurs pratiques quotidiennes tant à l'égard de leur fonctionnement que de la qualité de leurs services.

Le suivi de nos recommandations et suggestions traduit un climat de confiance croissante dans l'ombudsman et est en soi la reconnaissance de son autorité dans les domaines de l'amélioration qualitative du service à la clientèle et de la réglementation dans le secteur des pensions légales.

A l'heure actuelle, les travaux de la Conférence Nationale sur les Pensions se poursuivent. Nous ne doutons pas du fait que la Task Force tiendra compte de nos recommandations de la décennie écoulée et visant en particulier à lever des discriminations dans les réglementations respectives de pensions légales.

Cette année encore, nous insistons pour que le Rapport annuel reçoive l'opportunité d'être commenté au sein des Commissions parlementaires compétentes et pour que nous puissions être entendus dans le cadre de discussions portant sur des points spécifiques qui y auraient été abordés.

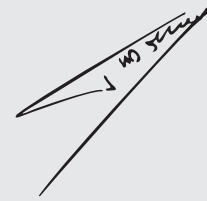
Le Rapport est rendu public.

Toute personne qui le demande l'obtient gratuitement. Il est également publié dans son intégralité sur le site internet du service de médiation.

Le Collège des médiateurs pour les Pensions,



Jean Marie Hanneesse



Tony Van Der Steen

Introduction

Le présent Rapport annuel du Service de médiation pour les Pensions couvre la période courant du 1^{er} mars 2009 au 31 décembre 2009. L'an prochain, il couvrira exactement une année civile.

Si sa forme évolue sensiblement et si son contenu en est quelque peu épuré, la structure du Rapport annuel 2009 reste semblable à celle des Rapports précédents.

Il comprend donc quatre parties.

Dans la première partie, nous commentons les activités du Service et les moyens mis à sa disposition. Nous y procédons à une présentation réactualisée de notre mission, de notre vision et des valeurs du Service de médiation.

Cette réactualisation s'inscrit dans le cadre d'une démarche globale à laquelle les collaborateurs ont activement participé. Elle implique notamment un nouveau style maison. Celui-ci est censé refléter la perception actuelle de notre mission, de notre vision et de nos valeurs dans notre communication tant interne qu'externe.

La deuxième partie couvre l'examen et l'analyse des plaintes dont ressort le *rôle curatif* de la fonction de l'ombudsman dans le redressement d'erreurs et de mal administration de la part des services de pensions.

Cette partie s'ouvre sur les données statistiques. La période de référence utilisée est l'année calendrier 2009. Ces statistiques ont une double fonction : d'une part, donner une idée fidèle et détaillée des plaintes et de leur traitement, et d'autre part, permettre une évaluation du fonctionnement du Service de médiation pour les Pensions.

Le chapitre essentiel de cette partie porte sur l'analyse, par administration, des plaintes les plus significatives. Nous terminons ce chapitre par quelques explications sur la manière dont sont traitées les plaintes à caractère général et les demandes d'informations.

Ces derniers dossiers ne sont pas traités mais transmis. Les pensionnés sont mis au courant de la transmission tout en recevant une explication motivée. Ainsi, se traduit notamment le *rôle éducatif* de la fonction d'ombudsman, en aidant les pensionnés à trouver les services adéquats ou en leur expliquant les raisons de cette réorientation.

Au fil des années, nous avons accumulé de nombreux commentaires dans nos différents Rapports annuels. Dorénavant, ces différents commentaires sont réunis dans un aperçu synoptique et thématique. Le résultat de ce travail est disponible sur notre site Internet, www.mediateurpensions.be.

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

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

Les annexes de la quatrième partie contiennent les textes (lois et chartes) de référence utiles ainsi que les adresses de nos partenaires, tant des services de pensions que de nos collègues.

Le dépliant de l'Association des Médiateurs et Ombudsmans de Belgique (CPMO – Concertation permanente des Médiateurs et Ombudsmans) en annexe reprend les données de tous les collègues qui en sont membres.

Tout le travail accompli n'aurait pas pu avoir lieu sans notre équipe de collaborateurs. Nous les remercions en particulier pour leur participation et leur engagement dans notre démarche de renouveau et dans notre recherche constante d'amélioration de notre professionnalisme.

Nous constatons le dévouement et l'empathie avec lesquels ils s'investissent au traitement de chaque plainte et à la recherche permanente de voies d'amélioration.

Enfin, nous attirons également l'attention du lecteur sur le fait que dans certains textes nous n'avons utilisé que le genre masculin. Toutefois, les commentaires valent tant pour les femmes que pour les hommes. Ce choix n'a d'autre objectif que de ne pas surcharger le texte.

Les noms de personne utilisés dans la synthèse des dossiers sont bien évidemment fictifs.



Tony Van Der Steen Jean Marie Hannedou



PARTIE I

Le Service de médiation pour les Pensions

*Les activités du Service
de médiation pour les
Pensions et les moyens
mis à sa disposition*

« Tout être humain a un besoin de justice.

Sans justice, pas de démocratie ! »

Claire Lheureux-Dubé¹

« Une société juste est celle qui permet à chacun d'être reconnu. »

Axel Honneth²

La Belgique est un état de droit où l'individu est en principe respecté et activement protégé. Des lois empreintes de multiples valeurs garantissent aux citoyens un traitement correct et équitable de la part des autorités.

Cependant ces « autorités », leurs institutions et leurs structures, servent et agissent par l'entremise de l'homme... et celui-ci peut faillir. Le risque subsiste parfois que le citoyen ne soit pas traité adéquatement par ces services. Il s'impose dès lors de s'interroger sur l'étendue et la signification d'un traitement « adéquat ».

Si l'on se donne la peine d'examiner les choses par l'autre bout de la lorgnette, c'est-à-dire du point de vue du citoyen, cela peut également signifier que, outre son besoin de justice, le citoyen a soif de reconnaissance.

Philippe Giddings, expert en sciences politiques et administratives, professeur et membre du Centre d'études de l'Ombudsman à l'Université de Reading en Grande-Bretagne, s'exprime ainsi à ce propos : « Where there is administration, there will always be the possibility, indeed the probability, of maladministration. »³

De son côté, Jean-Paul Delevoye, Médiateur de la République en France, constate qu'une nouvelle loi, fût-elle bien formulée et réfléchie, ne suffirait pas pour résoudre le problème de la mal administration.

Il surenchérit en posant que pour lui, « Le XXI^{ème} siècle sera celui de l'acceptation de l'autre ». Il est dès lors indispensable que le changement des attitudes et comportements aille dans le sens d'une meilleure écoute et d'un accompagnement circonstancié.

« On peut avoir juridiquement raison et moralement tort. Certains agissements de l'administration ne changeront pas par les textes mais par une réforme des comportements vis-à-vis de l'usager. Pour l'usager, réformer les comportements peut-être aussi important que réformer les textes. Il faudrait que le système ne se protège plus au détriment du client ou de l'usager. Je suis de ceux qui pensent que l'écoute et l'accompagnement au quotidien sont des facteurs d'apaisement social essentiels. »⁴

Le rôle de l'ombudsman consiste justement, sur la base des plaintes fondées qu'il traite, à convaincre les administrations de chercher des solutions structurelles pour les dysfonctionnements constatés. Mais sa tâche ne se limite pas à ce rôle.

Le philosophe allemand Axel Honneth pose la notion de reconnaissance au fondement de la justice sociale. Selon lui, « la société juste est celle qui permet à chacun d'être reconnu (et donc de se constituer comme individu) dans trois sphères distinctes : la sphère de l'amour, où se forme la confiance en soi ; la sphère du droit, qui garantit à chacun le respect de soi, lié à l'appartenance à la communauté civique ; et enfin, la sphère du travail, où s'acquiert l'estime de soi. »⁵

1 Claire L'Heureux-Dubé était juge à la Cour suprême du Canada de 1987 à 2002

2 Axel Honneth est un philosophe social et directeur de l'Institut d'Enquête Sociale de Francfort

3 Philip Giddings, "The future of the Ombudsman" in *Righting Wrongs*, 1999, p. 471

4 Jean-Paul Delevoye, Médiateur de la République in *Le Journal du Médiateur de la République*, mars 2009 – Nr. 45

5 Alain Caillé et Christian Lazzeri, *La Reconnaissance aujourd'hui*, CNRS Editions, 2009 cité par Maxime Rovere, in *Le Magazine Littéraire*, n° 490, octobre 2009, p. 16

L'ombudsman se découvre ainsi un nouveau champ d'action qui s'inscrit dans cette perspective de reconnaissance et se révèle particulièrement pertinent sur le plan de la pension : celle-ci est vécue par beaucoup comme la reconnaissance, ou l'absence de reconnaissance, du fruit du travail accompli durant toute une vie.

Aux verbes « entendre, comprendre, agir, rectifier, ... », ne convient-il pas d'ajouter dorénavant « contribuer à la reconnaissance » du plaignant, comme tel, à nos yeux et à ceux de l'administration, pour compléter le traitement « adéquat » auquel il peut prétendre ?

Les activités du Service de médiation pour les Pensions et les moyens mis à sa disposition

Les activités

A l'évidence, ce qui détermine le fonctionnement du Service de médiation, c'est la mission qui lui est dévolue. Cette mission est fixée par le législateur. Les médiateurs l'accomplissent selon la vision qu'ils ont de leur travail et les valeurs qui les animent.

La mission, la vision et les valeurs du Service de médiation pour les Pensions

Au terme de 10 années, il nous a paru opportun d'évaluer notre fonctionnement et d'approfondir notre réflexion à ce propos. A cette fin, nous avons poursuivi la démarche entamée l'année passée, et revisité, avec nos collaborateurs, la définition de notre mission, de notre vision et de nos valeurs.

Si nous sommes arrivés à la conclusion que rien de fondamental n'a changé dans nos conceptions, il nous a toutefois semblé utile d'en améliorer la formulation vers plus de clarté et de professionnalisme. Le lecteur trouvera ici le résultat de cet exercice.

La mission

La mission des Médiateurs pour les Pensions est légalement fixée dans l'arrêté royal d'instauration du Service de médiation.⁶

Les tâches du Service de médiation pour les Pensions peuvent être ventilées en sept points :

- examiner les plaintes relatives aux pensions légales qui sont octroyées ou payées par les services de pensions fédéraux ;
- examiner les plaintes relatives au fonctionnement des services de pensions fédéraux ;
- orienter les plaintes pour lesquelles le Service de médiation pour les Pensions n'est pas compétent ou qui ne sont pas recevables ;
- servir d'intermédiaire et rechercher la conciliation entre le citoyen et le service de pensions ;
- formuler des recommandations pour l'amélioration du fonctionnement des services de pensions fédéraux ;
- formuler des recommandations pour l'amélioration de la législation des pensions ;
- émettre un rapport annuel à propos des activités du Service de médiation et de ses recommandations, destiné au Ministre des Pensions, à la Chambre des Représentants et au Comité consultatif pour le Secteur des Pensions.

La vision

Au départ de la mission, fixée par la loi, nous avons développé une vision claire sur notre travail d'ombudsman.

⁶ 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 – Moniteur belge du 16 mai 1997

Exprimée de façon directe, nous avons, en toute indépendance, neutralité et impartialité, l'ambition :

- d'analyser les plaintes en profondeur et dans les meilleurs délais ;
- de donner la réponse la plus adéquate à la plainte ;
- de convaincre les services de pensions de résoudre les problèmes de manière équitable ;
- d'agir de façon transparente, correcte, et avec empathie ;
- de rendre le Service de médiation pour les Pensions accessible à tous ;
- d'aider à l'amélioration du fonctionnement des services de pensions fédéraux et promouvoir le droit à une administration de qualité ;
- de contribuer à l'amélioration de la législation sur les pensions.

Les valeurs

Dans notre réflexion sur notre vision, nous nous sommes inspirés des valeurs auxquelles nos collègues institutionnels belges et étrangers se réfèrent.

En premier lieu, vient l'indépendance, qui est notre bien le plus précieux.

Cette indépendance est triple : elle se manifeste à l'égard des plaignants, à l'égard des services pour lesquels l'ombudsman est compétent et à l'égard de l'autorité qui instaure l'ombudsman.

Dans le cadre de l'exercice de sa fonction, l'ombudsman ne reçoit d'ordre d'aucune autorité.

L'impartialité vient en deuxième position et revêt également une grande importance dans la communauté des ombudsmans.

L'ombudsman ne peut favoriser ni prendre parti, que ce soit pour le pensionné ou pour le service de pension. Il doit rester à équidistance et se prononcer sur le caractère fondé ou non fondé des plaintes en toute neutralité et objectivité, à l'aune de la loi, de l'équité et des principes de bonne administration.

Ainsi, l'ombudsman mettra tout en œuvre pour faire droit au pensionné si celui-ci a raison. Dans le cas contraire, il mettra tout en œuvre afin d'expliquer les raisons pour lesquelles l'administration a agi à bon droit et de manière consciencieuse. Ce faisant, il tentera de réconcilier le citoyen avec l'administration.

Le respect vient ensuite. L'ombudsman tente en permanence de garder à l'esprit que derrière le dossier qu'il traite, il y a un être humain. Par ailleurs, il est particulièrement vigilant à entretenir des contacts de qualité avec les services de pension. Même en cas de désaccord, la communication reste polie, respectueuse et cordiale.

L'intégrité s'inscrit ensuite à l'évidence comme un fer de lance pour l'ombudsman. Celui-ci doit agir de manière conforme à l'éthique et à la déontologie dans son travail quotidien. Cela signifie entre autres qu'il doit être loyal, incorruptible, persévérant et consciencieux.

La crédibilité et la fiabilité guident également son action. Ces valeurs contribuent à garantir aux plaignants et aux services de pensions un traitement rigoureux et juste, sans favoritisme ni caprice.

Enfin, il convient que l'ensemble de ces valeurs puisse s'épanouir en totale transparence, tant dans le travail de l'ombudsman que dans le fonctionnement de son service. C'est notamment pour cette raison qu'il veille à rendre public son rapport annuel et à anticiper les attentes de ses partenaires.

Les protocoles d'accord

Dès le début de notre activité, nous avons établi avec chaque service de pension un protocole d'accord dans lequel les relations réciproques sont clairement définies et cela, également à l'égard des institutions, tant dans la sphère publique et semi-publique que dans la sphère de droit privé.

L'objectif ainsi poursuivi est de garantir le meilleur traitement possible des plaintes et surtout d'assurer l'efficacité et la pertinence de l'action du médiateur.

Cependant, nous avons assisté, au fil des années, au transfert des compétences en matière de pensions d'un ensemble d'ex-entreprises publiques vers les services de pensions fédéraux.

A titre d'exemple, Belgacom et BIAC ont complètement transféré leurs compétences en matière de pensions pour leurs personnels, au Service des pensions du secteur public.

De ce fait, les protocoles de collaboration que nous avons à l'époque établis avec ces institutions sont devenus sans objet.

Les institutions

Les services publics fédéraux et parastataux sociaux

- l'Office National des Pensions
- l'Institut National d'Assurances Sociales pour Travailleurs Indépendants
- le Service des Pensions du Secteur Public
- le SPF Finances - Administration de la Trésorerie - Service Central des Dépenses Fixes - Pensions
- l'Office de Sécurité Sociale d'Outre-Mer

Les entreprises publiques

- SNCB Holding

Les services de pensions relevant de la sphère de droit privé (au 31 décembre 2009)

Compagnie d'assurances

- Ethias

Caisses d'assurances sociales pour travailleurs indépendants

- « Acerta » Caisse d'assurances sociales
- « Secorex-Integrity » Caisse libre d'assurances sociales pour travailleurs indépendants
- « Multipen » Caisse d'assurances sociales pour l'agriculture, les classes moyennes et les professions libérales

- « Attentia » Caisse d'assurances sociales
- « Groupe S » Caisse d'assurances sociales
- « Cnasti » Caisse nationale interprofessionnelle d'assurances sociales
- Caisse d'assurances sociales pour travailleurs indépendants de l'Union des Classes Moyennes (UCM)
- « Xerius » Caisse d'assurances sociales
- « Partena » Caisse d'assurances sociales pour travailleurs indépendants
- « HDP » Caisse d'assurances sociales pour travailleurs indépendants
- « L'Entraide » Caisse libre d'assurances sociales pour travailleurs indépendants

L'évaluation des protocoles de collaboration

Tous les protocoles d'accord font l'objet d'une évaluation annuelle.

Au terme de dix ans, une actualisation et une clarification du texte s'est imposée. Tous les services de pensions nous ont suivis.

De manière plus précise, une adaptation s'imposait en matière d'outils et de support de contact écrits : dorénavant lettre, fax et courriel permettent les échanges entre les services de pensions et le service de médiation.

En effet, nous avons constaté que le courriel est dorénavant utilisé couramment dans les contacts avec les administrations et qu'il fonctionne suffisamment bien pour qu'il puisse servir également pour les contacts entre le service de médiation et les services de pensions.

Enfin, nous avons proposé un nouvel article qui a été accepté par tous les services de pensions.

En effet, année après année, nous avons pu constater que la collaboration entre les services de pensions et notre service avait lieu de manière de plus en plus fluide et nous avons exprimé notre gratitude pour les efforts que les services de pensions font à cet effet.

Toutefois, il nous arrive de constater que l'un ou l'autre de nos interlocuteurs dans les administrations n'a pas une idée suffisamment précise du mode de fonctionnement du Service de médiation pour les Pensions ni de sa mission.

Aussi avons-nous invité, via le protocole de collaboration, le fonctionnaire dirigeant à mettre tout en œuvre afin que ses collaborateurs soient informés du fonctionnement et des compétences du Service de médiation pour les Pensions.

Il va de soi que le protocole pourra, dans le futur, être adapté de commun accord afin d'améliorer encore nos relations réciproques.

Information et communication externe

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

A cette fin, nous menons une politique de communication selon deux axes.

1. Afin de remplir notre mission légale de médiateur et de (ré-)conciliateur entre les citoyens et les services de pensions, il convient d'informer les citoyens de l'existence d'un médiateur auprès duquel ils trouveront écoute et reconnaissance.

2. L'information destinée aux citoyens, relative à la manière dont travaille le médiateur, doit contribuer à assurer la confiance, à persuader le citoyen en situation de problème de l'opportunité d'introduire une plainte auprès du médiateur et, accessoirement, à éviter toute incompréhension ou déception à propos de la nature et du résultat de son intervention.

Depuis quelques années, nous impliquons avec succès de plus en plus d'intermédiaires dans notre communication.

Ces derniers sont des personnes et des services régulièrement en contact professionnel direct avec notre public-cible.

A titre d'exemples, il s'agit des différentes organisations de seniors, des services sociaux des Villes et des Communes, des CPAS, des Maisons de Justice, des mutualités, des maisons de repos... Tous sont bien placés pour contribuer à la notoriété du Service de médiation pour les Pensions en signalant aux citoyens son existence et les moyens de le contacter, et pour convaincre ceux-ci de s'adresser eux-mêmes à lui en cas de problèmes liés à leur pension.

Souvent ces intermédiaires disposent de leurs propres canaux de diffusion de l'information. Ils nous permettent d'établir un contact avec des pensionnés auxquels nous aurions eu difficilement accès par le biais de nos propres actions de communication. Nous pensons notamment aux seniors qui ne peuvent participer à la vie associative ou encore, qui n'ont pas été atteints par notre campagne d'information dans les médias.

Le nouveau style maison

S'il veut agir avec professionnalisme, un service de médiation doit également prêter attention à son identité visuelle.

Nous entendons par là le logo et toutes les caractéristiques graphiques utilisés dans la correspondance et sur tous les supports de la communication.

Une identité visuelle forte et standardisée offre des nombreux bénéfices pour une bonne communication avec le citoyen. Certains aspects sont mêmes élémentaires pour le fonctionnement efficace du service de médiation.

- La notoriété

L'identité visuelle permet la reconnaissance. Plus l'identité est développée dans la cohérence et la répétition, plus la notoriété augmente.

- L'image

La perception que les différents groupes-cibles ont de l'institution se forge notamment au travers de l'identité véhiculée par les différents supports de communication.

Les valeurs et les qualités associées au design, ainsi que la cohérence et le professionnalisme avec lesquels l'identité d'une institution se décline, induisent une perception, une image.

- La cohérence

Un usage systématique et standardisé de l'identité visuelle augmente son impact et sa capacité à être mémorisée.

- Le positionnement

La mission, la vision et les valeurs d'une organisation sont symbolisés au travers de l'identité visuelle.

Ceci permet à l'institution de se positionner (marquer son territoire) par rapport à d'autres acteurs, par exemple les services de pensions.

L'implémentation du nouveau style maison

Le style maison précédent ne reflétait plus l'identité du Service de médiation.

C'est pourquoi nous avons décidé de confier à une firme, experte en communication publique, la tâche de développer un nouveau style maison. Comme pour les campagnes d'information, nous avons fait appel à la Direction générale Communication externe du Service public fédéral Chancellerie du Premier Ministre qui nous a aidés dans le choix de la firme la plus adéquate pour mener ce projet à bonne fin.

La tâche de la firme consistait à rédiger une charte graphique pour un nouveau logo et un style maison reconnaissable pour les applications de base des médias comme, entre autres, le papier à lettres, la signature courriel, les cartes de visite, les enveloppes, le rapport annuel, le dépliant, le site Internet, ... Dans ce cadre, il est de la plus grande importance que le fonctionnement, la mission, la vision et les valeurs du Service de médiation soient traduits de façon créative.

Cela a débouché sur un logo moderne, construit au départ du nom du Service de médiation dans un caractère fort, sous la coupole d'un élément graphique qui symbolise la communication et le lien. Le Service de médiation fonctionne comme chemin de liaison ou un pont entre les pensionnés et les services de pensions.

La couleur bleue exprime le fonctionnement indépendant et objectif du Médiateur pour les Pensions. La couleur taupe reflète son impartialité et son professionnalisme.

Le Service de médiation dans les médias

Conférence de presse du 4 mai 2009 : présentation du Rapport annuel 2008

La présentation du Rapport annuel 2008 a suscité l'intérêt des médias. Tous les grands journaux belges et les principales chaînes de télévision et de radio se sont fait l'écho des sujets marquants auprès du grand public.

Au terme de la conférence de presse, le Rapport annuel 2008 a été officiellement remis à Madame la Ministre des Pensions.

Campagne d'information dans la presse : septembre 2009

La campagne annuelle d'information, tout comme les précédentes, a été confiée à la Direction générale de la Communication externe du Service public fédéral Chancellerie du Premier Ministre. Ce service prend en charge la réalisation du message et offre gracieusement son expertise dans le choix des périodiques principalement lus par les seniors. Il supervise également le déroulement de la campagne, de la commande des espaces à leur facturation.

Nous avons privilégié les mêmes axes principaux, c'est-à-dire que :

- 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 la notoriété du Service en faisant savoir que le service existe, le second niveau vise à diffuser une information détaillée sur la manière de le contacter et sur ses modes d'action lorsqu'il est sollicité ;
- le succès de la campagne ne peut hypothéquer la qualité du travail des ombudsmans en provoquant un surcroît de travail exagéré.

Le Service Communication externe a concrètement pris en charge :

- le développement du concept, sa finalisation et la réservation d'espaces publicitaires dans les périodiques principalement lus par le public âgé de plus de 50 ans. Sur la base du succès

de la campagne confiée à la presse gratuite l'année passée, nous avons réinvesti dans ces médias. Les publicités ont paru dans *Vlan* (toutes éditions, y compris *Der Wochenspiegel*) et *De Streekkrant* (toutes éditions) ;

- le suivi et la coordination de la campagne.

Les annonces publicitaires, qui renvoyaient aux dépliants, ont paru dans la presse dans la semaine du 14 septembre 2009.

Le dépliant renseigne les plaignants potentiels quant au mode de fonctionnement et de saisine du Service de médiation pour les Pensions. Il est disponible dans les trois langues nationales ainsi qu'en anglais.

Le dépliant en anglais est destiné aux pays étrangers et aux plaignants potentiels qui ne parleraient pas, ou plus, l'une de nos langues nationales. Il est particulièrement apprécié de nos ambassades et consulats.

Autres actions dans la presse

Durant l'année écoulée, différentes radios publiques francophones et néerlandophones nous ont interviewés ou offert un forum public. A chaque fois, il s'agit d'une opportunité pour accroître et promouvoir la notoriété du service ainsi que pour mieux expliquer au public la mission et le mode de fonctionnement du service.

A chaque fois, la réaction a été importante. Des dizaines de personnes nous ont contactés par téléphone ou courriel afin d'exprimer leurs doutes ou leurs problèmes.

Autres actions de communication

Assemblée générale du Comité consultatif pour le Secteur des Pensions du 12 novembre 2009

Le Rapport annuel du Service de médiation pour les Pensions est adressé non seulement à la Chambre des Représentants et au Ministre des Pensions mais également au Comité consultatif pour le Secteur des Pensions.

A cette occasion, le Comité nous invite chaque année à l'une de ses réunions plénières, afin de discuter du contenu du Rapport annuel après sa publication. La plupart des organisations les plus représentatives des seniors et les services de pensions y sont activement présentes.

Cette année nous avons pris part à la réunion plénière du 12 novembre 2009 qui a été largement consacrée à la discussion du Rapport annuel 2008. Durant la discussion, nous l'avons commenté et avons répondu aux nombreuses questions et interpellations de ses membres.

Notoriété à l'étranger

Comme mentionné ci-avant, nous diffusons nos dépliants aux ambassades et consulats à l'étranger. Certains postes diplomatiques, comme par exemple ceux d'Europe, d'Australie ou d'Afrique du Sud, sont confrontés quasi quotidiennement aux questions de pensionnés.

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

L'Union francophone des Belges à l'étranger et la *Stichting Vlamingen in de Wereld* se sont ralliées à la démarche.

Le Service de médiation pour les Pensions sur la Toile

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

A côté des autres médias, le site Internet contribue de manière sensible à l'amélioration de notre communication avec les plaignants ou les personnes à la recherche d'informations et cela, tant sur le plan qualitatif que quantitatif.

Sur le site, le visiteur trouve une information complète sur la manière de contacter le Service de médiation pour les Pensions, sur ses compétences et son mode d'intervention. De plus en plus de plaignants utilisent le formulaire de plainte pour introduire une plainte « on line ».

Ce formulaire est libellé de telle sorte que les plaintes et demandes d'informations puissent être traitées avec minutie et efficacité.

Tous les Rapports annuels du Service de médiation sont disponibles sur Internet. Les Rapports peuvent, selon le choix, être consultés ou téléchargés, en bloc ou par thème, ce qui répond d'une manière contemporaine à notre obligation et à notre préoccupation de publicité.

Afin de rencontrer les besoins d'informations en matière de pensions, que nous constatons profonds et récurrents, notre site mentionne une série de liens vers les sites Internet des services belges de pensions, vers les sites des autres ombudsmans, et vers ceux des services d'information de toutes les autorités et administrations.

Le site reprend dorénavant une compilation par thème des différents commentaires émis dans nos différents Rapports annuels.

Le Service de médiation sur d'autres sites

Le Service de médiation veille à ce que son existence soit mentionnée sur un maximum de sites d'administrations et d'organisations sociales par le biais d'un article et, au moins, d'un lien.

A titre d'exemple, à l'occasion du Rapport annuel ou d'une action d'information, chaque fois que cela est nécessaire ou possible, une bannière est publiée sur la page d'accueil des sites portails www.belgium.be et www.securitesociale.be afin d'attirer l'attention des internautes.

Grâce au mailing d'il y a quelques années adressé aux Villes, aux Communes et aux CPAS, l'existence de notre service est mentionnée sur la plupart de leurs sites.

Le Service de médiation est également présent avec une fiche d'information sur le site Internet de la carte sociale.

Bien évidemment, le Service de médiation pour les Pensions est repris sur le site portail des médiateurs institutionnels www.ombudsman.be.

Conférences et bourses

Chaque année, à quelques reprises, quelques organisations de seniors et autres organisations sociales nous invitent à venir présenter le service.

Le Service réagit également toujours positivement lorsqu'il est sollicité par le monde académique et étudiant afin de partager son expérience. Une collaboration plus régulière a lieu en particulier avec le département Communication de la Faculté de sciences économiques, sociales et politiques de l'UCL.

Au mois de novembre 2009, nous avons, en collaboration avec la Médiatrice de la ville de Gand, participé à une bourse destinée aux seniors, organisée par les services communaux gantois. Non seulement nous avons pu y présenter notre travail d'ombudsman, mais pas moins de 15 plaintes ont été introduites à cette occasion.

Evaluation de la communication

Comme les années précédentes, nous avons veillé à mesurer systématiquement l'impact de notre campagne d'information à l'aune, notamment, des communications téléphoniques réceptionnées durant cette période.

Les résultats nous aident à affiner l'orientation de nos actions futures et à renforcer l'impact général de notre stratégie de communication.

Des chiffres, il ressort que 70 % des appels téléphoniques découlent de notre publicité dans Vlan et De Streekkrant.

Plus de 1000 visiteurs se sont rendus sur notre site web durant cet intervalle.

Relations externes

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

Dans l'annexe 6 de ce Rapport, vous trouverez le dépliant de la CPMO avec les données des médiateurs et médiatrices belges membres de la CPMO (Concertation Permanente des Médiateurs et Ombudsmans).

En Belgique

De plus en plus régulièrement, nous sommes amenés à procéder à une instruction conjointe avec un de nos collègues, en particulier avec ceux dont les compétences sont complémentaires ou connexes.

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

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

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

La transmission adéquate de leur dossier au collègue compétent, belge ou étranger, en est un exemple. Généralement, cette transmission fait l'objet d'un suivi, soit par le biais d'une réunion de travail, soit par la finalisation des résultats et l'échange respectif des lettres de clôture, par exemple.

Cette collaboration fonctionne dans les deux sens. Les autres médiateurs, membres de la CPMO, sont parfois également confrontés à des plaintes relatives à la pension qu'ils renvoient vers notre service ou pour lesquelles ils communiquent nos coordonnées.

A l'étranger

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

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

Mission de bons offices

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

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

Adhésion aux organisations d'ombudsmans

La Concertation permanente des médiateurs et ombudsmans (CPMO)

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

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

Ces principes de base ont été traduits dans les "10 commandements" du médiateur :

1. L'ombudsman/médiateur traite la réclamation d'une personne à l'égard d'un service administratif ou d'une entreprise lorsque ceux-ci ne sont pas parvenus à trouver une solution.
2. Il travaille de manière indépendante.
3. Il intervient gratuitement.
4. Il se base sur les textes légaux et réglementaires en vigueur, mais il tient compte également de l'équité.
5. Il est tenu au secret professionnel.
6. Il dispose de larges pouvoirs pour examiner la réclamation.
7. Il entend toutes les parties.
8. Il apprécie en toute impartialité le bien-fondé de la réclamation.
9. Il formule des recommandations sur la base des réclamations.
10. Il publie un rapport annuel à la disposition de tous.

La CPMO vise également à améliorer l'image de l'ombudsman et à faciliter l'accès à ses services. Dans ce cadre, un site portail www.ombudsman.be et un dépliant ont été créés.

Le site reprend les coordonnées de tous les médiateurs qui ont souscrit aux principes de base de la CPMO. Le citoyen y peut aussi rechercher, par le biais de mots-clés, le médiateur compétent pour ses problèmes. Les coordonnées du Médiateur européen y sont également reprises.

Le dépliant, quant à lui, reprend les « dix commandements » du médiateur ainsi que les coordonnées de tous les membres de la CPMO (voir Annexe 6 de ce Rapport).

Jean Marie Hanneke, le Médiateur francophone pour les Pensions, a été élu président de la CPMO et Tony Van Der Steen y siège actuellement au Conseil d'administration.

Organisations internationales d'Ombudsmans

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

Parallèlement, le Collège est également membre de l'Institut européen de l'Ombudsman (EOI, www.eoi.at). Cet Institut vise à promouvoir la fonction au travers d'une approche scientifique et à en promouvoir l'idée en Europe.

Par ailleurs, le Service est également membre de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF, <http://democratie.francophonie.org>).

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

Les ressources humaines

Le Collège des médiateurs

Le Collège des médiateurs pour les Pensions est composé du médiateur francophone, Jean Marie Hanneke, et du médiateur néerlandophone, Tony Van Der Steen. Chaque médiateur maîtrise la matière des pensions ainsi que les principes régissant la sécurité sociale, en général.

Le Collège est responsable de la gestion du Service de médiation et bien évidemment du bon traitement des plaintes.

Le Collège agit en toute indépendance. Celle-ci est notamment garantie par différentes dispositions de l'arrêté royal d'instauration du Service de médiation pour les Pensions (voir Annexe 1 dans la Partie 4).

Les collaborateurs

L'effectif du personnel se présente comme suit :

- trois examinateurs de niveau A ;
- cinq examinateurs de niveau B ou C ;
- un collaborateur de niveau C chargé de fonctions de secrétariat ;
- un collaborateur de niveau A chargé de la communication.

Selon le critère linguistique, le Service est composé de quatre collaborateurs francophones et de six collaborateurs néerlandophones.

Parmi les collaborateurs néerlandophones, trois disposent d'un brevet de connaissance de la langue française. Un des collaborateurs francophones dispose d'un brevet de connaissance de la langue allemande. Quasi chaque collaborateur a une bonne connaissance de l'anglais ; quelques-uns de l'espagnol et de l'italien.

Les examinateurs sont des spécialistes du droit qui régissent les pensions, tous régimes confondus. Ils ont acquis une grande connaissance des autres secteurs de la sécurité sociale, mais surtout développé des aptitudes à l'écoute et à l'empathie.

La formation

La formation permanente couvre des sujets divers et variés : la fonction de médiation, les évolutions sociales et juridico-techniques en matière de sécurité sociale et en matière de pensions, la qualité de service ; elle offre aussi diverses formations pratiques.

Le budget « Formation » prévu a permis de disposer des moyens nécessaires à cette fin et a contribué à enclencher cette dynamique de formation permanente à laquelle tous les collaborateurs participent.

En synergie avec les services de formation des différents services de pension, nos collaborateurs peuvent avoir accès aux modules utiles des formations internes organisées par les services de pensions pour leur personnel.

Durant l'exercice 2009, nos collaborateurs ou nous-mêmes avons ainsi pris part aux formations, journées d'étude, congrès et colloques suivants :

- Het toekomstig pensioenbeleid. Cours de droit de pensions, organisé par la Katholieke Universiteit Leuven le 17 mars 2009 à Louvain
- La communication rencontre le management des connaissances. Après-midi d'étude, organisée par le SPF Personnel et Organisation en collaboration avec le SPF Chancellerie du premier Ministre le 26 mars 2009 à Bruxelles
- Nieuwe perspectieven over gezin, levenslopen en pensioenen. Journée d'étude, organisée par le Vakgroep Sociaal recht de la Vrije Universiteit Brussel le 27 mars 2009 à Bruxelles
- Gestion des conflits et médiation. Formation continue interdisciplinaire, organisée par le Centre d'études de la Communication de l'Université Catholique de Louvain les 27 et 28 mars à Louvain-la-Neuve
- Communication et marchés publics. Après-midi d'étude, organisée par le SPF Personnel et Organisation en collaboration avec le SPF Chancellerie du premier Ministre le 8 mai 2009 à Bruxelles
- Branding, image, style maison, logo. Après-midi d'étude, organisée par le SPF Personnel et Organisation en collaboration avec le SPF Chancellerie du premier Ministre le 28 mai 2009 à Bruxelles
- Bicentenaire du Bureau des ombudsmans parlementaires en Suède. 9^{ème} Conférence mondiale, organisée par l'Institut International d'Ombudsman du 9 au 12 juin 2009 à Stockholm
- Le médiateur, le politique et la justice : vers une accessibilité équitable aux droits. 6^{ème} Congrès, organisé par l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie du 7 au 9 septembre 2009 à Québec
- Storytelling. Après-midi d'étude, organisée par le SPF Personnel et Organisation en collaboration avec le SPF Chancellerie du premier Ministre le 24 septembre 2009 à Bruxelles
- Le développement du droit de pétition et le travail de l'ombudsman via l'introduction du droit de pétition public. Workshop, organisé par l'Institut Européen de l'Ombudsman le 5 octobre 2009 à Florence
- L'accueil qualitatif d'un service d'accueil. Formation certifiée de trois jours, organisée par l'IFA du 6 octobre au 20 octobre 2009 à Bruxelles
- Respect pour les procédures dans les administrations qui appliquent la réglementation sociale. Formation certifiée de cinq jours, organisée par l'IFA du 7 octobre au 15 décembre 2009 à Bruxelles

- Toereikende pensioenen vandaag, implicaties voor het beleid van morgen. Soirée d'étude, organisée par le Centrum voor Sociologisch onderzoek de la Katholieke Universiteit Leuven le 13 octobre 2009 à Louvain
- Médiatisation, la communication au cœur de la médiation. Colloque, organisé par le Médiateur de la Région wallonne les 23 et 24 novembre 2009 à Namur
- Accepter notre défi ! 5^{ème} Conférence sur la qualité des services publics en Belgique, organisée le 26 novembre 2009 à Bruxelles
- Communication et processus de changements. Après-midi d'étude, organisée par le SPF Personnel et Organisation en collaboration avec le SPF Chancellerie du premier Ministre le 3 décembre 2009 à Bruxelles
- FEDCOM, la modernisation de la comptabilité de l'Etat. Formation de trois jours, organisée par le SPF Sécurité Sociale du 18 au 22 décembre 2009

Les moyens financiers

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

En ce qui concerne les décisions d'engagement, nous sommes naturellement tenus par les règles budgétaires qui prévalent pour toutes les autorités fédérales, donc en 2009 également au suivi strict de nos dépenses.

Le budget garantit encore le bon accomplissement de nos missions dans le respect des principes qui régissent l'action d'un Service de médiation.

Les moyens matériels

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

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

Les bureaux sont aisément accessibles par ascenseur ou escaliers roulants.

Le Service de médiation pour les Pensions dispose d'un équipement tant sur le plan du matériel de bureau que sur celui du parc informatique, configuré en réseau.

Chaque collaborateur dispose d'une adresse e-mail individuelle et d'un accès à l'Internet.

Afin d'améliorer notre fonctionnement administratif, un nouveau logiciel intégré de gestion des plaintes s'avère nécessaire. La collaboration avec les services ICT du SPF Sécurité sociale devrait permettre de prendre une décision pondérée dans un futur proche.