

27 AVRIL 1997. - Arrêté royal 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
(NOTE : Consultation des versions antérieures à partir du 16-05-1997 et mise à jour au **14-03-2024**)

Source : AFFAIRES SOCIALES.SANTE PUBLIQUE ET ENVIRONNEMENT

Publication : 16-05-1997 **numéro :** 1997022343 **page :** 12126 **PDF :** [version consolidée](#)

Dossier numéro : 1997-04-27/30

Entrée en vigueur / Effet : 16-05-1997

Table des matières

[Texte](#)

[Début](#)

[CHAPITRE I.](#) - Le service de médiation Pensions.

Art. 1-9

[CHAPITRE II.](#) - Les intéressés et la procédure.

Art. 10-16

[CHAPITRE III.](#) - Les rapports des membres du Service de médiation.

Art. 17

[CHAPITRE IV.](#) - Dispositions diverses.

Art. 18-23

Texte

[Table des matières](#)

[Début](#)

[CHAPITRE I.](#) - Le service de médiation Pensions.

Article 1. Il est créé un Service de médiation Pensions auprès du Ministère des Affaires sociales, de la Santé publique et de l'Environnement.

Art. 2. Le Service de médiation Pensions est composé de deux membres de rôles linguistiques différents.

Pour l'exécution des tâches du Service de médiation Pensions dont question à l'article 3, le Ministre qui a les pensions dans ses attributions, met le personnel nécessaire à la disposition de ce service, conformément aux modalités fixées par Nous dans un arrêté délibéré en Conseil des Ministres.

Art. 3. La tâche du Service de médiation Pensions consiste à :

1° [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, du revenu garanti aux personnes âgées et de la garantie de revenus aux personnes âgées;]1

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° servir d'intermédiaire et rechercher la conciliation entre le citoyen et le service de pensions;

4° sur la base des constatations faites lors de l'exécution des missions visées aux 1° et au 2° formuler des recommandations et produire un rapport.

Si les médiateurs ne sont pas compétents pour un dossier, le plaignant en est immédiatement informé et ils le renvoient si possible à la personne, organisme ou service intéressé.

Les membres du Service de médiation agissent en tant que collègue.

(1)<L [2024-02-29/04](#), art. 2, 002; En vigueur : 24-03-2024>

Art. 4. Les dispositions des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées le 18 juillet 1966, s'appliquent aux membres du Service de médiation et au personnel qui les assiste. Les activités du Service de médiation Pensions couvrent tous le pays.

Art. 5. Les membres du Service de médiation sont nommés par le Roi, sur proposition du Ministre qui a les pensions dans ses attributions, pour un mandat de 6 ans renouvelable.

¹ Le mandat du membre du Service de médiation Pensions ne peut toutefois être renouvelé qu'une seule fois.

Le renouvellement du mandat dépend d'une évaluation positive par une institution indépendante, désignée par le ministre qui a les pensions dans ses attributions, obtenue six mois avant la fin du mandat.

Cette évaluation se fonde notamment sur les résultats des rapports annuels, visés à l'article 17, que les membres du Service de médiation Pensions soumettent annuellement au ministre qui a les pensions dans ses attributions et qui portent sur le fonctionnement de leur service de médiation au cours de l'année écoulée et de la bonne exécution des missions visées à l'article 3. Après le deuxième mandat, une nouvelle procédure de sélection doit toujours être lancée, même si le médiateur est évalué positivement.

Le ministre, ayant les pensions dans ses attributions, définit la procédure d'évaluation.

Lorsque le mandat du membre du Service de médiation Pensions n'est pas renouvelé, il continue à exercer ses fonctions jusqu'à la nomination de son successeur.¹

¹ Un avis de vacance, précisant les conditions de dépôt des candidatures, est publié au Moniteur belge en cas de non-renouvellement du mandat, d'évaluation négative, de fin des deux mandats successifs, de départ à la retraite, de démission ou de décès du membre du service Médiation.¹

Le Roi détermine, sur proposition du Ministre qui a les pensions dans ses attributions et par arrêté délibéré en Conseil des Ministres, la procédure de sélection des candidats sans préjudice de ce qui est prévu par le présent arrêté.

Le membre du Service de médiation Pensions qui, au moment de sa nomination, est sous statut à l'Etat ou dans toute autre personne morale de droit public qui relève de l'Etat, est de plein droit mis à disposition, conformément aux dispositions du statut concerné, pour toute la durée de son mandat. Pendant cette période, il conserve toutefois ses droits à la promotion ainsi qu'à l'avancement de traitement.

Si le membre du Service de médiation est, au moment de sa nomination, lié par contrat à l'Etat ou à toute autre personne morale de droit public relevant de l'Etat, le contrat en question est suspendu de plein droit pour toute la durée de son mandat. Durant cette période, il conserve cependant ses droits à l'avancement de traitement.

(1) <L [2024-02-29/04](#), art. 3, 002; En vigueur : 24-03-2024>

Art. 6. Pour être nommé membre du Service de médiation, il faut :

- 1° être belge;
- 2° être de conduite irréprochable et jouir des droits civils et politiques;
- 3° être porteur d'un diplôme qui dans les Administrations de l'Etat donnent accès à une fonction de niveau 1;
- 4° avoir une expérience utile de cinq ans au moins, dans un domaine qui est utile à l'exercice de la fonction.

Art. 7. Pendant la durée du mandat, les membres du Service de médiation ne peuvent pas exercer les charges, fonctions ou mandats suivants :

- 1° la fonction de magistrat, notaire ou huissier de justice;
- 2° la profession d'avocat;
- 3° la fonction de serviteur d'un culte reconnu ou un emploi de délégué d'une organisation reconnue par la loi qui dispense une assistance morale selon une conception philosophique non confessionnelle;
- 4° un mandat public conféré par élection;
- 5° un emploi rémunéré dans les diverses autorités administratives;
- 6° un mandat ou une fonction dans un organisme, visé à l'article 2, § 1er ou § 3 de la loi du 9 juillet 1975 relative au contrôle des entreprises d'assurances.

Les membres du Service de médiation ne peuvent remplir aucune fonction publique ou toute autre charge susceptible de mettre en péril la dignité, l'autonomie ou l'exercice de leur fonction.

Pour l'application du présent article, sont assimilés à un mandat conféré par élection : la fonction de bourgmestre nommé en dehors du conseil communal, un mandat d'administrateur dans un organisme d'intérêt public et une fonction de commissaire du gouvernement, en ce compris la fonction de gouverneur, de gouverneur adjoint ou de vice-gouverneur. Le titulaire d'un mandat public conféré par élection qui accepte sa nomination de membre du Service de médiation est démis de plein droit de son mandat obtenu par élection.

Les articles 1, 6, 7, 10, 11 et 12 de la loi du 18 septembre 1986 instituant le congé politique pour les membres du personnel des services publics sont applicables, s'il échet et moyennant les adaptations nécessaires, aux membres du Service de médiation.

Art. 8. Le Roi peut, sur proposition du ministre qui a les pensions dans ses attributions, mettre fin aux fonctions de membre du Service de médiateurs :

- 1° à leur demande;
- 2° lorsqu'ils atteignent l'âge de 65 ans;
- 3° lorsque leur état de santé met sérieusement en péril l'exercice de leur fonction.

Le Roi peut, sur proposition du ministre qui a les pensions dans ses attributions, révoquer les médiateurs :

- 1° s'ils exercent une des fonctions visées à l'article 7, premier et troisième alinéa;
- 2° pour des motifs graves.

Art. 9. Dans les limites de leur compétence, les membres du Service de médiation ne reçoivent des instructions d'aucune autorité.

Ils ne peuvent pas être démis de leur fonction pour des actes qu'ils posent dans le cadre de l'exercice de leur charge.

CHAPITRE II. - Les intéressés et la procédure.

Art. 10. Toute personne intéressée peut introduire auprès des membres du Service de médiation, par écrit ou oralement [1 ...]1, une réclamation portant sur :

- les activités ou le fonctionnement des services des pensions chargés de l'attribution et du paiement des pensions;
- l'établissement des droits des pensionnés et futurs pensionnés à un régime légal de pension;
- les modalités de paiement et le montant de ces prestations.

La réclamation mentionne l'identité et l'adresse de l'utilisateur et donne un exposé précis des faits dont il se plaint et des moyens déjà utilisés pour obtenir satisfaction.

La personne intéressée doit au préalable contacter le (les) service(s) de pensions afin d'obtenir satisfaction.

Il faut entendre par intéressé, la personne :

- qui bénéficie d'une ou de plusieurs pensions en vertu d'un régime de pension légale;
- qui a introduit une demande de pension dans un des régimes susmentionnés;
- qui a introduit une demande d'évaluation de ses droits à la pension auprès du "Service Info-Pensions".

(1)<L [2024-02-29/04](#), art. 4, 002; En vigueur : 24-03-2024>

Art. 11. 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.

Art. 12. Les membres du Service de médiation communiquent sans délai au plaignant leur décision d'examiner ou non la réclamation.

Le refus d'examiner une réclamation sera motivé.

Il a été tenu compte de la remarque du Conseil de l'Etat concernant le renvoi de la plainte. Si les médiateurs ne sont pas compétents pour un dossier, le plaignant en est immédiatement informé et ils le renvoient si possible à la personne, organisme ou service intéressé.

Les membres du Service de médiation avisent le(s) service(s) de pensions de la réclamation qu'ils se proposent d'examiner.

Art. 13. Les membres du Service de médiation peuvent imposer aux fonctionnaires des services auxquels des questions sont adressées dans le cadre de leur mission, un délai contraignant pour répondre à ces questions.

Ils peuvent également effectuer toutes les constatations sur place et se faire communiquer tous les documents ou renseignements qu'ils estiment nécessaires et entendre toutes les personnes concernées.

Les personnes qui, du chef de leur état ou profession, ont connaissance de secrets qui leurs sont confiés, ne peuvent se prévaloir du secret professionnel dans le cadre de l'enquête menée par les membres du Service de médiation.

Les membres du Service de médiation peuvent lors d'enquêtes particulières se faire assister par des experts.

Art. 14. Si les membres du Service de médiation, dans l'exercice de leur fonction, constatent un fait qui peut donner lieu à un crime ou un délit, ils en informent le procureur du Roi conformément à l'article 29 du Code d'instruction criminelle.

Si, dans l'exercice de leur fonction, ils constatent un fait qui peut entraîner une sanction disciplinaire, ils en avisent l'autorité administrative compétente.

Art. 15.¹ L'examen d'une réclamation et la médiation se poursuivent lorsqu'un recours concernant les mêmes faits est introduit auprès du tribunal, au plus tard jusqu'à ce que le jugement du tribunal compétent ou l'arrêt de la cour compétente soit passé en force de chose jugée.

Par "recours introduit auprès du tribunal" au sens de l'alinéa 1er, il faut entendre:

1° tout recours introduit contre une décision concernant une pension en tant que travailleur salarié ou travailleur indépendant, contre une décision concernant une garantie de revenus pour les personnes âgées ou contre une décision de pension de la Direction de la sécurité sociale d'outre-mer de l'Office national de sécurité sociale auprès du tribunal du travail et, pour les fonctionnaires, auprès du tribunal de première instance;

2° toute action d'indemnisation au sens de l'article 1382 du Code civil pour une faute commise par un service de pension. Les recours et/ou actions en vertu du Code pénal ne sont pas visés.

Par "décision concernant des pensions" au sens de l'alinéa précédent, il faut entendre une décision concernant la reconnaissance et le paiement d'une prestation de pension.

L'autorité administrative informe sans délai les membres du service de médiation du recours introduit et du jugement du tribunal compétent ou de l'arrêt de la cour compétente dès qu'il est passé en force de chose jugée.

Lorsque le jugement ou l'arrêt est passé en force de chose jugée, les membres du service du Médiateur informent sans délai le plaignant de la fin de l'examen de sa réclamation.¹

L'introduction et l'examen d'une réclamation ne suspendent ni n'interrompent les délais d'introduction de recours auprès du tribunal ou auprès des instances administratives.

(1)<L [2024-02-29/04](#), art. 5, 002; En vigueur : 24-03-2024>

Art. 16. Le plaignant est régulièrement informé de la suite qui est donnée à sa réclamation.

Les membres du Service de médiation tentent de concilier les points de vue du plaignant et des services concernés.

Ils peuvent adresser à l'autorité administrative toute recommandation qu'ils estiment utiles. Dans ce cas, ils en informent le ministre qui a les pensions dans ses attributions et le ministre responsable de l'administration concernée.

CHAPITRE III. - Les rapports des membres du Service de médiation.

Art. 17. Chaque année, les membres du Service de médiation adressent dans le courant du mois de mars, un rapport sur leurs activités de l'année civile écoulée au ministre qui a les pensions dans ses attributions, à la Chambre des représentants et au Comité consultatif pour le secteur Pensions. De plus, ils peuvent rédiger trimestriellement des rapports intermédiaires, s'ils le jugent utile. Ces rapports contiennent les recommandations que les membres du Service de médiation jugent nécessaires et signalent les difficultés éventuelles qu'ils éprouvent dans l'exercice de leur fonction.

L'identité des plaignants et des agents des autorités administratives ne peut pas être mentionnée dans ces rapports.

Les rapports sont rendus public.

CHAPITRE IV. - Dispositions diverses.

Art. 18. L'article 458 du Code pénal est applicable aux membres du Service de médiation et à leur personnel.

Art. 19. Les membres du Service de médiation fixent un règlement d'ordre intérieur qui contient les règles détaillées et les délais pour l'examen des réclamations. Ce règlement et les modifications ultérieures sont approuvés par le ministre qui a les pensions dans ses attributions et est publié au Moniteur belge.

Art. 20. Les traitements et primes des membres du Service de médiation et de leur personnel ainsi que les frais relatifs à l'installation et au fonctionnement du service sont inscrits au budget du Ministère des Affaires sociales, de la Santé publique et de l'Environnement (Direction de la sécurité sociale - Division 52 - programme 0).

Art. 21. Le Roi fixe, par arrêté royal délibéré en Conseil des Ministres, le statut administratif et pécuniaire des membres du Service de médiation Pensions par arrêté délibéré en Conseil des Ministres, sur proposition du Ministre qui a les pensions dans ses attributions.

Lors de la fixation de leur traitement, il sera tenu compte de l'expérience utile exigée lors du recrutement pour une durée maximale de 6 ans.

Les membres du Service de médiation bénéficient, pour la durée de leurs fonctions, du même régime de pensions, de réparation des accidents du travail et de maladies professionnelles que les agents de l'Etat, pourvues d'une nomination définitive selon les modalités fixées par le Roi, dans les conditions visées à l'alinéa 1er.

Art. 22. Le présent arrêté entre en vigueur le jour de sa publication au Moniteur belge.

Art. 23. Notre Ministre des Pensions est chargé de l'exécution du présent arrêté.

Donné à Bruxelles, le 27 avril 1997.

ALBERT

Par le Roi :

Le Ministre des Pensions,

M. COLLA

Préambule

[Texte](#)

[Table des matières](#)

[Début](#)

ALBERT II, Roi des Belges,
A tous, présents et à venir, Salut.

Vu la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et assurant la viabilité des régimes légaux des pensions, notamment l'article 15, 5°;

Vu l'avis de l'Inspecteur des Finances, donné le 20 mars 1997;

Vu l'accord de notre Ministre du Budget, donné le 1er avril 1997;

Vu l'accord de Notre Ministre de la Fonction publique, donné le 11 avril 1997;

Vu le protocole n° 92/9 du 17 avril 1997 du Comité commun à l'ensemble des services publics;

Vu le protocole n° 263 du 24 avril 1997 du Comité des services publics nationaux, communautaires et régionaux;

Vu l'urgence motivée par le fait que le présent arrêté doit entrer en vigueur le plus rapidement possible afin de prendre les mesures d'exécution nécessaires en vue de rendre opérationnel le Service de médiation pour les pensions parallèlement à l'entrée en vigueur de la réforme des pensions des travailleurs salariés et à celle des travailleurs indépendants, à savoir le 1er juillet 1997;

Vu l'avis du Conseil d'Etat, donné le 25 avril 1997, en application de l'article 84, alinéa 1er, 2° des lois coordonnées sur le Conseil d'Etat;

Sur la proposition de notre Ministre des Pensions et de l'avis de nos Ministres qui en ont délibéré en Conseil,

Nous avons arrêté et arrêtons :

Modification(s)

[Texte](#)

[Table des matières](#)

[Début](#)

[version originale](#)

- LOI DU 29-02-2024 PUBLIE LE 14-03-2024
(ART. MODIFIES : 3; 5; 10; 15)

Rapport au Roi

[Texte](#)

[Table des matières](#)

[Début](#)

RAPPORT AU ROI.

Sire,

La réforme administrative est un objectif important du gouvernement actuel et des précédents gouvernements. Il est clair à cet égard que les procédures existantes en matière de protection juridique, aussi bien administratives que juridictionnelles, ne sont pas toujours suffisantes pour donner satisfaction à l'administré qui estime n'avoir pas été traité correctement.

Il est donc nécessaire de prévoir des mécanismes permettant aux personnes de faire valoir, sans formalisme, leurs réclamations à l'égard des divers services et autorités.

Ces réclamations peuvent se situer à des niveaux différents. Des fonctions de médiation ont donc été instaurées à plusieurs niveaux, aussi bien pour des services privés que pour des pouvoirs publics.

Le Service de médiation est un endroit où avec l'aide d'un médiateur, le contact est facilité, entre le citoyen et les instances publiques ou privées. Il s'agit d'un service indépendant, revêtu d'une autorité morale qui sur la base de réclamations, examine le fonctionnement des administrations et l'intervention incorrecte, donc non illégale, de ces services, formule des recommandations pour des problèmes concrets ou des améliorations structurelles, vise par la médiation un compromis acceptable pour les deux parties et fait connaître ses conclusions dans des rapports annuels.

Il apparaît bien qu'un Service de médiation Pensions puisse contribuer à dissiper l'incompréhension qui, dans de nombreux cas existe entre le pensionné ou le futur pensionné et les administrations des pensions. Il faut indubitablement à ce niveau une instance spécifique qui intervienne à titre de personne de confiance et de médiateur.

L'intention d'instaurer un Service de médiation pour le secteur des pensions a été reprise par le Gouvernement dans l'Accord gouvernemental :

" la réforme des pensions sera entreprise pour rendre la législation plus transparente pour les bénéficiaires par la coordination de la législation des pensions. En outre, le Service Info pensions commun aux administrations des pensions sera encore davantage développé et complété par une fonction de médiation ".

Le présent arrêté donne une dimension concrète à cet objectif pour lequel le Gouvernement a été explicitement habilité par la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et

assurant la viabilité des régimes légaux des pensions.

Le texte de l'arrêté et du rapport ont été adaptés aux remarques du Conseil d'Etat. Dans le commentaire des articles, il est à cet égard fourni de plus amples explications.

Commentaires des articles.

- Article 1. Par la présente disposition le service de médiation Pensions est instauré. Ceci est un service qui dépend du Ministère des Affaires Sociales, de la Santé publique et de l'Environnement.

- Article 2. Dans le présent article il est précisé que le service médiation est composé de deux membres qui appartiennent à un rôle linguistique différent, et qu'ils peuvent disposer d'une cellule administrative pour laquelle le Ministre des Pensions prévoit la mise à la disposition au personnel nécessaire.

Les modalités de la mise à la disposition de ce personnel administratif seront stipulées dans un arrêté élaboré par le Conseil des Ministres. A cet effet il sera veillé à ce que l'autonomie des médiateurs soit assurée de façon maximale. Le personnel sera donc exclusivement soumis à leur autorité hiérarchique.

- Article 3. Le présent article décrit les compétences des médiateurs.

Il s'agit notamment de réclamations relatives aux divers actes ou au fonctionnement des services de pension - par exemple si leur pratique n'est pas correcte ou peut se dérouler d'une façon plus efficace ou plus serviable - et la fixation des droits des pensionnés ou futurs pensionnés ou de leur paiement.

Par services de pension sont visés tous les organismes dans la sphère publique ou de droit privé - qui gèrent, accordent ou payent les pensions légales, compte tenu des limitations d'un service fédéral visées ci-après.

La compétence des médiateurs s'étend donc aux réclamations relatives aux prestations des services de pension, à la fixation des droits de pension et au paiement de ces droits même s'il s'agit d'organismes fédéraux ou régionaux, d'administrations locales ou d'entreprises privées qui sont chargés de la mission susvisée.

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.

Tous les faits et comportements émanant des services de pension susvisés, dont le plaignant estime qu'ils ne sont pas corrects, peuvent être soumis à une enquête. Cela concerne les comportements du service de pension 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 pension d'exécuter une décision juridique.

Les médiateurs ont une fonction de contrôle et d'information à l'égard de ces matières. De plus, ils ont recours la négociation et tendent de réconcilier le plaignant et l'administration de pension et expriment leurs expériences dans des rapports. Ils font aussi des recommandations au Ministre qui a les pensions dans ses attributions, par exemple lorsqu'ils arrivent à la constatation que l'attitude d'un service de pension était incorrect ou peut se dérouler d'une façon plus efficace ou serviable.

Si les médiateurs ne sont pas compétents pour un dossier, le plaignant en est immédiatement informé et ils le renvoient si possible à la personne, organisme ou service intéressé.

Finalement le présent article stipule que les deux médiateurs agissent en tant que collège. Cette notion est inspirée par la "collégialité", pour les médiateurs fédéraux et pour les services de médiation instaurés en vertu de la loi du 21 mars 1991 relative à la réforme de certaines entreprises publiques économiques. Les médiateurs agissent collégalement afin d'assurer l'unité dans le traitement des réclamations qui leur sont soumises. Cependant le principe de collégialité n'empêche pas que les médiateurs peuvent appliquer une organisation de travail interne. Les délégations que les médiateurs s'attribuent réciproquement font évidemment l'objet d'une décision collégiale.

- L'article 4 déclare applicables aux médiateurs et à leur personnel les lois linguistiques en affaires administratives. Les activités des médiateurs couvrent le pays entier. Cela signifie notamment que les relations avec les particuliers s'effectuent dans la langue utilisée par le particulier et que les relations

avec les autorités administratives sont gérées par l'article 39 des lois linguistiques en affaires administratives.

- Article 5. Le présent article fixe la procédure de nomination des médiateurs. La procédure de sélection sera fixée par le Roi, sur la proposition du Ministre qui a les pensions dans ses attributions, par un arrêté délibéré en Conseil des Ministres.

Le présent article fixe également le statut des personnes qui sont nommées comme médiateur pendant et après ce mandat, en fonction de leur qualité avant cette nomination.

- Les articles 6, 7 et 8 stipulent les conditions de nomination, les incompatibilités avec le mandat de médiateur et en quels cas le Ministre qui a les pensions dans ses attributions met fin au mandat de médiateur, peut destituer ou destitue le médiateur.

Afin de rencontrer les objections formulées par le Conseil d'Etat en ce qui concerne le congé politique, on a repris les dispositions de la loi du 22 mars 1995, telle qu'elles furent adaptées à l'avis du Conseil d'Etat.

Le deuxième alinéa de l'article 6 de l'avant-projet a été omis conformément au protocole 263.

- L'article 9 confirme l'autonomie des médiateurs. C'est une caractéristique essentielle des médiateurs qu'ils peuvent agir en totale indépendance. De ce fait, il est nécessaire que les médiateurs soient soumis d'aucune manière aux services de pension. Ils ne reçoivent donc aucune instruction et bénéficient d'une règle d'immunité qui est inspirée de celle des médiateurs fédéraux et de la disposition à l'article 42 de la loi du 15 janvier 1990 portant sur la création et l'organisation d'une Banque carrefour de la sécurité sociale pour ce qui concerne le président et les membres du Comité de contrôle de la Banque carrefour.

- Les articles 10, 11 et 12 stipulent d'une part qui est considéré comme "intéressé" pour introduire une réclamation recevable et d'autre part les conditions auxquelles les plaintes doivent satisfaire pour être recevables.

Les intéressés sont des personnes qui ont à se plaindre des agissements ou du fonctionnement d'un service de pension ou encore de l'examen, de l'établissement, de l'évaluation ou du paiement d'une pension légale elle-même. Elles doivent bénéficier d'une pension en vertu d'un ou de plusieurs régimes légaux de pension, avoir introduit à cet effet une demande ou avoir introduit une "demande d'évaluation" de leur futur droit à la pension.

L'accès au service de médiation est aussi informel que possible. La réclamation est recevable lorsqu'elle est introduite par écrit ou oralement, ceci pour autant que l'identité et l'adresse du plaignant soient mentionnées, et qu'un exposé précis des faits soit donné, que le plaignant ait préalablement pris contact avec le service de pension concerné et que la réclamation ne soit pas une répétition d'une réclamation formulée précédemment. Des filtres permettant de déclarer une réclamation irrecevable dans certains cas, sont donc organisés.

Lorsque le plaignant est inconnu ou que les faits sont antérieurs à plus d'une année, le médiateur dispose d'un pouvoir d'appréciation. Cette compétence discrétionnaire, qui est également prévue pour les médiateurs fédéraux doit leur permettre de tenir compte de situations spécifiques.

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 pension, 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.

Si la réclamation est considérée comme irrecevable, les médiateurs doivent immédiatement communiquer au plaignant la décision selon laquelle sa réclamation n'est pas examinée au fond. Ce refus doit être motivé.

D'autre part, les médiateurs informent les services de pension de ce qu'une réclamation concernant est à l'instruction.

- L'article 13 fixe les compétences dont disposent les médiateurs. Ils se sont également vu octroyer la possibilité de fixer des délais endéans lesquels les services de pension doivent répondre aux questions posées. La possibilité d'imposer des délais impératifs de réponse est essentielle pour l'exercice efficace des fonctions de médiation et d'enquête des médiateurs.

La proposition du Conseil d'Etat relative à la levée du secret professionnel du fonctionnaire à l'égard des médiateurs, dans le cadre de la demande d'avis concernant l'avant-projet de loi instaurant les médiateurs fédéraux, est intégré dans le présent arrêté. Cette règle est également nécessaire afin que les médiateurs puissent exercer convenablement leurs fonctions de recherche. La

confidentialité des informations communiquées est d'ailleurs garantie, vu qu'il est interdit aux médiateurs et à leur personnel de rendre public ce qu'ils ont appris dans le cadre de leur fonction.

Les compétences attribuées peuvent être exercées par les médiateurs eux-mêmes ou par les membres de leur personnel qu'ils désignent à cet effet.

Les compétences dont question ne portent pas préjudice au fait que, dans la mesure du possible, les médiateurs mèneront leur enquête en collaboration avec les autorités impliquées.

Suite à la remarque de Conseil d'Etat, la condition selon laquelle les médiateurs pouvaient se faire assister d'experts a été supprimée.

- L'article 14 stipule que les médiateurs informent les autorités judiciaires ou les autorités administratives s'ils constatent une infraction criminelle ou un manquement disciplinaire dans l'exercice de leur mandat.

- Article 15. La suspension de l'enquête ne vaut que si la réclamation auprès du médiateur et le recours introduit ont le même objet.

Le service de pension est tenu d'informer le médiateur d'un éventuel recours introduit auprès du tribunal ou d'une instance administrative.

- Article 16 confirme la fonction de médiation et la mission du médiateur. Il informe régulièrement le plaignant des suites données à sa réclamation et lui communiquera également ses conclusions dans les cas où les autorités se sont correctement conduites dans la matière qui faisait l'objet de son enquête. Cette pratique peut aussi contribuer au rétablissement de la relation de confiance entre l'administré et l'administration.

- Article 17. Les médiateurs rédigent annuellement sur la base de leurs constatations, un rapport sur leurs activités et éventuellement sur les difficultés qu'ils éprouvent dans l'exercice de leur fonction lors de l'année civile précédente. S'ils l'estiment utile, ils peuvent rédiger des rapports intermédiaires sur des problèmes spécifiques. Les rapports sont adressés au Ministre qui a les pensions dans ses attributions, à la Chambre des représentants et au Comité Consultatif pour le secteur des pensions. Ils seront également rendus publics.

Le but est d'organiser des évaluations constantes afin d'optimiser et d'harmoniser le service rendu par les différentes administrations de pension.

- Article 18. Le caractère confidentiel des informations données est garanti par cet article, vu qu'il est interdit au médiateur et à son personnel de rendre public ce qu'ils ont appris dans le cadre de leurs fonctions.

- Article 19. Le présent article prévoit que les médiateurs établissent un règlement d'ordre intérieur. Ce règlement fixera notamment les délais dans lesquels le service de pension doit répondre aux questions posées par les médiateurs. La possibilité d'imposer des délais impératifs de réponse est essentielle pour l'exercice efficace des fonctions de médiation et d'enquête du médiateur.

- L'article 20 impute les frais de fonctionnement, d'installation et de personnel au budget du Ministère des Affaires sociales, de la Santé publique et de l'Environnement. Donnant suite à l'avis du Conseil d'Etat il a été inséré explicitement dans le texte de l'arrêté que ceci est un service qui dépend du Ministère des Affaires Sociales, la Santé publique et l'Environnement;

- L'article 21 fixe le régime de pension des médiateurs. Les autres règles concernant le statut et le régime de traitement seront déterminées par un arrêté délibéré en Conseil des Ministres.

- L'article 22 prévoit une entrée en vigueur immédiate de l'arrêté afin de pouvoir prendre dans les plus brefs délais les mesures nécessaires pour permettre au Service de médiation des pensions d'être opérationnel. Ceci exige notamment des mesures de sélection et de nomination des médiateurs, de composition de la cellule administrative et d'installation effective de la cellule.

Le Ministre des Pensions,

M. COLLA

AVIS DU CONSEIL D'ETAT.

Le Conseil d'Etat, section de législation, huitième chambre, saisi par le Ministre des Pensions, le 21 avril 1997, d'une demande d'avis, dans un délai ne dépassant pas trois jours, sur un projet d'arrêté royal "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", a donné le 24 avril 1997 l'avis suivant :

Conformément à l'article 84, alinéa 1er, 2°, des lois coordonnées sur le Conseil d'Etat, remplacé par la loi du 4 août 1996, la demande d'avis doit indiquer les motifs qui en justifient le caractère

urgent.

En l'occurrence, le caractère urgent est motivé :

" door het feit dat dit besluit onmiddellijk in werking moet kunnen treden teneinde de nodige uitvoeringsmaatregelen te nemen met het oog op het operationaliseren van de Ombudsdienst voor de pensioenen parallel met de inwerkingtreding van de pensioenhervorming voor de werknemers en deze voor de zelfstandigen, hetzij 1 juli 1997 ".

Eu égard au bref délai qui lui est imparti pour donner son avis, le Conseil d'Etat a dû se limiter à formuler les observations suivantes.

Portée et fondement légal du projet.

Selon 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, le Roi peut, par arrêté délibéré en Conseil des ministres, prendre toutes les mesures utiles, adaptées à chaque régime de pension légale, afin de créer un Service de médiation.

Le projet d'arrêté royal soumis pour avis a pour objet d'instaurer, en exécution de cette disposition législative, un "Service de médiation Pensions" (article 1er).

Ce service se compose de deux membres qui appartiennent à un rôle linguistique différent, dénommés "membres du Service de médiation" (article 2, alinéa 1er). Ils agissent en tant que collègue (article 3, alinéa 2) et sont nommés, pour une période renouvelable de six ans et sous certaines conditions, par le Roi sur proposition du Ministre qui a les pensions dans ses attributions, selon une procédure de sélection élaborée par le Roi (articles 5, alinéas 1er à 3, et 6).

Le projet règle les effets de la nomination sur la situation juridique statutaire ou contractuelle existante de l'intéressé à l'égard de l'Etat ou de toute autre personne morale de droit public qui relève de l'Etat (article 5, alinéas 4 et 5).

Le Ministre qui a les pensions dans ses attributions peut mettre fin à la fonction des membres du Service de médiation, soit à leur demande, soit parce qu'ils atteignent l'âge de 65 ans, soit pour raisons de santé. Il peut les révoquer pour des motifs graves et lorsqu'ils se trouvent dans une situation d'incompatibilité (articles 7 et 8). Pour assurer leur indépendance, le projet prévoit que, dans les limites de leur compétence, les membres du Service de médiation ne reçoivent des instructions d'aucune autorité et qu'ils ne peuvent être démis de leurs fonctions pour des actes qu'ils accomplissent dans l'exercice de leur charge (article 9).

Pour l'exécution des tâches confiées à ce Service de médiation, le Ministre qui a les pensions dans ses attributions met le personnel nécessaire à disposition, conformément aux modalités fixées par un arrêté royal délibéré en Conseil des ministres (article 2, alinéa 2).

Les dispositions des lois coordonnées sur l'emploi des langues en matière administrative s'appliquent aux membres du Service de médiation et au personnel qui assiste ce dernier (article 4).

La mission du Service de médiation Pensions consiste à examiner les réclamations relatives aux activités ou au fonctionnement des services des pensions chargés de l'attribution et du paiement des pensions légales, ainsi que les réclamations relatives à l'établissement des droits des pensionnés et des futurs pensionnés à une pension en vertu d'un régime de pension légale et les réclamations relatives au paiement et au montant de ces prestations. Sur la base de ces constatations, le Service de médiation peut formuler des recommandations et fait annuellement rapport au Ministre qui a les pensions dans ses attributions. Enfin, le Service de médiation doit intervenir comme médiateur et conciliateur entre le citoyen et l'administration des pensions (article 3).

Par ailleurs, le projet détermine qui est autorisé à introduire une réclamation en tant que personne intéressée, la procédure selon laquelle les réclamations doivent être introduites et la manière dont celles-ci sont examinées (articles 10 à 16). En outre, les membres du Service de médiation devront fixer, à cet effet, les règles détaillées et les délais pour l'examen des réclamations dans un règlement d'ordre intérieur qui doit être approuvé par le Ministre qui a les pensions dans ses attributions (article 19).

Enfin, le projet comporte un certain nombre de dispositions relatives au statut administratif et pécuniaire des membres du Service de médiation Pensions et du personnel mis à sa disposition (articles 18 à 21).

Observations générales.

1. Il résulte des articles 3, alinéa 1er, 1°, et 10, alinéa 1er, premier tiret, du projet, que le Service de médiation exerce ses compétences à l'égard des "services des pensions".

Selon le rapport au Roi, l'expression "services des pensions" vise : "tous les organismes dans la sphère publique ou de droit privé - qui gèrent, accordent ou payent les pensions légales ... même s'il s'agit d'organismes fédéraux ou régionaux, d'administrations locales ou d'entreprises privées qui sont chargés de la mission susvisée".

La question se pose, en l'espèce, de savoir si cette définition n'est pas trop large et si elle trouve bien un fondement légal suffisant à l'article 15, 5°, de la loi précitée du 26 juillet 1996.

1.1. En ce qui concerne les services fédéraux, la disposition législative précitée doit se lire en combinaison avec la loi du 22 mars 1995 instaurant des médiateurs fédéraux. Cette loi confère aux médiateurs fédéraux, nommés par la Chambre des représentants, une compétence qu'ils peuvent exercer à l'égard de toutes les autorités administratives fédérales.

Dans la mesure où l'article 15, 5°, de la loi du 26 juillet 1996 autorise le Roi à créer un Service de médiation compétent en matière de pensions, il ouvre la possibilité de déroger au régime établi par la loi du 22 mars 1995. Eu égard au caractère spécifique de cette autorisation qui vise à assurer la viabilité des régimes légaux des pensions, et à l'économie de la loi précitée de 1995, il y a lieu d'interpréter de manière restrictive l'habilitation donnée en l'espèce au Roi, et le Service de médiation à créer ne peut se rapporter qu'aux services des pensions au sens strict du mot.

Les services du personnel des autorités fédérales, qui tiennent à jour et transmettent les données aux services des pensions, ne peuvent dès lors être soustraits à la compétence des médiateurs visés par la loi du 22 mars 1995. En d'autres mots, ils ne sont pas soumis à l'application de l'arrêté en projet.

1.2. En ce qui concerne les services des pensions proprement dits, l'autorité fédérale doit tenir compte de l'autonomie des communautés et des régions ainsi que des pouvoirs locaux. Le projet ne peut porter sur les services des pensions relevant des autorités précitées.

De toute évidence, il n'en demeure pas moins que l'arrêté en projet peut s'appliquer aux services des pensions fédéraux qui fixent les droits à la pension et payent les pensions des agents des communautés et des régions, des organismes qui en dépendent, et des pouvoirs locaux.

2. Le projet doit être vérifié en profondeur en ce qui concerne l'uniformité de la terminologie. En effet, l'emploi de termes différents pour désigner une seule et même notion constitue une source d'imprécision et d'ambiguïté. Par exemple, le texte du projet utilise régulièrement les expressions "service des pensions", "service de pension", "administration des pensions", "autorité administrative" et "administration". On écrira chaque fois "service des pensions".

Examen du texte.

- Article 1.

Ainsi qu'il peut se déduire de l'article 20 du projet que les dépenses inhérentes au Service de médiation Pensions sont imputées au budget du Ministère des Affaires sociales, de la Santé publique et de l'Environnement, l'intention est de créer le service auprès de ce ministère. Il faudrait l'énoncer expressément à l'article 1er.

- Article 3.

1. Selon l'article 3, alinéa 1er, 4°, du projet, il est fait annuellement rapport au Ministre qui a les pensions dans ses attributions. L'article 17 du projet prévoit qu'il est fait rapport non seulement à ce Ministre, mais également à la Chambre des représentants et au Comité consultatif pour le secteur Pensions. Hormis le rapport annuel, un rapport intermédiaire peut en outre être rédigé trimestriellement.

Par souci de la cohérence du texte, il conviendrait de supprimer, à l'article 3, alinéa 1er, 4°, les mots "annuel à l'intention du Ministre qui a les pensions dans ses attributions".

2. Le rapport au Roi précise que, si le Service de médiation n'est pas compétent, il en informe le plaignant et le renvoie si possible à la personne, à l'organisme ou au service compétent.

Il serait préférable de faire figurer, dans le texte même du projet, l'obligation de renvoi du plaignant.

3. Selon le rapport au Roi, le principe de collégialité (article 3, alinéa 2) n'empêche pas que les médiateurs puissent "appliquer une organisation de travail interne" (lire : procéder à une répartition interne des tâches). Cette précision devrait être apportée dans le texte même du projet.

En outre, il faudrait préciser dans quelle mesure, en convenant d'une répartition interne des tâches, les médiateurs peuvent déroger au principe de collégialité. Il n'apparaît pas clairement, par exemple, si une pareille dérogation pourrait également valoir pour le traitement des plaintes mêmes.

- Article 4.

Dès lors que le Service de médiation est un service public de l'Etat au sens de l'article 1er, § 1er, 1°, des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées le 18 juillet 1966, la règle énoncée à l'article 4 est superflue.

- Article 5.

Dans le texte néerlandais de l'alinéa 3, le membre de phrase indiquant que le Roi intervient "par arrêté délibéré en Conseil des Ministres", fait défaut.

- Article 6.

Selon l'alinéa 2 de cet article, "le candidat ne peut pas avoir exercé de fonctions dans un service de pension pendant une période préalable de 3 ans avant la nomination" et "la même interdiction sera applicable au médiateur qui quitte ses fonctions". Cette dernière disposition appelle une clarification. Sans doute faut-il entendre par là que l'interdiction d'exercer des fonctions dans un service des pensions s'applique également à la période de trois ans qui suit la date à laquelle prend fin le mandat de membre du Service de médiation. En outre, il faudrait préciser que l'interdiction concernée vaut quel que soit le motif pour lequel il est mis fin à la fonction (expiration du délai pour lequel le mandat a été conféré, démission volontaire, révocation, etc.). La règle selon laquelle l'interdiction s'applique dans le cas où l'intéressé "quitte ses fonctions" donne à penser qu'il s'agit uniquement d'une démission volontaire.

- Article 7.

L'article 7, alinéa 4, du projet rend applicables aux membres du Service de médiation, les articles 1er, 6, 7, 10, 11 et 12 de la loi du 18 septembre 1986 instituant le congé politique pour les membres du personnel des services publics.

Les dispositions législatives concernées se rapportent au congé politique d'office pour l'exercice de certains mandats publics conférés par élection.

L'article 7, alinéa 3, du projet dispose toutefois que le médiateur nommé est démis de plein droit de ces charges. En outre, l'article 8, alinéa 2, prévoit que le membre du Service de médiation qui exerce pareils mandats, est révoqué.

Il y aurait lieu de remédier à cette contradiction.

- Article 8.

Puisque le membre du Service de médiation est nommé par le Roi (article 5, alinéa 1er), il est logique qu'il soit également au pouvoir du Roi de mettre fin à ce mandat ou de procéder à la révocation. Le texte de l'article 8 doit être adapté sur ce point.

- Article 13.

Selon l'alinéa 4, les membres du Service de médiation peuvent lors d'enquêtes particulières se faire assister par des experts "dans les conditions fixées par l'arrêté royal du 1er février 1993 déterminant les tâches auxiliaires ou spécifiques dans les administrations et autres services des ministères ainsi que dans certains organismes d'intérêt public".

Le Conseil d'Etat n'aperçoit pas clairement ce qu'implique la référence à cet arrêté royal du 1er février 1993 : en effet, cet arrêté détermine les cas exceptionnels dans lesquels, par dérogation à l'article 3 de la loi du 22 juillet 1993 portant certaines mesures en matière de fonction publique (1), des personnes peuvent être engagées sous le régime du contrat de travail notamment dans les administrations et autres services de l'Etat fédéral. Il paraît improbable que l'objectif soit d'"engager" les experts évoqués à l'article 13 du projet.

Le membre de phrase mentionné devrait dès lors être supprimé.

- Article 19.

Dans la mesure où le règlement d'ordre intérieur peut également comporter des dispositions susceptibles d'intéresser des tiers (entre autres les plaignants et les services des pensions), il faudrait prévoir l'obligation de publier ce règlement au Moniteur belge.

(1) En vertu de l'article 34 de cette loi du 22 juillet 1996, les références, faites dans l'arrêté royal du 1er février 1993, à l'arrêté royal n° 56 du 16 juillet 1982 et à l'article 94, § 2, de la loi-programme du 30 décembre 1988, doivent être remplacées, d'une part, par une référence à la loi du 22 juillet 1993 et, d'autre part, à l'article 3 de cette loi.

La chambre était composée de :

MM. :

W. Deroover, président de chambre;

M. P. Lemmens, L. Hellin, conseillers d'Etat;

Mme F. Lievens, greffier.

La concordance entre la version néerlandaise et la version française a été vérifiée sous le contrôle de M. L. Hellin.

Le rapport a été présenté par M. L. Vermeire, auditeur adjoint. La note du Bureau de coordination a été rédigée et exposée par Mme M.-C. Ceule, premier référendaire.

Le greffier,

F. Lievens.

Le président,

W. Deroover.