

*A Monsieur le Président de la Chambre des Représentants,
A Madame la Ministre de l'Intégration sociale, des Pensions et des Grandes Villes,
A Monsieur le Président du Comité consultatif pour le Secteur des Pensions,*

Le Rapport annuel 2007 du Service de médiation pour les Pensions en est déjà la neuvième édition. Il couvre la période du 1er mars 2007 au 29 février 2008.

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

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

A cette fin, nous recourons à trois outils principaux : 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 1er juin 1999, ce sont plus de 14.000 (futurs) pensionnés que nous avons pu aider. Le résultat de notre médiation se traduit régulièrement par une augmentation du montant de leur pension ou de la garantie de revenus aux personnes âgées.

En outre, les services de pensions tiennent compte de nos suggestions pour améliorer leur fonctionnement et la qualité de leurs services. Il en va ainsi par exemple de l'individualisation de l'information (sur mesure) dispensée aux pensionnés.

Ceci ne fait que s'inscrire dans le mouvement plus large de synergie et de proactivité croissantes dont sont empreintes les initiatives des services de pensions.

De même, nos recommandations générales les plus importantes ont été traduites en lois, arrêtés et/ou règlements, ce qui contribue à réduire les problèmes au sens large liés aux pensions.

Par ailleurs, pour la première fois depuis la création du Service, le Collège a été auditionné à deux reprises par des Commissions parlementaires.

Dans le premier cas, il s'agissait d'évoquer l'expérience du service en matière de cotisation de solidarité et de pouvoir d'achat des pensionnés devant la Commission des Affaires sociales.

Dans le second cas, la Commission des Pétitions, de manière conjointe avec la Commission des Affaires sociales, souhaitait faire connaissance avec le Service de médiation pour les Pensions, en particulier afin de connaître son mode de fonctionnement ainsi que les résultats de son travail.

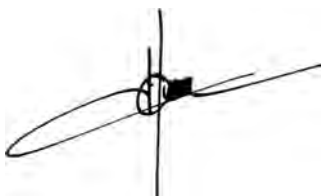
Par ailleurs, le Collège se réjouit d'avoir compté parmi les invités de Monsieur l'Informateur à la Table ronde consacrée aux Pensions.

Forts de ces premières expériences, nous nous tenons bien sûr d'ores et déjà à disposition pour tout nouveau et fructueux échange afin de commenter le présent Rapport annuel.

Le Rapport est rendu public. Il est mis à disposition dans toutes les bibliothèques publiques. Il est également intégralement disponible sur le site web du Service de médiation pour les Pensions.

Durant cette année, un nouveau Collège des médiateurs pour les Pensions a pu être mis en place. Au terme d'une procédure de sélection organisée par Selor, Tony Van Der Steen a été nommé au 1er mai 2007 en qualité de membre néerlandophone du Collège, pour une période de six ans.

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 1er mars 2007 au 29 février 2008.

Le Rapport annuel 2007 adopte la même structure que celle des rapports précédents.

Il comprend donc quatre parties.

Dans la première partie, nous commentons les activités du Service et les moyens mis à sa disposition.

La deuxième partie couvre l'examen et l'analyse des plaintes.

Cette partie s'ouvre sur les données statistiques. Celles-ci ont une double fonction : donner une idée fidèle et détaillée des plaintes et de leur traitement, et 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. Cette partie se poursuit par le suivi donné aux suggestions et propositions que nous avons formulées dans nos Rapports précédents. Nous terminons par l'examen et l'analyse des plaintes à caractère général et des demandes d'informations qui méritent d'être signalées.

Au fil du temps, il s'imposait de répertorier par thème les différents commentaires émis dans nos différents Rapports annuels.

Un aperçu synoptique et thématique rassemble les différents dossiers par thème. Le résultat de ce travail est disponible sur notre site Internet, www.mediateurpensions.be.

La troisième partie reprend les recommandations officielles et les recommandations générales qui ont été faites à l'occasion de l'examen des plaintes. Nous y donnons également un aperçu du suivi donné aux recommandations émises dans nos rapports précédents.

Les annexes de la quatrième partie contiennent outre des textes légaux de référence, les adresses de contact actualisées des services de pensions ainsi que celles des services de nos collègues médiateurs et médiatrices, membres de la Concertation permanente des médiateurs et ombudsmans (CPMO).

Tout le travail accompli n'aurait pas pu avoir lieu sans notre équipe de collaborateurs. Nous les remercions chacun pour leur expertise et leurs initiatives. Ils se sont investis avec dévouement au traitement de chaque plainte.

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 et Jean Marie Hannesse



L'équipe au grand complet

Le Service de médiation pour les Pensions

A l'instar de toutes les administrations, les services de pension sont confrontés à une permanente et impérieuse nécessité de "modernisation". Qu'ils subissent ou partagent cet élan, ils développent de nouvelles méthodes de gestion, qu'ils se sont engagés, par les contrats d'administration, à traduire en objectifs précis et mesurables, visant une efficacité encore améliorée.

Simultanément, ceci ne les exonère pas pour autant d'agir conformément à la loi et d'en garantir la bonne application aux pensions, d'autant que les lois relatives aux pensions sont d'ordre public.

Dans ce contexte, la question se pose du rôle que peut jouer un Service de médiation, sur un plan général, dans ce processus d'évolution et, en particulier, dans le renforcement de la légitimité de l'action administrative.

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

Conclusion

Lors de la réception et du traitement des plaintes, l'Ombudsman est en première ligne pour appréhender notamment comment le rapport à la loi, voire à la norme au sens large, est vécu, subi et intégré par le citoyen.

Mesdames Elisabeth Volckrick, professeur invité au Département de Communication de l'Université catholique de Louvain et Stéphanie Rigo, qui y est assistante, viennent de donner un éclairage original sur le rôle de « la médiation institutionnelle dans la légitimation d'une action publique en mutation »¹.

Avec l'accord des auteures que nous remercions, nous en livrons quelques extraits. Nous sommes convaincus du fait qu'ils susciteront l'envie d'en lire plus.

« La prise en compte de l'évolution de l'administration et de ses tensions permet de situer l'institution du médiateur institutionnel comme une des tentatives imaginées pour solutionner ce problème de double exigence d'efficacité et de légitimité, de façon régulée et systématique. Elle permet aussi de voir que la médiation institutionnelle intervient sur le terrain même de la légitimation, comme nouveau mode d'action de l'Etat.

La médiation institutionnelle n'est pas seulement un dispositif de gestion de plaintes, elle est un nouveau mode de légitimation de l'action publique dont la spécificité réside essentiellement dans la négociation et la création de consensus. »²

« Quand les administrés font appel au médiateur institutionnel afin qu'il intervienne « en tiers » dans la résolution de leurs conflits, dans la facilitation de leurs communications ou dans le traitement de leurs plaintes, on peut dire que la référence à un ordre normatif partagé est en « crise ». Il y a un déficit de légitimité.

Comment le médiateur institutionnel va-t-il intervenir en tiers ? Même si par certains aspects il en est proche, il n'est ni un juge, ni un arbitre. »³

« La spécificité du médiateur institutionnel tient à ce que ce sont des principes qui guident son action. (...) Face à cette situation, certains principes guident l'action du médiateur institutionnel : le principe d'écoute, de respect, du raisonnable, de courtoisie, de gestion consciencieuse, de bonne administration, d'équité (...)

¹ VOLCKRICK Elisabeth et RIGO Stéphanie, "La médiation institutionnelle : un mode nouveau de légitimation d'une action publique en mutation", Recherches en Communication, Dossier : Communication et Légitimation, n° 25, 2006 (publié en 2008), pp. 91-110

² VOLCKRICK E. et RIGO St., op. cit., p.98

³ VOLCKRICK E. et RIGO St., op. cit., p.104

La médiation institutionnelle répond à une demande sociale de justice au singulier. En ouvrant un espace d'écoute, d'altérité et de discussion, le médiateur met en place un dispositif de justice de « reconnaissance »⁴. Le besoin de reconnaissance s'exprime chez les administrés par le besoin d'être écouté, de ne pas être traité comme un dossier, de ne pas être pris dans des catégories préétablies, de ne pas être sérié.

La mise en place au niveau institutionnel d'un tel dispositif constitue en soit un facteur de légitimation de l'action publique.

Le médiateur relégitime l'action publique par le bas en reconnectant, selon la terminologie habermassienne, le « monde vécu des acteurs » et le « système. »⁵

(...) Ces différentes caractéristiques montrent combien l'action du médiateur institutionnel est impossible sans qu'il ne dispose d'une autorité.

Son autorité peut paraître bien mince par rapport à celle d'un juge ou même d'un arbitre et pourtant elle est indéniable. C'est une « autorité sans pouvoir. »⁶

Le pouvoir est l'ensemble des moyens de contrainte, des mesures, des ordres, des commandements, des décisions. Il y a toujours inévitablement de la violence dans le pouvoir.

L'autorité est différente. L'autorité n'a pas de moyens de contrainte. On fait autorité. Hanna Arendt⁷ cite la définition qu'en donne le grand romaniste Theodor Mommsen : « plus qu'un conseil et moins qu'un ordre, un avis auquel on ne peut passer outre sans dommage. »

Les médiateurs se retrouvent particulièrement bien dans cette définition. Ils se servent de l'écrit mais leur principal instrument de travail est la parole : « une parole qui fait autorité sans être autoritaire, un conseil dénué de tout recours à la force.

⁴ Citée par les auteures : Nancy FRASER distingue l'idée d'une justice de « distribution » des biens d'une idée de justice de « reconnaissance ». La lutte pour la reconnaissance, écrit-elle, est rapidement occupée à devenir la forme paradigmatique du conflit politique de cette fin de siècle. « Qu'est-ce que la justice sociale ? Reconnaissance et distribution », édition établie, traduction et introduction par Estelle Ferraresse, Paris, Editions la Découverte, Coll. « Textes à l'appui/politique et sociétés », 2005

⁵ VOLCKRICK E. et RIGO St., Ibid., pp. 107-108

⁶ Cité par les auteures : DE MUNCK J., « Plus qu'un conseil et moins qu'un ordre », Chroniques de Droit Public, Publiekrechtelijke Kronieken, Dossier : Pouvoir politique et médiation institutionnelle, De relatie tussen politiek en de ombudsman, n° 2, 2006, p. 525-530

⁷ Citée par les auteures : ARENDT H., « Qu'est-ce que l'autorité ? », in La crise de la culture, trad. franç. 1972, Paris, Gallimard, Folio-Essais, p. 162

La présence du médiateur dans le système de la décision administrative, c'est le rêve moderne d'une autorité de la parole dans un monde qui en a perdu le sens. »⁸

La médiation institutionnelle n'est pas un gadget communicationnel de plus qui mettrait de l'huile dans des rouages grippés, légitimerait la décision politique ou qui, comme on l'entend parfois, noierait dans le consensus les conflits susceptibles de questionner les fondements d'un capitalisme triomphant. Elle témoigne de mutations importantes dans les rapports entre administration, citoyenneté, justice et démocratie.

La médiation institutionnelle est un dispositif de régulation qui intègre réflexivement la communication comme une condition de son fonctionnement. Sa visée de création de consensus par le bas en fait un mode de légitimation nouveau : c'est avec la source même de la légitimité démocratique que communique le médiateur.

C'est dans la mesure où le médiateur peut occuper sa place d'autorité réflexive que la médiation institutionnelle exerce une fonction de régulation et de légitimation de l'action de l'Etat et contribue au renouvellement de la démocratie. »⁹

⁸ Cité par les auteurs : DE MUNCK J., *Ibidem*, p. 529

⁹ VOLCKRICK E. et RIGO St., *op. cit.*, p.98

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

Les activités

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 aux plaintes et surtout d'assurer l'efficacité et la pertinence de l'action du médiateur.

Voici la liste des institutions et services avec lesquels un protocole d'accord a été signé.

Services publics fédéraux et parastataux sociaux

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

Entreprises publiques

- ◆ la Société Nationale des Chemins de fer Belges (SNCB) (voir notre commentaire dans le Rapport annuel 2005, p. 7).

Services de pensions relevant de la sphère de droit privé

Compagnie d'assurances

- ◆ Ethias

Caisses d'assurances sociales pour travailleurs indépendants

- ◆ « Acerta » Caisse d'assurances sociales
- ◆ « Securex-Integrity » Caisse libre d'assurances sociales pour travailleurs indépendants
- ◆ « Arenberg » Caisse d'assurances sociales pour travailleurs indépendants
- ◆ « L'Intersociale » Caisse d'assurances sociales pour professions indépendantes
- ◆ « 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 wallonne d'assurances sociales des Classes moyennes
- ◆ « 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

Au terme de douze mois d'activité, tous les protocoles d'accord font l'objet d'une évaluation. A ce jour, il n'a pas encore été nécessaire d'apporter une quelconque modification aux accords initiaux.

Amélioration du service rendu au pensionnés

Le Service de médiation pour les Pensions est en permanence à la recherche et à l'écoute de voies susceptibles d'améliorer le contact avec son public-cible. Un des moyens à cette fin, se situe sur le plan de la proximité en organisant des permanences dans les provinces.

Depuis le mois de septembre 2005, les pensionnés et futurs pensionnés peuvent introduire leur plainte directement auprès d'une permanence mensuelle à Gand. Ces permanences s'inscrivent dans le cadre du réseau gantois de services de médiation qui, grâce à la collaboration étroite des médiateurs et médiatrices, membres de la Concertation permanente des médiateurs et ombudsmans (CPMO), a été constitué sur le plan local (voir ci-après sous le titre Relations externes).

Les permanences sont tenues dans les bureaux de la Médiatrice de Gand (au lieu-dit « De Mammelokker ») chaque dernier vendredi du mois (excepté en décembre), de 14 heures à 17 heures. Les rendez-vous sont pris auprès des collaborateurs de la Médiatrice de Gand.

Depuis octobre 2007, nous organisons également des permanences à Namur. Ces permanences s'inscrivent dans la volonté commune des médiateurs et médiatrices institutionnels francophones de créer un guichet de médiation unique dans la région wallonne.

Ces permanences sont tenues dans les bureaux du Médiateur de la Région wallonne, chaque dernier jeudi du mois (excepté en décembre), de 10 à 17 heures. En cas de nécessité, les heures peuvent être étendues jusqu'à 19 heures. Les rendez-vous sont pris auprès des collaborateurs du Médiateur de la Région wallonne.

Information et communication externe

Le Service de médiation pour les Pensions considère l'amélioration du contact et de la communication avec son public-cible comme une priorité majeure.

Afin de remplir sa 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 l'écoute nécessaire.

L'information destinée aux citoyens relative à la manière dont travaille le médiateur devrait 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 incompréhension ou déception à propos de la nature et du résultat de son intervention.

Le plan de communication initial a été sensiblement aménagé l'année passée.

Les nouveautés principales de notre stratégie de communication résident d'une part, dans le recours à la presse gratuite pour la campagne d'information (cfr plus bas dans le texte), et d'autre part, dans le recours accru à des intermédiaires.

Ces derniers sont des personnes et des services régulièrement en contact professionnel direct avec nos groupes cibles.

A titre d'exemple, il s'agit des différentes organisations de seniors, des services sociaux des Villes et des Communes, des CPAS, des Maisons de Justice, 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 peuvent ainsi jeter un pont vers des pensionnés auxquels nous aurions difficilement eu 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 Service de médiation dans les médias

Conférence de presse du 24 avril 2007 : présentation du Rapport annuel 2006

La présentation du Rapport annuel 2006 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 2006 a été officiellement remis au Ministre des Pensions.

Campagne d'information dans la presse : octobre 2007

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), De Streekkrant (toutes éditions), Libelle, Femmes d'aujourd'hui et Grenz-Echo ;
- ◆ la diffusion des dépliant français, néerlandais et allemands dans les bureaux de Poste;
- ◆ le suivi et la coordination de la campagne.

Les annonces publicitaires, qui renvoyaient aux dépliant, ont paru dans la presse entre le 15 et le 20 octobre 2007.

Depuis le mois d'octobre 2000 déjà, un dépliant est disponible dans tous les bureaux de Poste du pays dans le cadre des campagnes informatives du gouvernement fédéral « Boîte postale.be ». Il y est mis gracieusement à la disposition du public.

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 n'y 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. A chaque fois, il s'agit d'une opportunité pour accroître et promouvoir la notoriété du service et mieux expliquer au public la mission et le mode de fonctionnement du service. Par un heureux concours de circonstances, des interventions radios ont eu lieu durant cette même campagne d'information.

A chaque fois, la réaction a été importante.

La fin de l'année 2007, juste après notre campagne d'information, fut marquée par un grand intérêt de la part de la presse à l'égard de la matière des pensions et du monde de la médiation institutionnelle. A plusieurs reprises, le Service de médiation pour les Pensions a fait l'objet d'articles dans la presse.

Ainsi, L'Echo et De Tijd ont consacré un article au Service de médiation pour les Pensions dans une série portant sur les différents services de médiation indépendants.

Par la suite, Le Soir a fait de même dans une série consacrée aux pensions.

Le samedi 27 octobre 2007, De Standaard a, de son côté, parachevé une série d'articles sur les pensions par un panel téléphonique. Quatorze spécialistes en matière de pension, ont répondu en direct aux questions des lecteurs du journal De Standaard. L'Ombudsman pour les Pensions a pris part au panel afin de répondre aux questions sur le service de médiation et de réceptionner les plaintes.

Autres actions de communication

Assemblée générale du Comité consultatif pour le Secteur des Pensions du 7 juin 2007

Le Rapport annuel du Service de médiation pour les Pensions est non seulement adressé à la Chambre des Représentants et au Ministre des Pensions mais il est également adressé 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 y sont activement présentes.

Cette année nous avons pris part à la réunion plénière du 7 juin 2007 qui a été largement consacrée à la discussion du Rapport annuel 2006. Durant la discussion, nous l'avons commenté et avons répondu aux nombreuses questions et interpellations de ses membres.

Courriers aux organisations intermédiaires – octobre 2007

Parallèlement à la campagne, nous adressons chaque année un mailing aux organisations de l'un des secteurs que nous pouvons considérer comme nos intermédiaires dans notre mission. Cela nous permet de toucher de manière pertinente le plus grand nombre de citoyens faisant partie de notre public-cible.

Pour la première fois, nous avons contacté par mailing toutes les maisons de repos subventionnées et les maisons de repos et de soins.

Deux mille lettres ont été envoyées, accompagnées d'une affiche et de quelques dépliants.

Les années précédentes, nous avons déjà contacté les organisations des seniors, les services sociaux des villes et des communes, les CPAS et les Maisons de Justice.

Tous ces services nous redemandent régulièrement des dépliants.

Le secteur des services sociaux, que nous remercions pour sa participation renouvelée, est, à l'expérience, un canal d'information fructueux pour renforcer la notoriété du Service de médiation pour les Pensions.

Notoriété à l'étranger

Par le biais du Service public fédéral Affaires Etrangères, Commerce Extérieur et Coopération au

Développement, nous avons également pu diffuser 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. Leurs sites reprennent également les informations nécessaires à propos du Service de médiation pour les Pensions.

Le Service de médiation pour les Pensions sur la Toile

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

Outre les 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.

Le formulaire de plainte mis à disposition sur le site offre la possibilité d'introduire une plainte « on line ». Il 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 adressé aux villes, aux communes et aux CPAS, l'existence de notre service est mentionnée sur la plupart de leurs sites.

Le Service est également présent par le biais d'une fiche d'information sur le site de la carte sociale de Bruxelles, www.bruxellessociale.be

Bien évidemment, le Service de médiation pour les Pensions est repris sur le site portail des médiateurs institutionnels www.ombudsman.be, qui est publié depuis le mois de février 2007 (voir plus loin sous le titre CPMO).

Evaluation de la communication

Comme les années précédentes, nous avons systématiquement mesuré l'impact de notre campagne d'information à l'aune 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.

De nos mesures, il ressort que 50 % des appels téléphoniques découlent de notre publicité dans *Vlan* et *De Streekkrant*. 7 % proviennent des séries d'articles dans *L'Echo*, *Le Soir*, *De Standaard* et *De Tijd*.

Les passages à la radio du mois d'octobre 2007 ont généré 13 % des appels.

3000 visiteurs se sont rendus sur notre site web du 15 octobre au 30 novembre 2007.

L'action intitulée "La semaine de la médiation" organisée conjointement par les collègues Médiateurs parlementaires francophones et à laquelle le médiateur pour les pensions a été associé a eu lieu durant le mois d'octobre (1ère semaine). Elle précédait de peu notre campagne d'information (voir aussi plus loin Relations externes).

L'attention particulière prodiguée aux pensions ainsi qu'à la fonction de l'Ombudsman par les medias, en a clairement renforcé l'impact. Ce constat est confirmé par le nombre sensiblement plus élevé de plaintes pour cet exercice (voir plus loin dans les données statistiques).

Conférences

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

Il en va de même de la part des organisateurs de bourses destinées aux seniors. Toutefois, compte tenu notamment de nos budgets, nous cantonnons notre intervention à un exposé prévu dans le programme.

Enfin, le Service réagit 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.

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.

En annexe 6 de ce Rapport, le lecteur trouvera la liste des médiateurs et médiatrices belges, membres de la CPMO, avec qui nous entretenons des contacts très étroits. (voir ci-après La Concertation permanente des médiateurs et ombudsmans (CPMO)). Cette liste des autres Services de médiation permet d'affiner l'image du paysage belge de la médiation.

En Belgique

De plus en plus régulièrement, nous sommes amenés à procéder à une instruction conjointe avec un de nos collègues, en particulier dans le cas de compétences 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 financiers (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.

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

Il va sans dire que la nomination de Guido Schuermans, ancien Médiateur pour les Pensions, à la fonction de Médiateur fédéral n'a fait que renforcer les synergies entre nos services.

Ces synergies se sont traduites, notamment, par des formations conjointes ouvertes à l'ensemble des collaborateurs des services membres de la Concertation permanente des médiateurs et ombudsmans (CPMO).

Par ailleurs, le Service de médiation pour les Pensions participe également au réseau mis en place par la Médiatrice de la Ville de Gand, et auquel participent également le Médiateur fédéral et le Médiateur flamand.

Ces services assurent au moins une fois par mois une permanence dans les bureaux de la Médiatrice de la Ville de Gand.

Pour la première fois, les Médiateurs parlementaires francophones ont organisé conjointement une action de notoriété intitulée "La Semaine de la médiation". Nous avons été associés à cette démarche originale.

Durant toute une semaine, un bus Impériale a sillonné les principales villes de Wallonie et Bruxelles. L'objectif de cette campagne d'information consistait à aller à la rencontre des gens afin de faire connaître la médiation. La presse a largement fait écho à cette action.

A l'étranger

En Europe, et dans le monde, les travailleurs et les pensionnés circulent de plus en plus. La carrière de ces personnes s'est alors déroulée dans différents pays. Dans ce contexte et en cas de problème, il est fréquent qu'un renvoi ou un contact avec le collègue compétent à l'étranger facilite l'aboutissement du dossier.

Les contacts informels établis avec les collègues étrangers lors de colloques 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 à 99 % accueilli favorablement par le service interpellé et produit quasi chaque fois d'excellents résultats.

La Concertation permanente des médiateurs et ombudsmans (CPMO)

La CPMO est un réseau informel 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 belges. Plus encore, la CPMO a adopté un nombre de principes de base auxquels le médiateur ou l'ombudsman doit répondre.

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

1. Le médiateur traite la réclamation d'un citoyen à l'égard d'un service administratif ou d'une entreprise lorsque ceux-ci ne sont pas parvenus à trouver une solution.
2. Le médiateur travaille de manière indépendante, ce qui veut dire qu'il n'a pas de comptes à rendre à l'administration ou à l'entreprise concernée.
3. Le médiateur travaille gratuitement pour le citoyen.
4. Le médiateur se base sur les textes légaux et réglementaires en vigueur, mais il veille particulièrement au respect de notions comme l'équité ou la justice.
5. Le médiateur est tenu par le secret professionnel.
6. Le médiateur dispose de pleins pouvoirs pour instruire une réclamation.
7. Le médiateur ne peut être entravé dans ses recherches.
8. Le médiateur instruit à charge et à décharge, ce qui veut dire qu'il entend les deux parties. Il juge en toute objectivité du bien-fondé d'une réclamation.
9. Le médiateur émet des recommandations afin d'éviter la répétition d'un problème constaté.
10. Le médiateur publie régulièrement un rapport annuel et le met à 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 a été créé.

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

Tony Van der Steen siège actuellement au Comité de pilotage de la CPMO et Jean Marie Hanneke, Médiateur francophone pour les Pensions, en a été élu coordinateur.

Organisations internationales d'Ombudsmans

Le Service de médiation pour les Pensions est membre de l'Institut International des Ombudsmans (IIO, <http://www.law.ualberta.ca/centres/ioi/>). 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'Ombudman (EOI, <http://www.eoi.at/>). Cet Institut vise à promouvoir la fonction au travers d'une approche scientifique et à en promouvoir l'idée en Europe.

Par ailleurs, le Service est également membre de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOME, http://democratie.francophonie.org/rubrique.php?d_rubrique=506).

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

Les ressources humaines

Le Collège des médiateurs

Cette année, un nouveau Collège a été mis en place. Le mandat du médiateur néerlandophone était vacant depuis novembre 2005.

Au terme d'une procédure de sélection organisée par Selor, Tony Van Der Steen a été nommé au 1er mai 2007 en qualité de membre néerlandophone du Collège, pour une période de six ans.

Les collaborateurs



Dgäd : Alain Sterckx, Tony Van Der Steen, Claude Kalbusch, Jean Marie Hannedoube, Patrick Uyttersprot, Danielle Schaeckers, Odette Peeters, Michel Parée, Carine Godin, Henk Barremaecker, Cécile Rampelberg

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.

Cette année, le Service a dû déplorer la perte de son fidèle collaborateur et ami, Norbert Huion, qui est décédé le 31 janvier 2008. Nous regrettons sa présence, son expertise, sa disponibilité.

La formation

Plus encore que les années précédentes, 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 couvre 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 2007, nos collaborateurs ou nous-mêmes avons ainsi pris part aux formations, journées d'étude, congrès et colloques suivants:

- ♦ « Tendances en matière de communication interne » – Formation organisée par le SPF Personnel et Organisation en collaboration avec le SPF Chancellerie du Premier Ministre à Bruxelles le 8 mars 2007
- ♦ « Le lien du médiateur avec son institution » – Deux journées d'étude, organisées par l'Université catholique de Louvain en collaboration avec l'Université de Neuchâtel (Suisse) à Louvain-la-Neuve le 9 et 10 mars 2007
- ♦ « Communication et le message clef » – Midi de la communication, organisé par le SPF Personnel et Organisation en collaboration avec le SPF Chancellerie du Premier Ministre à Bruxelles le 25 mai 2007

- « Tendances en matière de rapports annuels » – Formation, organisée par le SPF Personnel et Organisation en collaboration avec le SPF Chancellerie du Premier Ministre à Bruxelles le 31 mai 2007
- « Vieillir ! Rester acteur bientraitant et bientraité » – Colloque, organisé par Home-Info, Infor-homes et la Ligue des Familles à Bruxelles le 15 juin 2007
- « Communication et réseau interne » – Midi de la communication, organisé par le SPF Personnel et Organisation en collaboration avec le SPF Chancellerie du Premier Ministre à Bruxelles le 21 juin 2007
- « Journée internationale des personnes âgées – Une société pour tous âges » – Colloque, organisé par le SPF Sécurité sociale à Bruxelles le 1er octobre 2007
- « La médiation et les étrangers » – Journée d'études, organisée par le Centre de Recherche Interdisciplinaire sur l'ombudsman en collaboration avec le Médiateur fédéral et le Service de médiation flamand à Bruxelles le 9 octobre 2007
- « Dix ans d'application de la Charte de l'assuré social » – Après-midi d'étude, organisé par l'Université catholique de Louvain à Louvain-la-Neuve le 19 octobre 2007
- « Pouvoir continuer à payer les pensions dans le futur » – Colloque international, organisé par l'Office National des Pensions à Bruxelles le 24 octobre 2007
- « Actuele problemen in het sociale zekerheidsrecht » – Journée d'études, organisée par l'Universiteit Antwerpen à Anvers les 5 et 19 octobre et les 9 et 23 novembre 2007
- « 3ème Journée des pensions nationales » – Conférence, organisée par Swiss Life à Bruxelles le 8 novembre 2007
- « Sociale zekerheid in het Europa van de markt en de burgers : enkele actuele thema's » – Journée d'études, organisée par l'Universiteit Antwerpen à Anvers le 7 décembre 2007
- « Les outils de lutte contre les discriminations, le racisme et les délits de haine » – Après-midi d'information, organisé par le Centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme à Bruxelles le 7 décembre 2007
- « Le Médiateur de la République : garant de l'équilibre entre droits collectifs et droits individuels » – 5me congrès, organisé par l'Association des ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie à Bamako (Mali) du 11 au 13 décembre 2007
- « Echanges d'information à propos de la sécurité sociale : la Charte de l'assuré social, La Banque-carrefour de la sécurité sociale, la Banque-carrefour des entreprises » – Série de formations, organisée par l'IFA à Bruxelles de début décembre 2007 à la fin de janvier 2008
- « Le fossé entre les personnes en pauvreté et les administrations. Projet pilote médiateurs de terrain en matière de pauvreté et exclusion sociale » – Colloque, organisé par le SPP Intégration sociale à Bruxelles le 12 février 2008
- « La gestion des plaintes et la médiation dans les services publics : quelle utilité dans une démarche qualité » – Journée d'études, organisée à l'initiative de Thibaut Du villier, par un comité composé de plusieurs médiateurs et médiatrices belges et de professeurs et collaborateurs scientifiques, experts en public management, à Bruxelles le 27 février 2008
- « Démarche Qualité au sein des institutions de médiation : quel processus spécifique ? » – Matinée de réflexion, organisée par le Réseau des Médiateurs de la Grande Région à Namur le 29 février 2008

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 2007 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 1er 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 internet.

Cette année un partie du hardware a été renouvelé (écrans, imprimantes).

Afin d'améliorer notre fonctionnement, le renforcement de la configuration en réseau est nécessaire en 2008. Dans ce cadre, nous aspirons également à obtenir à moyen terme le software intégré pour le traitement des plaintes.

Conclusion

La première mission du Service de médiation pour les Pensions consiste à traiter des plaintes individuelles. Il intervient en seconde ligne.

Afin d'accomplir cette mission, il a fallu préciser de manière concrète avec chaque service de pensions la nature et les modalités de nos interventions au sein de leurs administrations respectives. Aussi avons-nous conclu avec chacun d'entre eux un protocole d'accord qui règle les relations mutuelles entre les Services de Pensions et le Service de médiation pour les Pensions.

En corollaire à ses missions, il importe que le Service de médiation pour les Pensions contribue et veille à accroître son accessibilité. Tout en veillant à privilégier l'accomplissement de sa mission à Bruxelles, et outre celle de Gand, une permanence a également été lancée à titre expérimental à Namur.

Notre politique de communication s'aligne parfaitement sur l'une des conditions essentielles et indispensables à la médiation : promouvoir la notoriété du Service de médiation auprès de ceux qui en ont besoin.

Avec le soutien professionnel de la Direction Communication externe du Service public fédéral Chancellerie du Premier Ministre, une campagne d'information ciblée a eu lieu dans les médias. Sur la base des expériences de l'année précédente, nous avons à nouveau investi dans une publicité dans la presse gratuite (Vlan, De Streekkrant).

L'effet de la campagne a été amplifié par l'important soutien du courrier aux intermédiaires, les maisons de repos et les maisons de repos et de soins. Beaucoup d'entre elles ont volontiers accepté de diffuser l'information relative au Service de médiation pour les Pensions par la voie de leurs propres canaux de communication.

L'attention médiatique pour les pensions et pour le Service de médiation pour les Pensions de la part de quelques radios publiques et de grands journaux durant la période de notre campagne d'information a indéniablement renforcé l'impact de nos actions d'information.

En outre, la collaboration avec le SPF Affaires Etrangères, Commerce Extérieur et Coopération au Développement ainsi qu'avec des postes diplomatiques dans la diffusion de nos dépliants et de l'information à propos du service, nous permet également d'atteindre les plaignants potentiels à l'étranger.

La présence du Service de médiation sur la Toile renforce également la qualité et l'efficacité de notre communication avec le citoyen. Ce renforcement se traduit notamment par la fréquence du recours au formulaire de plainte « on line » sur notre site www.mediateurpensions.be et par la multiplication des liens et renvois sur d'autres sites.

Le renforcement de nos contacts vers l'extérieur, en particulier avec nos collègues ombudsmans et médiateurs, contribue à optimiser le meilleur service possible pour les plaignants, belges ou étrangers. Par ailleurs, c'est avec plaisir et enthousiasme que nous contribuons au développement de la médiation et de la fonction d'ombudsman en Belgique en continuant de nous investir dans le développement de la Concertation permanente des médiateurs et ombudsmans (CPMO), réseau belge informel des médiateurs et ombudsmans. Le Médiateur francophone pour les Pensions est le coordinateur de la CPMO.

Enfin, le renforcement du Collège suite à la nomination du Médiateur néerlandophone, ainsi que l'expertise et le dévouement des collaborateurs du Service ont permis de garantir aux plaignants la continuité et le maintien d'un service de qualité.