

*A Monsieur le Président de la Chambre des Représentants,
A Monsieur le Ministre de l'Environnement et des Pensions,
A Monsieur le Président du Comité consultatif pour le Secteur des Pensions,*

Le rapport annuel 2005 du Service de médiation pour les Pensions en est déjà la septième édition. Il couvre la période du 1er mars 2005 au 28 février 2006.

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

Les résultats concrets enregistrés démontrent que le Service de médiation offre aide et protection aux citoyens. A cette fin, nous disposons de trois outils principaux : la médiation dans les cas individuels, les propositions et suggestions d'amélioration adressées aux services de pensions et nos recommandations générales émises dans nos rapports annuels.

Depuis la création du service, ce ne sont pas moins de 10.600 (futurs) pensionnés que nous avons pu aider. Le résultat de notre aide et de notre médiation dans la défense de leurs droits se traduit régulièrement par une augmentation du montant de la 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 des services offerts. Il en va de même de nos recommandations générales les plus importantes qui se sont traduites en lois et règlements, ou encore en notes de services qui définissent des pratiques adaptées, voire nouvelles.

Cette année encore, nous insistons pour que nos rapports fassent l'objet d'une discussion au sein des Commissions parlementaires compétentes.

Le rapport est rendu public. Il est mis à disposition dans toutes les bibliothèques publiques. Il peut également être consulté sur le site web du Service de médiation pour les Pensions et y être téléchargé en tout ou en partie.

Entretemps, Guido Schuermans, membre néerlandophone du Collège des médiateurs pour les pensions, a été nommé médiateur fédéral en novembre 2005. En vertu du principe de la continuité des services publics, Jean Marie Hannedouche, membre francophone du Collège et soussigné, assure, avec enthousiasme, la gestion du service jusqu'à la nomination du nouveau Collège.

Le médiateur pour les Pensions,

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, sweeping loop on the left, a vertical line in the center, and a horizontal line extending to the right.

Jean Marie Hannedouche

Introduction

Le présent Rapport annuel du Service de médiation pour les Pensions couvre la période courant du 1er mars 2005 au 28 février 2006.

Le Rapport annuel 2005 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 terme de sept années d'activité, il nous a paru intéressant, voire indispensable, de répertorier par thème les différents commentaires émis dans nos différents Rapports annuels.

Le résultat de ce travail est d'ores et déjà disponible sur notre site.

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, comme les années précédentes, les adresses de contact actualisées des services de pensions.

Par ailleurs, qu'il nous soit permis de profiter d'une situation particulière, pour, d'une part, remercier Guido Schuermans, notre (ex-)collègue pour l'excellence de son travail. Il n' a eu de cesse de développer le Service de médiation pour les Pensions, afin de parfaire et de garantir un service de qualité aux pensionnés.

D'autre part et de tout cœur, nous remercions nos collaborateurs pour leur expertise et leur investissement durant l'année écoulée. Pour la septième année consécutive, 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.



Photo J. Devos

JEAN MARIE HANNESSE



Le Service de médiation pour les Pensions

Le rôle du Service de médiation pour les Pensions est d'offrir au pensionné la possibilité de voir ses problèmes, apparemment complexes et susceptibles d'advenir à chacun, se régler d'une façon conforme à la loi, et sans application injuste dans la réalité.

Par la suite, l'analyse de ces problèmes individuels est une source d'inspiration pour émettre des suggestions afin d'améliorer la situation pour l'avenir, en tout cas.

Afin de remplir ses différentes missions, le Service de médiation pour les Pensions dispose de différentes ressources. Elles sont évoquées dans cette partie du rapport.

Le Service de médiation pour les Pensions a dorénavant acquis sa vitesse de croisière. L'enjeu consiste maintenant à consolider ses acquis notamment par un questionnement permanent sur son fonctionnement afin d'y apporter encore des améliorations.

L'ensemble des moyens mis à sa disposition contribue à la garantie d'un service efficace, de plus en plus rapide et, autant que possible, accessible et proche du citoyen.

Pratiquer un seuil d'accessibilité le plus bas possible est parmi les missions les plus

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

Conclusion

importantes du Service de médiation. Il s'agit bien sûr de l'accessibilité au service mais également de la proximité et de la bonne compréhension de sa mission à l'égard de son public-cible.

Sur le plan de l'accessibilité, l'expérience d'une permanence conjointe décentralisée actuellement en cours, permettra d'évoluer dans cette direction. Il en est de même de l'enquête menée, à propos de l'usage et de l'accueil téléphonique du Service de médiation. Par ailleurs, une équipe motivée, stable et expérimentée contribue à l'efficacité mise à traiter les plaintes.

Durant l'année 2005, l'accent a volontairement été mis sur la formation. Cet effort sera inévitablement prolongé en 2006.

Si l'objectif des formations suivies réside dans l'amélioration de la qualité du service rendu aux pensionnés, celles-ci offrent aussi notamment par le biais des différents contacts, l'occasion de prendre la nécessaire distance à l'égard de son travail quotidien.

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 tout mis en œuvre afin d'établir 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

- ◆ Le Service des Pensions du Secteur Public (SdPSP, précédemment l'Administration des Pensions)
- ◆ la Direction Pensions du Service Central des Dépenses Fixes (SCDF) auprès du Service public fédéral Finances
- ◆ l'Office de Sécurité Sociale d'Outre-Mer (OSSOM)
- ◆ l'Institut National d'Assurances Sociales pour Travailleurs Indépendants (INASTI)
- ◆ l'Office National des Pensions (ONP)

Entreprises publiques

- ◆ la Société Nationale des Chemins de fer Belges (SNCB).

L'Etat Belge a repris au 1er janvier 2006 les obligations de pension de la SNCB Holding. Les membres du personnel et leurs ayants droit bénéficieront à partir du 1er janvier 2007 d'une pension de retraite ou de survie à charge du Trésor public. La SNCB Holding continuera à assurer la gestion des pensions pour le compte et à charge de l'Etat sous contrôle du SdPSP.

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
- ◆ Caisse libre d'assurances sociales - « L'indépendant neutre - Meuse et Escaut »
- ◆ Caisse d'assurances sociales « Groupe S »
- ◆ Caisse nationale interprofessionnelle d'assurances sociales « CNASTI »
- ◆ Caisse d'Assurances Sociales de l'UCM
- ◆ Caisse d'assurances sociales pour travailleurs indépendants « ASD »
- ◆ « 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 aux 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, notamment sur le plan de la proximité.

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 sont une initiative commune de la Médiatrice de ville de Gand, de la Médiatrice auprès de la Poste et du Médiateur pour les Pensions.

Cette nouvelle initiative a vu le jour en Flandre, et pourrait, au terme d'une période d'essai, être étendue à d'autres villes.

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 15 heures à 17 heures. Les rendez-vous sont pris auprès des collaborateurs de la Médiatrice de Gand.

Si le succès des permanences a été immédiat, permettant à chaque fois une dizaine de rendez-vous par après-midi, le contenu des plaintes devra être examiné en détail.

Information et communication

En priorité, nous prêtons toute l'attention nécessaire à une communication active avec les citoyens afin, d'une part, d'augmenter la notoriété du service et, d'autre part, de les informer des compétences et du mode de fonctionnement du Service de médiation pour les Pensions.

La notoriété du Service de médiation pour les pensions doit contribuer à faire savoir qu'il existe un médiateur auprès duquel ils trouveront l'écoute nécessaire.

Parmi les messages qu'il envoie, un des objectifs prioritaires de la politique de communication du Service de médiation consiste à familiariser les citoyens à ses compétences et à ses méthodes de travail, aussi informel et facile d'accès fût-il. Ceci devrait également contribuer à éviter incompréhension ou déception à propos de son intervention.

Conférence de presse du 6 avril 2005 : présentation du Rapport annuel 2004

La présentation du Rapport annuel 2004 a pour la sixième fois suscité l'intérêt des médias. Tous les grands journaux belges et les principales chaînes de télévision et de radio ont fait écho auprès du grand public des sujets marquants évoqués.

Au terme de la conférence de presse, le rapport annuel a été officiellement remis au Ministre des Pensions.

Assemblée générale du Comité consultatif pour le Secteur des Pensions du 9 juin 2005

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 Pensions¹. 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 9 juin 2005 qui a été largement consacrée à la discussion du Rapport annuel 2004 qui couvrait la période de mars 2004 à février 2005. Durant la discussion, nous l'avons commenté et avons répondu aux questions de ses membres.

Campagne d'information novembre 2005 - janvier 2006

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 tout le déroulement de la campagne, de la commande des espaces à leur facturation.

¹ Article 17 de l'arrêté royal du 27 avril 1997 instaurant un Service de médiation Pensions

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, le second niveau vise à diffuser une information détaillée sur le fonctionnement du service de médiation et sur sa manière d'agir lorsqu'il est sollicité ;
- ◆ le succès de la campagne ne peut hypothéquer la qualité du travail des ombudsmans.

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 les seniors : Le Soir Magazine, Ciné Télé Revue, Télépro, Téléstar, Femmes d'aujourd'hui, Plus Magazine (Fr), Ma Santé, Le Ligueur, Dag Allemaal, Libelle, Story, Plus Magazine (NL), Eigentijds, De Bond et Grenz-Echo ;
- ◆ la diffusion des dépliants français, néerlandais et allemands dans les bureaux de Poste;
- ◆ le suivi et la coordination.

Les annonces publicitaires, qui renvoyaient aux dépliants, ont paru dans la presse entre le 7 novembre 2005 et le 25 janvier 2006.

Depuis le mois d'octobre 2000 déjà, des dépliants sont en permanence disponibles dans tous les bureaux de Poste du pays dans le cadre des campagnes informatives du gouvernement fédéral « Boîte postale.be ». Ils y sont gratuitement mis à disposition du public qui peut les emporter.

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

Ce 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. Ce sont surtout les ambassades et les consulats qui s'en sont montrés preneurs.

L'impact de la campagne a de nouveau été fort sensible. Chaque jour, durant plus de trois mois, le Service de médiation pour les Pensions a reçu de nombreux appels téléphoniques et les plaintes écrites lui parvenaient en nombre.

A l'expérience, nous constatons que les effets des campagnes d'information se font ressentir de plus en plus longtemps. Ceci découle d'une part du fait que les dépliants sont en permanence disponibles dans les bureaux de Poste, dont la réserve est de plus en plus vite épuisée, d'autre part, beaucoup de personnes qui nous contactent nous disent avoir conservé la publicité avec leurs documents relatifs à leurs pensions.

Courrier aux organisations de seniors

Parallèlement à la campagne, nous adressons chaque année un mailing à plus de 200 organisations belges de seniors et d'associations qui oeuvrent pour et avec eux. Nous continuons de leur demander de relayer les informations pratiques relatives au fonctionnement et aux compétences du Service de médiation pour les Pensions dans leurs propres publications et de les diffuser lors de leurs activités.

En outre, nous adressons également notre mailing aux organisations belges de consommateurs.

Ce ne sont pas moins de 10.000 dépliants au total qui ont été transmis à toutes ces organisations durant cette année.

Notoriété à l'étranger

Par le biais du Service public fédéral Affaires Etrangères, Commerce Extérieur et Coopération Internationale, 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 à des questions de pensionnés.

Depuis le mois de septembre 2005, 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, ainsi que sur ceux des ambassades.

L'Union francophone des Belges à l'étranger et la Stichting Vlamingen in de Wereld se sont ralliées à la démarche et reçoivent également des exemplaires du dépliant et des Rapports annuels. Leurs sites reprennent également les informations nécessaires à propos du Service de médiation pour les Pensions.

Le site internet du Service de médiation pour les Pensions : www.mediateurpensions.be

Durant la campagne d'information, nous renseignons également l'existence de notre site internet. Un « banner », petit message activé, sur la page d'accueil des citoyens sur le site portail www.belgium.be attire l'attention. Durant cette période, 5.126 internautes ont visité notre site.

Celui-ci 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 les compétences du Service et sur le mode d'intervention du Service de médiation pour les Pensions.

Le formulaire de plainte disponible 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.

Tous les Rapports annuels du Service de médiation sont aussi disponibles sur internet. Les Rapports peuvent selon le choix être consultés ou téléchargés, ce qui correspond à une forme contemporaine de communication.

Afin de rencontrer les besoins, profonds et récurrents, d'information constatés en matière de pensions, y sont mentionnés une série de renvois 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.

Cette information se veut à la fois pratique et pédagogique. Elle s'inscrit par ailleurs dans le cadre d'une démarche de « Knowledge management ».

Conférences

Les organisations de seniors continuent de nous inviter afin d'expliquer, partout dans le pays, le travail du Service de médiation pour les Pensions et ses missions.

Nous répondons également favorablement aux invitations des écoles et universités afin de partager notre expérience. C'est le cas notamment avec le département de Communication de la Faculté des sciences économiques, sociales et politiques de l'UCL.

Le Service de médiation dans les médias

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

Relations extérieures

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.

La transmission adéquate de son dossier au collègue compétent, belge ou étranger, en est un exemple. Il en va de même de la bonne collaboration avec ces collègues, en particulier dans le cas de compétences complémentaires ou connexes. 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. En matière de paiement de la pension, ce sont par exemple les organismes financiers ou La Poste.

Par ailleurs, ces contacts sont incontournables afin de rester au fait du suivi des réflexions portant

sur la fonction d'ombudsman et d'une manière générale, sur la remise en cause de points de vue, de méthodes de travail et de critères appliqués dans l'accomplissement de la mission de médiation.

La Commission permanente des médiateurs et ombudsmans (CPMO)

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

La CPMO tend à adopter une position commune à l'égard de divers sujets susceptibles de promouvoir le bon fonctionnement des services de médiation et de stimuler la réflexion sur les thèmes indispensables au bon accomplissement de leurs missions.

Les statuts de la CPMO reprennent explicitement ces objectifs auxquels tous ses membres ont souscrit.

Les statuts de la CPMO reprennent les quatre principes suivants :

- ◆ l'ombudsman en tant qu'instance de recours (seconde ligne) au service du public ;
- ◆ l'ombudsman en tant qu'instance indépendante ;
- ◆ l'ombudsman et ses fonctions d'investigation et d'évaluation ;
- ◆ la publication d'un rapport par l'ombudsman.

La CPMO vise également à améliorer l'image de l'Ombudsman et à faciliter l'accès à ses services. Dans ce cadre, un groupe de médiateurs planche sur un site-portal www.ombudsman.be qui devrait être finalisé cette année.

Les permanences tenues depuis septembre 2005 à Gand en synergie avec les services de la Médiatrice auprès de la Poste et ceux de la Médiatrice de Gand confirment la volonté des membres de CPMO de travailler ensemble à l'amélioration de leurs services, notamment sur le plan de la proximité.

Organisations internationales d'Ombudsmans

Le Service de médiation pour les Pensions est membre de l'Institut International des Ombudsmans (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'Ombudsman (EOI). Quasi tous les médiateurs d'Europe font partie de cet Institut qui vise à promouvoir la fonction au travers d'une approche scientifique et à en répandre l'idée en Europe.

Par ailleurs, le Service est membre de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF).

Les moyens à disposition du Service de médiation pour les Pensions

Les ressources humaines

Les collaborateurs

Le cadre du personnel du Service de médiation pour les Pensions montre une grande stabilité. Depuis l'élargissement du cadre de 2 collaborateurs en 2001, il n'y a plus eu de changement dans le personnel.

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.

La formation

La formation permanente couvre, à l'instar des autres années, 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, ainsi que diverses formations pratiques. En 2005, nous avons prévu un budget « Formation ».

Nos collaborateurs et/ou nous-mêmes avons toutefois pris part aux formations suivantes, journées d'étude, congrès et colloques.

- ◆ "La nouvelle loi sur la médiation" – Colloque organisé par les universités de Gand et de Louvain en collaboration avec Die Keure le 18 mai 2005.
- ◆ "Médiation" – Formation organisée par l'IFA, Institut de Formation de l'Administration Fédérale (mai/juin 2005).
- ◆ Formation site Internet "La production et la gestion de communiqués de presse", organisée par le SPF Chancellerie du Premier Ministre le 14 septembre 2005.
- ◆ "Qualité – Dialoguer pour s'améliorer." – 3ème Conférence sur la Qualité organisée sur l'initiative commune des Ministres belges chargés de la Fonction publique les 17 et 18 octobre 2005.
- ◆ "La résolution alternative des litiges de consommation en Belgique. – La situation belge vue d'Europe." – Séminaire organisé par le Centre européen des consommateurs le 25 octobre 2005.
- ◆ "La carrière des agents de l'Etat" – Conférence organisée par l'Association des sciences de l'administration et de la gestion publique le 25 octobre 2005.

- ♦ "Une terre de droit du travail : les services publics" – Colloque organisé par l'Association des juristes praticiens du droit social et la Conférence du Jeune barreau de Nivelles le 10 novembre 2005.
- ♦ "Le médiateur : interprète des attentes, acteur des réformes" – 4ème Congrès organisé par l'Association des ombudsmans et médiateurs de la francophonie du 28 au 30 novembre 2005.
- ♦ "HRM-Hervormingen in de Federale Overheid" – Journée d'étude organisée par l'Institut voor de Overheid van de KU-Leuven le 6 décembre 2005.
- ♦ "Femme et pension" – Conférence organisée par le Ministre des Pensions le 14 décembre 2005.
- ♦ "Beginsel van behoorlijk bestuur" – Journée d'étude organisée par le Centrum voor Beroepsvervolmaking in de rechten de l' Universiteit Antwerpen le 2 février 2006.
- ♦ "Social protection financing in Belgium and other Bismarckian welfare states: recent developments and debate" – Séminaire international organisé par le SPF Sécurité Sociale le 13 février 2006.
- ♦ "Avons-nous encore besoin d'un tiers ?" – Colloque organisée par le Département de communication avec la collaboration du Département des sciences politiques et sociales, Faculté des sciences économiques, politiques et sociales de l'Université catholique de Louvain le 24 février 2006.
- ♦ "Public Management Program - Formation sabbatique pour les fonctionnaires fédéraux", organisée par l'Institut voor de Overheid du KU-Leuven et l'Institut Solvay de l'ULB du 12 janvier 2005 au 16 janvier 2006.

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 2005 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.

Dès sa création, le Service de médiation pour les Pensions a disposé d'un équipement neuf tant sur le plan du matériel de bureau que sur celui du parc informatique, configuré en réseau. En 2005, le software a été renouvelé (passage à Windows XP).

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

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 de Pensions contribue et veille à accroître son accessibilité. C'est dans le cadre d'une réflexion globale que l'initiative de permanences mensuelles communes aux Services de médiation de la Poste et de la ville de Gand a vu le jour. A ce stade, le succès relatif des premières permanences nous conforte notamment sur le plan d'une réflexion commune et d'une synergie avec nos collègues.

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 et auprès des organisations de seniors.

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 internet renforce également la qualité et l'efficacité de notre communication avec le citoyen (notamment grâce au formulaire de plainte « on line » sur notre site www.mediateurpensions.be) ainsi que par le biais de la synthèse par thème de l'ensemble des commentaires émis dans nos différents rapports annuels.

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 Commission permanente des Ombudsmans et Médiateurs (CPMO), réseau belge informel des médiateurs et ombudsmans.

L'expérience et la motivation des collaborateurs du Service a permis notamment de garantir aux plaignants la continuité et le maintien d'un service de qualité et cela, dans des circonstances particulières.

La formation permanente de l'ensemble des membres du service reste une priorité. Une réflexion de fond a été entamée sur les besoins et possibilités en cette matière.