



Activités et ressources

14 CHAPITRE

Activités et ressources

Effectifs

Le 1^{er} janvier 2024, un nouvel expert en pensions néerlandophone (gestionnaire de plaintes) de niveau universitaire a été recruté en raison du départ à la retraite imminent d'un gestionnaire de plaintes de niveau C comptant 24 années de service (absent à partir de septembre 2024 en raison des jours de congé accumulés via l'épargne-carrière). Ainsi, au début de l'année 2024, l'effectif réel du Service de médiation Pensions se composait, outre le Médiateur pour les Pensions néerlandophone, de six gestionnaires de plaintes : quatre néerlandophones (deux de niveau universitaire, un de niveau enseignement supérieur et un de niveau enseignement secondaire) et deux francophones (tous deux de niveau universitaire). Le poste vacant du troisième gestionnaire de plaintes francophone reste à ce jour inoccupé faute de candidat adéquat¹.



En juin 2024, l'offre d'emploi pour un expert en pensions francophone a été publiée pour la septième fois. À la suite d'une modification législative permettant désormais l'engagement de personnes ne faisant pas partie des fonctionnaires fédéraux statutaires, un contrat à durée indéterminée a été proposé pour la première fois. Toutefois, l'absence de connaissances suffisantes en matière de pensions a empêché tout candidat de réussir l'examen organisé par le SPF BOSA, Direction générale du Recrutement et du Développement, auquel participaient le Médiateur pour les Pensions francophone et un collaborateur francophone en tant que membres du jury.



¹ Comme mentionné dans le précédent rapport annuel, les postes vacants de 2 experts en pensions francophones (gestionnaire de plaintes) ont été rouverts pour la sixième fois en juillet 2023. Cela a permis de recruter un candidat francophone. Toutefois, même à ce moment-là, aucun candidat approprié n'a été trouvé pour le second poste vacant de gestionnaire des plaintes.

Le 1^{er} juin 2024, Bernard Fransolet a pris ses fonctions en tant que Médiateur pour les Pensions francophone.

Le 1^{er} novembre 2024, une nouvelle collaboratrice néerlandophone titulaire d'un diplôme de l'enseignement supérieur est entrée en service en prévision du départ à la retraite (effectif le 15 janvier 2025 en raison des jours de congé accumulés via l'épargne-carrière) d'un expert en pensions néerlandophone de niveau B comptant 17 années de service au sein du Service de médiation Pensions. Ce recrutement anticipé a permis un transfert de connaissances approfondi entre la nouvelle collaboratrice et le membre du personnel qui quittera le service l'année prochaine. Cette nouvelle recrue a suivi plusieurs formations, notamment des formations internes, des formations organisées par le Service Fédéral des Pensions ainsi que les modules « pensions légales » du programme de Droit des Pensions organisé par la KU Leuven.

Le Service de médiation Pensions rencontre des difficultés de recrutement du côté francophone. Depuis plus d'un an, il ne parvient pas à recruter un nouveau gestionnaire de plaintes francophone.

L'indemnité perçue par les gestionnaires de plaintes du Service de médiation Pensions est sensiblement inférieure à celle octroyée dans d'autres services de médiation. La question se pose donc de savoir s'il ne conviendrait pas d'augmenter l'indemnité des gestionnaires de plaintes du Service de médiation Pensions.

Dans ce contexte, nous ajoutons encore que, concernant la rémunération des Médiateurs, le projet de loi modifiant l'arrêté royal du 27 avril 1997 instaurant un Service de médiation Pensions en application de l'article 15, 5°, de la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et assurant la viabilité des régimes légaux des pensions² stipule : «La ministre a par ailleurs veillé à harmoniser les barèmes des Médiateurs dans des arrêtés royaux. En effet, les Médiateurs pour les Pensions étaient moins bien payés que leurs homologues». Cependant, vu la fin de la législature, l'harmonisation des salaires n'a pas été réalisée. Nous espérons donc sa mise en œuvre. Les Médiateurs dans les entreprises publiques autonomes (Médiateur pour les télécommunications, Médiateur pour le secteur postal, Médiateur pour les voyageurs ferroviaires) perçoivent une rémunération fixée selon l'échelle salariale 47.360 EUR - 63.780 EUR à l'index 138,01 (correspondant à l'ancienne échelle salariale A51-A53). En outre, certains bénéficient également d'avantages extralégaux (voiture, ...). Le Médiateur pour l'Énergie est rémunéré selon l'échelle salariale d'un Conseiller d'État (53.511 EUR - 70.413 EUR à l'index 138,01). Le Médiateur pour les Pensions est recruté dans l'échelle salariale inférieure NA42, avec évolution vers NA43 et NA44 (43.570 EUR avec évolution après 10 ans jusqu'à un maximum de 58.990 EUR à l'index 138,01). Le Médiateur pour les Pensions ne perçoit pas d'indemnité de départ ni de budget de mobilité (contrairement aux titulaires de mandat).

En outre, la loi du 29 février 2024 a élargi les missions du Service de médiation Pensions : il est désormais possible d'introduire des plaintes oralement (ce qui n'était auparavant possible que par écrit), rendant ainsi le Service de médiation Pensions plus accessible. De plus, la médiation peut désormais se poursuivre lorsqu'un recours est introduit devant le tribunal pour les mêmes faits, et ce, jusqu'à ce que le jugement du tribunal compétent ou l'arrêt de la cour compétente ait acquis force de chose jugée (ainsi, le Service de médiation Pensions remplit pleinement son rôle de mode alternatif de résolution des conflits- MARC). Cette dernière mesure contribue à alléger la charge de travail des tribunaux, mais elle entraîne une charge de travail supplémentaire pour le Service de médiation Pensions, principalement en raison du traitement des plaintes juridiquement complexes. À cela s'ajoute le fait que, ces cinq dernières années, la complexité des plaintes ainsi que le nombre de plaintes fondées sur une base juridique ont énormément augmenté. Idéalement, deux gestionnaires de plaintes de niveau enseignement supérieur devraient être remplacés par des collaborateurs titulaires d'un diplôme universitaire, de préférence des juristes, afin que le cadre soit composé de six collaborateurs de niveau universitaire (niveau A) (dont de préférence deux juristes) et de deux collaborateurs titulaires d'un diplôme de l'enseignement supérieur (niveau B).

² Rapport du projet de loi modifiant l'arrêté royal du 27 avril 1997 instaurant un Service de médiation Pensions en application de l'article 15, 5°, de la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et assurant la viabilité des régimes légaux des pensions, Parl. La Chambre 2019-2024, no 55K3741/002 p. 9. Voir : <https://www.lachambre.be/FLWB/PDF/55/3741/55K3741002.pdf>

Moyens financiers

Le budget du Service de médiation Pensions est inscrit sous une rubrique distincte au budget du Service public fédéral Sécurité sociale.

24 SPF SECURITE SOCIAL		(x 1.000 euro)				24 FOD SOCIALE ZEKERHEID	
Division 52 Médiation Pension Programmes Activités Allocations de base	DO PA A.B. OA PA B.A.	Sc Ks	Crédits initiaux 2024 Initiële kredieten	Crédits votes 2023 Gestemde kredieten	G	Afdeling 52 Ombudsdienst Pensioenen Programma's Activiteiten Basisallocaties	
6 Subsistance						6 Bestaansmiddelen	
61 Personeel						61 Personeel	
Rémunérations et allocations quelconques : - personnel statutaire définitif et stagiaire	52 61 11.00.03	lim	684	680	1	Bezoldigingen en allerhande toelagen: - vast en stagedoend statutair personeel	
Rémunérations et allocations quelconques : - personnel autre que statutaire	52 61 11.00.04	lim	200	196	1	Bezoldigingen en allerhande toelagen: ander dan statutair personeel	
62 Dépenses de fonctionnement						62 Werkingskosten	
Dépenses permanentes pour achats de biens non durables et de services, l'exclusion des dépenses informatiques	52 62 12.11.01	lim	91	91	3	Bestendige uitgaven voor de aankoop van niet-duurzame goederen en van diensten, met uitsluiting van de informatica- uitgaven	
Dépenses patrimoniales	52 62 74.22.01	lim	2	2	1	Patrimoniale uitgaven	
Totaux pour le programme 24.52.6 et pour la division organique 24-52		lim	977	969		Totalen voor het programma 24.52.6 en voor de organisatieafdeling 24-52	
Paiements estimés			977	969		Geraamde betalingen	

Actuellement, le budget alloué au personnel est suffisant pour rémunérer 2 Médiateurs et 7 gestionnaires de plaintes (4 titulaires d'un diplôme universitaire et 3 titulaires d'un diplôme de l'enseignement supérieur), alors que le cadre du personnel prévoit 2 Médiateurs et 8 gestionnaires de plaintes (4 titulaires d'un diplôme universitaire et 4 titulaires d'un diplôme de l'enseignement supérieur).

Compte tenu de la complexité accrue des plaintes (judiciarisation et rôle accru de résolution alternative des conflits - MARC), il serait idéal, comme mentionné précédemment, que deux gestionnaires de dossiers de niveau enseignement supérieur soient remplacés par deux gestionnaires de dossiers de niveau universitaire (de préférence des juristes), afin que l'effectif soit composé de 6 collaborateurs titulaires d'un diplôme universitaire (niveau A) (dont de préférence 2 juristes) et de 2 collaborateurs titulaires d'un diplôme de l'enseignement supérieur (niveau B). Le budget du personnel doit évidemment être ajusté en conséquence.

Si le Service de médiation Pensions peut pleinement jouer son rôle en tant que mode alternatif de résolution des conflits (MARC), ce budget supplémentaire sera plus que compensé par la réduction de la charge de travail des tribunaux.

Projets informatiques

Le Service de médiation Pensions est soutenu en matière d'informatique par le SPF Sécurité sociale, qui en assure également le financement. Par conséquent, le Service de médiation Pensions ne dispose pas d'un budget informatique distinct. Les projets informatiques du Service de médiation Pensions sont donc alignés autant que possible sur le plan informatique du SPF Sécurité sociale. Cela permet en effet de réaliser des économies d'échelle budgétaires.

Dans la continuité de la migration vers Windows 11 en 2023, un certain nombre de modifications ont été mises en œuvre en 2024 dans l'infrastructure informatique du Service de médiation Pensions, à l'instar de l'ensemble des services du SPF Sécurité sociale.

Au printemps, le programme Skype a été remplacé par Teams. À l'automne, la migration du serveur Exchange local vers Exchange Online a suivi. Cette dernière mise à jour était absolument nécessaire, Microsoft ayant cessé le support des serveurs locaux. Grâce à cette migration vers Exchange Online, la sécurité des données des courriels a également été renforcée sur le plan technique.

La combinaison de ces deux changements a également apporté une série d'avantages pratiques au Service de médiation Pensions :

- **Disponibilité** : Le passage à un environnement en ligne assure une plus grande disponibilité tant pour la messagerie que pour le calendrier. Le risque d'erreurs humaines dans la gestion des serveurs locaux disparaît ainsi.
- **Courriel** : La migration permet d'accéder à une boîte aux lettres beaucoup plus grande, avec une archive quasi illimitée. Les éventuelles restrictions concernant les pièces jointes volumineuses sont également supprimées.
- **Calendrier** : Une synchronisation complète entre les calendriers d'Outlook et de Teams permet une meilleure visibilité et une gestion plus claire. Cela s'applique aussi bien en interne (entre collègues) qu'en externe (par exemple, lors de l'organisation de réunions avec des parties externes).
- **Visibilité** : Il est désormais possible de contacter directement le bon collaborateur au sein des institutions publiques connectées, ce qui facilite l'échange d'informations et le traitement des dossiers.
- **Applications** : L'application Teams comprend une gamme d'outils qui peuvent potentiellement améliorer l'efficacité du travail au sein du service.

Les mises à jour et l'intégration des applications contribuent à améliorer le confort des utilisateurs.

Adaptation de la législation du Service de médiation Pensions

L'arrêté d'instauration, qui date de 1997 et n'était plus adapté aux besoins d'une société moderne, a été mis à jour par la loi du 29 février 2024 modifiant l'arrêté royal du 27 avril 1997 instituant un service de médiation des pensions en application de l'article 15, 5°, de la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et garantissant la viabilité des régimes légaux de pension.

Tout d'abord, il est désormais précisé que les plaintes peuvent être déposées oralement, sans qu'il soit nécessaire de se rendre au Service de médiation Pensions³. Les plaintes peuvent ainsi être introduites par téléphone. Le Médiateur pour les Pensions avait plaidé en ce sens afin de garantir un accès au service le plus simple possible. Ainsi, les personnes analphabètes ou rencontrant des difficultés à formuler une plainte par écrit ne doivent plus recourir à un tiers pour introduire leur plainte. Cette mesure répond également aux principales conclusions de l'étude sur l'accessibilité des services de médiation pour les groupes vulnérables, tels que les personnes en situation de pauvreté, les personnes en situation de handicap, les personnes âgées, les migrants, etc. Cette étude a été menée au sein du Réseau des Médiateurs belges (Ombudsman.be) sous la supervision du Médiateur pour les Pensions néerlandophone en 2020. Le Service de lutte contre la pauvreté ainsi que des experts de terrain du SPP⁴ Intégration sociale ont également participé à cette étude.

Deuxièmement, une pratique existante est désormais inscrite dans la législation. En effet, la loi du 29 février 2024 modifiant l'arrêté royal du 27 avril 1997 instituant un service de médiation des pensions en application de l'article 15, 5°, de la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et garantissant la viabilité des régimes légaux de pension prévoit désormais que le Service de médiation Pensions est compétent pour le traitement des plaintes relatives aux allocations d'assistance, à savoir la Garantie de Revenus aux Personnes Âgées (GRAPA) et son prédécesseur, le Revenu Garanti⁵. En pratique, le Service de médiation Pensions traitait déjà ces plaintes, étant donné que le calcul et le paiement de ces allocations d'assistance sont effectués par le Service fédéral des Pensions, et que le Service de médiation Pensions est compétent pour le fonctionnement des services de pension.

³ Article 10 de l'arrêté royal du 27/4/1997

⁴ SPP : Service public fédéral de programmation

⁵ Article 3 de l'arrêté royal du 27/4/1997

Troisièmement, une restriction à la capacité du Service de médiation Pensions d'assumer un rôle actif en tant que mode alternatif à une procédure judiciaire a été levée⁶.

Toute personne en désaccord avec une décision relative à sa pension peut, au lieu d'introduire un recours devant le tribunal, s'adresser au Service de médiation Pensions afin d'obtenir une réparation juridique par la médiation. Le Service de médiation Pensions présente incontestablement plusieurs avantages : la gratuité, l'accessibilité, le caractère moins formel et la durée de traitement plus courte par rapport à une procédure judiciaire qui sont autant de raisons de privilégier une procédure non contentieuse. L'expertise du Service de médiation Pensions, indispensable pour une matière aussi complexe que celle des pensions, combinée à une vision globale des régimes légaux de pension (salariés, fonctionnaires, indépendants, sécurité sociale d'outre-mer), renforce ces atouts.

Cependant, conformément à l'article 23 de la Charte de l'assuré social, le délai pour introduire un recours devant le tribunal du travail est de trois mois pour les contestations relatives aux pensions des travailleurs salariés et indépendants. Il s'agit d'un délai de forclusion, ce qui signifie que le droit de recours s'éteint irrévocablement trois mois après la notification de la décision de pension. Cette règle a été confirmée dans un jugement du tribunal du travail de Louvain du 21 novembre 2022⁷. Cela empêchait, dans de nombreux cas, d'aboutir à un accord par le biais d'une médiation auprès du Service de médiation Pensions.

Auparavant la médiation devait être suspendue lorsqu'une requête était introduite ou qu'une ordonnance était délivrée concernant les mêmes faits. Désormais, l'examen d'une plainte et la médiation peuvent être poursuivis lorsqu'un recours concernant les mêmes faits est introduit devant le tribunal, et ce jusqu'à ce que le jugement du tribunal compétent ou l'arrêt de la cour compétente soit devenu définitif. À ce moment-là, le Médiateur informe le plaignant de la clôture du traitement de sa plainte.

Quatrièmement, nous mentionnons également que des modifications ont été apportées aux dispositions régissant le mandat du Médiateur. Désormais, le renouvellement du premier mandat est soumis à une évaluation plutôt qu'à une nouvelle procédure de sélection pour une nomination à un second mandat⁸. Cela a permis d'harmoniser le renouvellement des mandats avec celui des autres médiateurs sectoriels.

Cinquièmement, en ce qui concerne la sélection des Médiateurs, l'obligation de publier l'appel à candidatures dans deux journaux néerlandophones et deux journaux francophones a été supprimée⁹. Ainsi, la publicité a été modernisée en privilégiant la publication en ligne. Les exigences de publication obsolètes entraînaient en effet un coût élevé (près de 10.000 euros par sélection).

Adaptation du règlement intérieur du Service de médiation Pensions

À la suite de l'adaptation de l'arrêté d'instauration du 27 avril 1997 (voir ci-dessus) par la loi du 29 février 2024 modifiant l'arrêté royal du 27 avril 1997 instituant un service de médiation des pensions en application de l'article 15, 5°, de la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et garantissant la viabilité des régimes légaux de pension, le règlement d'ordre intérieur a également été adapté.

Il est désormais clairement précisé qui est considéré comme « intéressé ». L'intéressé est la personne qui bénéficie d'une pension au titre d'un ou de plusieurs régimes légaux de pension, qui a introduit une demande de pension dans un de ces régimes, qui a introduit une demande d'estimation de ses droits à la pension auprès d'un service de pension visé à l'article 1^{er} ou qui a posé une question au service de pension, que ce soit ou non dans le cadre de www.mypension.be¹⁰.

6 Article 15 de l'arrêté royal du 27/4/1997

7 Trib. trav. Louvain, 21 novembre 2022, AR 22/75/A, publié dans Nieuwsbrief Leergang Pensioenrecht, jaargang 17, nieuwsbrief 2

8 Article 5 de l'arrêté royal du 27/4/1997

9 Arrêté royal du 24 janvier 2024 modifiant l'arrêté royal du 1^{er} mai 2006 fixant la procédure de sélection des membres du Service de Médiation Pensions

10 Article 1^{er} du règlement d'ordre intérieur du collège des médiateurs pour les pensions (Moniteur belge du 22/4/24)

Les plaintes peuvent désormais également être introduites par téléphone. Les Médiateurs répondent ainsi à l'exigence d'accessibilité.

Enfin, le règlement d'ordre intérieur précise également certains aspects du traitement des plaintes, notamment le droit du plaignant à un accusé de réception, à des informations sur la prise en charge ou non de sa plainte ainsi qu'au suivi de l'enquête¹¹.

Publication du rapport annuel 2023

Le Rapport annuel du Service de médiation Pensions est adressé à la Chambre des représentants, au Ministre des Pensions, au Ministre des Classes moyennes compétent pour les pensions des indépendants et au Conseil consultatif fédéral des aînés (CCFA).

Le 11 avril 2024, le Médiateur pour les Pensions a été invité par le cabinet du Ministre des Pensions pour présenter le Rapport annuel.

Un communiqué de presse relatif au Rapport annuel 2023 a été envoyé aux principaux médias le 18 avril 2024. Il a également été diffusé via les médias sociaux du Service de médiation Pensions (Facebook, LinkedIn et X). Le thème central était l'appel à un octroi automatique de l'allocation de transition.

L'information a été relayée dans les journaux des stations de radio commerciales et publiques néerlandophones (VRT), ainsi que dans une brève mention dans l'émission Winwin sur Radio 2. En ligne, le message a été diffusé sur divers sites internet d'actualité, notamment Le Soir, L'Echo, Gazet van Antwerpen, Het Nieuwsblad, Het LaatsteNieuws (édition numérique), De Tijd, le site de la VRT, Plusmagazine, etc. La presse écrite, notamment Het Nieuwsblad, L'Echo et De Tijd, a également couvert le sujet. Plus tard dans l'année, le 25 octobre 2024, un article est paru sur HLN (édition numérique) sur le thème "Erreurs dans la carrière : que pouvez-vous faire ?", reprenant des conseils utiles pour les (futurs) pensionnés issus du Rapport annuel 2023.

Le lendemain de la diffusion du communiqué de presse sur le Rapport annuel du Service de médiation Pensions, soit le 18 avril 2024, cinq questions parlementaires ont été posées en séance plénière du Parlement concernant l'octroi automatique de l'allocation de transition, pour lequel le Médiateur pour les Pensions avait plaidé¹². La Ministre des Pensions a annoncé que le Service fédéral des Pensions (SFP) travaillait à une attribution entièrement automatique d'ici la fin de l'année 2024. Elle a également indiqué que le SFP remontera un an en arrière pour vérifier si certaines personnes n'ont pas fait valoir leurs droits.

Discussion du Rapport annuel 2023 avec les services de pensions

Le Rapport annuel 2023 a été présenté par les Médiateurs pour les Pensions aux différents services de pension : il a ainsi été expliqué à l'INASTI, au service de sécurité sociale d'outre-mer de l'Office national de sécurité sociale, à Ethias et au Service fédéral des Pensions. Lors de toutes ces réunions, les hauts responsables des services de pension étaient présents. Cette occasion a également permis de faire plus ample connaissance avec le nouveau Médiateur pour les Pensions francophone.

Conseil consultatif fédéral des aînés (CCFA)

Le 21 novembre 2024, le Médiateur pour les Pensions a présenté le Rapport annuel 2024 lors de la séance plénière du Conseil consultatif fédéral des aînés (CCFA).



¹¹ Article 11 du règlement d'ordre intérieur du collège des médiateurs pour les pensions (Moniteur belge du 22/4/24)

¹² <https://www.lachambre.be/doc/PCRI/pdf/55/ip299.pdf>, pages 32 et suivantes

Collaboration avec le monde universitaire



Conférences de travail

Les 25 et 26 avril 2024, le Médiateur pour les Pensions néerlandophone a animé 6 conférences de travail de 2 heures chacune à l'Université Catholique de Louvain (KUL) pour les étudiants de Master en Droit dans le cadre des conférences de travail sur la sécurité sociale. Vingt étudiants ont participé à chaque conférence. Les thèmes abordés proviennent du large éventail de plaintes traitées par le Service de médiation Pensions. Les sujets abordés étaient les suivants :

- Pension de retraite pour inaptitude physique ;
- Calcul de la Garantie de revenus aux personnes âgées ;
- Travailler en cumul avec une pension.

120 étudiants qui, à l'avenir, se retrouveront souvent dans des organisations et des services susceptibles de recourir au Service de médiation Pensions (comme les cabinets d'avocats, les syndicats, les services d'étude des partis politiques, les collaborateurs des cabinets ministériels, les établissements d'enseignement, les institutions de sécurité sociale et même les services de pension) ont ainsi été initiés aux tâches et au fonctionnement du Service de médiation Pensions.

En outre, il est agréable de constater que cela contribue à renforcer l'autorité morale du Service de médiation Pensions.

Clinique juridique ou « legal clinic »

À partir du deuxième semestre de l'année académique, le Médiateur pour les Pensions néerlandophone a accompagné un étudiant de Master en Droit de l'Université Catholique de Louvain (KUL) dans le cadre d'une clinique juridique. Ce projet, mis en place pour remplacer le mémoire de Master, a pour objectif de permettre à un étudiant de découvrir la pratique juridique, en participant activement à la résolution d'un problème lié à la sécurité sociale.

Sur une période de deux ans, l'étudiant se penche sur la question suivante : "Une activité professionnelle exercée au sein d'une organisation supranationale doit-elle être prise en compte pour la condition de carrière permettant de bénéficier d'une pension anticipée ?"

Visite du Service de médiation Pensions

Le 9 décembre 2024, le professeur Inger De Wilde et ses 30 étudiants de Master en Droit de l'Université de Gand (RUG) - sujet : rémunération et autres avantages sociaux - se sont rendus au Service de médiation Pensions. Lors de cette journée, le fonctionnement et les compétences du Service de médiation Pensions ont été présentés.



Réunion des Médiateurs Benelux



Le Benelux est une organisation de coopération intergouvernementale régionale entre la Belgique, les Pays-Bas et le Luxembourg. L'objectif du Benelux est de renforcer la coopération transfrontalière et de rester un précurseur au sein de l'Union européenne (article 350 du TFUE). La coopération a été fondée le 5 septembre 1944 à Londres par les gouvernements en exil de ces pays en tant qu'union douanière. Jusqu'à aujourd'hui, elle est active et productive dans de nombreux domaines, tels que la police, les pensions et d'autres formes de coopération transfrontalière.

Il était donc logique que les services de médiation des trois États membres se rencontrent et discutent des sujets qui concernent les travailleurs transfrontaliers, recevant leur pension d'un autre État membre ou ayant affaire aux autorités de l'un des autres États membres. Par conséquent, les services de médiation nationaux et régionaux du Benelux, compétents en matière de services publics, organisent une réunion annuelle depuis 2022.

La réunion a eu lieu les 29 et 30 mai à Luxembourg. À cette réunion ont participé le Médiateur national néerlandais, le Médiateur fédéral belge, le Médiateur flamand, le Médiateur wallon, le Médiateur pour les Pensions belge et la Médiatrice bruxelloise.



Lors de cette réunion, un benchmarking a été réalisé. Le thème central était le droit à l'erreur. Le Médiateur pour les Pensions a, lors de cette réunion, expliqué son plaidoyer en faveur de la possibilité, limitée dans le temps, de permettre aux pensionnés de bonne foi de corriger les erreurs, ou de se faire aider dans cette démarche¹³.

L'agenda comprenait également une rencontre avec Koen Lenaerts, président de la Cour de justice de l'Union européenne, et Alexandra Prechal, présidente de la deuxième chambre de la Cour de justice de l'Union européenne. Lors de cette rencontre, des échanges ont eu lieu sur la synergie entre le travail de la Cour de justice de l'Union européenne et celui des médiateurs.



¹³ Plus d'informations dans le rapport annuel 2022 aux pages 104-105 : <https://www.mediateurpensions.be/docs/reports/2022/chp8RA2022.pdf>

IOI : Conférence mondiale de La Haye



Du 13 au 17 mai, la 13^{ème} conférence mondiale de l'Institut International de l'Ombudsman (International Ombudsman Institute ou IOI) a été organisée à La Haye. L'IOI regroupe tous les Médiateurs dans le monde qui respectent les normes internationalement reconnues pour l'exercice indépendant de la fonction de médiateur. Des Médiateurs de plus de cent pays ont partagé leurs bonnes pratiques et expériences sur leur travail d'Ombudsman afin d'enrichir leurs connaissances et d'acquérir de nouvelles perspectives. Le Médiateur pour les Pensions y a participé.

Le thème de ce congrès était "Agir ensemble pour notre avenir". L'objectif du congrès est d'augmenter l'impact des institutions de médiation par l'échange de connaissances et le partage de nouvelles perspectives, tout en soulignant que ce que nous faisons aujourd'hui est essentiel pour l'avenir : pour nous, pour nos jeunes générations, ainsi que pour les générations à venir. Parmi les sujets abordés, on a évoqué :

- comment un médiateur peut atteindre les personnes en position vulnérable (par exemple, les personnes pauvres, les personnes âgées, les personnes handicapées) ;
- les éléments qu'une charte des valeurs et des principes déontologiques pour le médiateur et ses collaborateurs doit contenir ;
- l'impact et les défis que la numérisation dans la société pose pour le travail d'un médiateur ;
- la définition des normes du médiateur ;
- la manière dont un nouveau médiateur peut remplir son mandat.



Publication de la “jurisprudence du Médiateur”

Sur la base des plaintes reçues, le Service de médiation Pensions entame une médiation avec les services de pension afin d’obtenir une solution acceptable à la fois pour le pensionné et pour le service de pension. Un différend peut ainsi être résolu de façon curative.

Toutefois, le Service de médiation Pensions va plus loin. L’objectif est d’éviter que des problèmes similaires ne se reproduisent à l’avenir. Cela est possible lorsque les services de pension adaptent leurs instructions ou parce que le (futur) pensionné sait comment agir afin d’éviter certains problèmes. En bref, le Service de médiation Pensions tente également d’agir de manière préventive.

Dans ce contexte, il est également important que, à l’instar de la jurisprudence des Cours et Tribunaux, les résultats de la médiation soient connus dans le monde juridique. Ceux-ci peuvent en effet s’avérer être une source d’inspiration pour la résolution d’autres conflits futurs.

En guise de réponse à ce besoin, la revue juridique trimestrielle « Nieuwsbrief Leergang Pensioenrecht », consultable gratuitement (<https://www.law.kuleuven.be/leergangpensioenrecht/>), donne, dans chaque numéro, une brève explication juridique du Médiateur pour les Pensions sur un dossier intéressant traité par le Service de médiation Pensions.

Ainsi, dans la deuxième newsletter de l’année académique 2023-2024, le Médiateur pour les Pensions a expliqué comment, grâce à sa médiation, une qualification juridique erronée d’un revenu de remplacement octroyé par l’Allemagne a été corrigée.

Ombudsman.be



Ombudsman.be est le réseau belge auquel tous les médiateurs institutionnels belges sont affiliés. Le Service de médiation Pensions en fait partie. Ombudsman.be vise à fournir des informations sur ce qui se passe dans le monde des médiateurs en Belgique. De plus, Ombudsman.be a établi plusieurs principes de base auxquels un médiateur ou une médiatrice doit adhérer. Ombudsman.be cherche également à améliorer la visibilité et l’accès aux services de médiation. Le réseau dispose ainsi d’un site internet et d’une page Facebook.

Le 1^{er} février 2024, l’assemblée générale du réseau Ombudsman.be a eu lieu. Les sujets abordés comprenaient la rédaction d’un mémorandum¹⁴, la participation des services de médiation pour le consommateur au projet Consumerconnect, et les principes de Venise (qui sont 25 principes constituant un cadre de référence international pour protéger les médiateurs). Lors de cette réunion, le Médiateur pour les Pensions a donné une brève explication de son plaidoyer pour le droit à l’erreur.



¹⁴ Le mémorandum a été publié le 7 mai 2024. Vous pouvez le trouver ici : <https://www.le-mediateur.be/medias/Actus/2024/mai/Memorandum%20Ombudsman.be%202024.pdf>

Le 21 juin a eu lieu la deuxième assemblée générale. Lors de cette réunion, le thème du “droit à l’erreur” a été approfondi.

Le 10 octobre, à l’occasion de la Journée internationale de l’Ombudsman, un webinar a été organisé pour les assistants sociaux des communes, des maisons de repos et des associations locales. L’objectif était d’informer sur le fonctionnement des Médiateurs et sur la manière dont les citoyens peuvent les contacter. Le Service de médiation Pensions a remis une fiche à Ombudsman.be, illustrant par le biais d’une plainte comment fonctionne le Service de médiation Pensions. L’accès aux applications de pension, qui reste une particularité dans le monde des Médiateurs, a été mis en avant dans cette fiche. Cet exemple de plainte a également été publiée sur la page Facebook et dans la rubrique « Actualités » du site internet du Service de médiation Pensions.

Le 13 décembre 2024, la troisième assemblée générale a eu lieu à l’hôtel de ville d’Anvers. Le professeur Stefaan Voet (KU Leuven) et ses collaboratrices Stien Dethier et Charlotte Teuwens ont présenté leur étude : “Les services des Médiateurs en Belgique sous la loupe : une évaluation selon les principes de Venise (=exigences générales auxquelles un service de Médiateur doit répondre)” (voir : Onderzoeksportaal - De Belgische Ombudsdiensten onder de loep: een toetsing aan de Principes van Venetië). Une recommandation pour l’introduction du droit à l’erreur a également été élaborée.



Parlement du Benelux



Le 25 novembre 2024, les membres du Bureau du Parlement Benelux, à savoir le président et deux vice-présidents, ont invité la Médiatrice du Luxembourg, les Médiateurs fédéraux belges, le Médiateur wallon, le Médiateur flamand, le Médiateur national néerlandais et les Médiateurs pour les Pensions belges afin d'échanger pour mieux comprendre les questions transfrontalières.

Le Médiateur belge pour les Pensions a expliqué qu'il reste très difficile d'obtenir une vue d'ensemble de la situation en matière de pension pour une personne ayant travaillé dans plusieurs pays du Benelux. Un futur pensionné souhaite en effet savoir si le montant total de sa pension suffira à subvenir à ses besoins. À quelle date peut-il prétendre au paiement de toutes ses pensions (légal et complémentaires) ? Quelle est l'âge de la pension dans chaque pays, pour chaque type de pension ? Ces personnes parviennent avec beaucoup de difficulté à obtenir des informations fragmentées par pension et par pays. Aux Pays-Bas, un bel exemple de communication d'informations sur les dossiers de pensions transfrontaliers est donné par la Sociale Verzekeringsbank, à travers son Bureau des affaires belges. Ce bureau est un centre de connaissance dans le domaine de la "sécurité sociale intégrale" entre les Pays-Bas et la Belgique. Actuellement, le Bureau des affaires belges organise des permanences où les citoyens peuvent poser leurs questions et recevoir des conseils personnalisés sur leur "retraite", allant des questions relatives aux pensions, à la fiscalité, en passant par l'assurance maladie en tant que pensionné, etc. Les administrations fiscales des deux pays sont également impliquées dans ce projet. Certaines de ces permanences se déroulent en collaboration avec le Service Fédéral des Pensions (SFP). Le SFP a confirmé au Médiateur que cette coopération est un succès. Le Médiateur pour les Pensions belge a précisé que, à la suite de sa demande, l'INASTI (Institut national d'assurances sociales pour travailleurs indépendants) allait étudier la possibilité de participer à ces journées par vidéoconférence afin que les (futurs) pensionnés indépendants puissent également bénéficier de ce service.

Gestion des connaissances

Dans le cadre du projet "gestion des connaissances", un système de base de données de connaissances a été mis en place en 2023, permettant de retrouver des informations sur un sujet spécifique via des mots-clés. Ces informations incluent entre autres des références à la législation en matière de pensions, les résultats de médiation obtenus par le Service de médiation Pensions, ainsi que la jurisprudence et les avis juridiques. En 2024, un effort considérable a été fait pour le développement de cette base de données. Ce projet porte ses fruits. Grâce à cela, le remplacement de l'expert en pensions néerlandophone ayant 24 ans de service par un nouvel expert universitaire néerlandophone n'a pas entraîné de retard ni de perte de qualité dans le traitement des plaintes.