

## Annexe 3

### *Les critères d'évaluation du Service de médiation pour les Pensions*

1. Application conforme des règles de droit

Les services de pensions agissent en conformité avec les normes légales et réglementaires de pensions ainsi qu'avec les lois de portée générale, les Directives européennes et les Conventions internationales relatives à la sécurité sociale et dans le respect des droits fondamentaux des personnes.

Les autres lois belges, par exemple les lois linguistiques, les lois relatives à la protection de la vie privée, la Charte de l'assuré social, e.a. sont également d'application.

Lorsque la règle n'est pas claire, les services de pensions veillent à l'appliquer dans un sens conforme à l'esprit de la loi ou à la volonté du législateur ou encore au sens qui lui est habituellement reconnu par la jurisprudence et la doctrine.
2. Egalité

Les pensionnés se trouvant dans la même situation sont traités de la même manière.

Les pensionnés se trouvant dans des situations différentes bénéficient de traitements différents.

La situation s'apprécie au regard de critères objectifs et de justification raisonnable et compte tenu du but et des effets de la mesure critiquée.

Les services de pensions traitent tous les pensionnés avec le même respect et le même soin, sans distinction de leur origine, domicile, sexe, niveau d'études, état civil, etc.
3. Impartialité et intégrité

Les services de pensions ne peuvent pas favoriser une partie pour une raison qui ne serait pas prévue dans les lois et réglementations. Cette impartialité suppose

l'objectivité dans le traitement du dossier et implique l'absence d'intérêt - et même, d'apparence d'intérêt - des collaborateurs dans la situation réglée.

Le traitement du dossier par les services de pensions ne peut pas être guidé par des intérêts personnels, familiaux ou nationaux, par des pressions extérieures, par des convictions religieuses, philosophiques ou politiques.

Par ailleurs les collaborateurs évitent que leur décision soit influencée par les inconvénients que celle-ci pourrait engendrer dans le chef de l'une des parties.

#### 4. Caractère raisonnable et proportionnalité

Les services de pensions s'assurent que leur décision est appropriée, proportionnée et équitable.

Le principe du raisonnable est enfreint lorsque les services de pensions usent de leur liberté d'appréciation de manière manifestement déraisonnable. La décision des services de pensions peut être qualifiée de manifestement déraisonnable lorsqu'elle n'est pas celle qu'aurait adoptée n'importe quelle autre institution d'intérêt public normalement prudente et diligente placée dans les mêmes circonstances.

Pour respecter le principe de proportionnalité, les services de pensions normalement diligents veillent à prendre la mesure qui paraît la plus respectueuse des intérêts des pensionnés et des objectifs d'intérêt général poursuivis par le service de pensions.

Cette mesure doit être proportionnée au but visé. Il ne faut pas que l'administration impose une charge excessive au citoyen.

Lorsque l'application faite par les services de pensions de la règle ou la pratique administrative aboutit à une situation inéquitable pour les pensionnés, les services de pensions mettent tout en œuvre pour remédier à cette situation, tout en veillant à préserver l'égalité de traitement et à ne pas commettre d'excès ou d'abus de pouvoir.

## 5. Sécurité juridique

La sécurité juridique implique que les pensionnés soient en mesure de connaître le droit positif qui leur est applicable. Les pensionnés doivent pouvoir anticiper et évaluer les conséquences juridiques des actes qu'ils posent et des comportements qu'ils adoptent.

Ils doivent également pouvoir compter sur une certaine constance dans l'application de la réglementation et des pratiques administratives qui en découlent.

Pour préserver la sécurité juridique, les services de pensions s'efforcent notamment, dans un délai raisonnable, de rassurer les pensionnés au sujet des règles qui leur sont applicables.

La sécurité juridique est une notion liée à des garanties de traitement égal et impartial ; elle implique la prudence dans l'adaptation de la pratique administrative et l'exclusion de l'arbitraire.

Le principe de sécurité juridique implique également qu'une suite soit donnée aux décisions judiciaires rendues exécutoires.

## 6. Confiance légitime

Les services de pensions honorent les attentes légitimes que leur attitude constante, leur Charte de l'utilisateur ou leurs décisions antérieures ont suscitées chez les pensionnés.

L'attente suscitée doit être légitime. Sauf exceptions, la confiance légitime ne se déduit pas du mutisme des services de pensions.

## 7. Droit d'être entendu

Tous les pensionnés ont le droit de faire valoir leurs observations oralement ou par écrit lorsque leurs affaires sont en cause, même quand ce droit n'a pas expressément été prévu par la loi ou lorsque la loi n'impose pas aux services de pensions d'entendre les pensionnés préalablement à la décision qui sera prise.

Ce droit doit pouvoir s'exercer à chaque étape de la procédure de prise de décision ainsi qu'après celle-ci, dans la limite du raisonnable.

Ce principe permet de préserver à la fois les intérêts des pensionnés et ceux des services de pensions : les

pensionnés en disposant de la possibilité de faire valoir leurs arguments, les services de pensions en ayant la garantie d'une prise de décision en toute connaissance de cause.

#### 8. Délai raisonnable

Toute demande doit être traitée par les services de pensions dans un délai raisonnable.

Le délai raisonnable s'apprécie au regard de la situation concrète envisagée : il sera fonction du caractère urgent de la demande, de sa complexité, du temps nécessaire à se procurer les informations nécessaires ainsi que des éventuelles conséquences négatives pour les pensionnés d'une réponse tardive. Ainsi, le délai raisonnable impose dans certaines circonstances aux services de pensions de prendre leur décision dans un délai plus court que le délai maximum prévu par la Charte de l'assuré social ou leur propre Charte de l'utilisateur

#### 9. Gestion consciencieuse

Les services de pensions doivent agir et prendre leurs décisions de manière consciencieuse. Cela implique tout d'abord qu'ils doivent s'informer suffisamment pour prendre une décision en connaissance de cause. Les services de pensions doivent disposer de toutes les données juridiques et factuelles nécessaires lors de la prise de décision. Ils sont tenus d'adresser spontanément des rappels lorsque l'information demandée n'est pas obtenue dans un délai raisonnable.

Si la décision ne peut être prise dans les délais prescrits par la Charte de l'assuré social, le service de pensions en informe le demandeur et lui en fait connaître les raisons.

Dans la prise de décision, les services de pensions ne doivent s'attacher qu'aux faits vérifiés, prendre en compte les dispositions applicables et tous les éléments pertinents dans le dossier, et écarter ceux qui ne le sont pas.

Une approche rigoureuse et prudente fait partie intégrante de l'exigence de gestion consciencieuse.

Les services de pensions organisent suffisamment d'audits internes afin de détecter promptement et

d'initiative les erreurs éventuelles et assurer le contrôle de qualité.

#### 10. Traitement de plaintes en interne

Le traitement de plaintes en interne est important pour renforcer la confiance dans les services de pensions. S'il existe un traitement de plaintes en première ligne, les pensionnés doivent en être informés promptement.

Si une plainte est formulée par un pensionné ou futur pensionné, il doit être mis en contact avec ce service de plainte en première ligne.

Un traitement de plaintes en interne adéquat nécessite en premier lieu qu'une plainte soit reconnue comme telle, qu'un examen indépendant ait lieu partant du principe du contradictoire (permettant à chaque partie de dire et de contredire), et que cet examen sérieux factuel suive une procédure contrôlable, respecte un délai de traitement raisonnable ainsi que la communication du résultat accompagné d'une évaluation motivée.

Si la plainte ne peut pas être résolue, le plaignant doit être informé du fait qu'il peut encore introduire une plainte auprès du Service de médiation pour les Pensions ou, le cas échéant, auprès de la juridiction compétente.

#### 11. Coordination efficace

Les différents organismes de pensions doivent collaborer entre eux de manière efficace.

Lorsque différents organismes doivent collaborer, la coordination efficace passe par l'harmonisation des procédures et par un échange d'informations correct et rapide. Un accès réciproque aux banques de données, dans le respect des règles de protection de la vie privée, peut être nécessaire. Aucun service ne peut se retrancher derrière le silence d'un autre service pour justifier son abstention d'agir et doit mettre tout en œuvre pour obtenir la collaboration du service dont il dépend pour la bonne poursuite du dossier.

Par ailleurs, au sein d'un même organisme de pension, la communication entre les différents services de cet organisme doit être fluide afin d'assurer un échange d'informations optimal. Les pensionnés ne peuvent être invités à produire des éléments à un service alors

qu'un ou des autres services du même organisme en disposent déjà.

12. Motivation adéquate Tout acte administratif doit être fondé sur des motifs acceptables et raisonnables, en droit comme en fait.

Les pensionnés doivent pouvoir comprendre les raisons pour lesquelles ils reçoivent une décision déterminée, ce qui implique que la motivation soit reprise dans la décision qui leur est notifiée.

Cette exigence va cependant au-delà de la seule motivation formelle et elle s'attache à la qualité de la motivation. Une décision bien motivée est une décision compréhensible. Le recours à des formulations trop générales est par conséquent inadéquat. Une motivation concise peut suffire si elle est claire et appropriée au cas du pensionné.

13. Information active Les services de pensions doivent agir de manière transparente et informer spontanément le public de manière claire, objective et la plus étendue possible dans les limites du raisonnable.

L'information active cadre avec la mission des services de pensions qui consiste à rendre les dispositions légales et réglementaires des pensions ainsi que les pratiques administratives, plus accessibles et compréhensibles au public le plus large. Cette information doit être correcte, complète, sans ambiguïté, efficace et actuelle.

Les services de pensions doivent utiliser un langage clair et compréhensible, leur communication doit être efficace. Ils doivent veiller à utiliser des canaux de communications diversifiés et adéquats pour toucher le plus grand nombre de pensionnés concernés.

14. Information passive Sauf les exceptions prévues par la loi, lorsque le pensionné demande une information, celle-ci doit lui être fournie.

La demande d'information et sa réponse peuvent être formulées tant de manière écrite qu'orale. Pour autant que la loi l'autorise, les services de pensions utilisent de préférence le moyen et le canal de communication privilégié par les pensionnés.

## 15. Courtoisie et serviabilité

Lors de leurs contacts avec les pensionnés, outre le respect des règles élémentaires de politesse généralement en usage dans notre société, les services de pensions veillent à ce que leurs collaborateurs adoptent un ton professionnel dans leur discours et dans leurs attitudes, afin de préserver une relation interpersonnelle harmonieuse, respectueuse et empreinte d'humanité.

Le cas échéant, ils expliquent les raisons pour lesquelles ils ne peuvent accéder à la demande de leur interlocuteur et tâchent d'orienter celui-ci vers le service compétent.

Ils s'attachent constamment à utiliser un langage compréhensible, adapté à la situation et empreint de neutralité.

Lorsque les services de pensions se sont trompés ou n'ont pas agi conformément aux attentes légitimes des pensionnés, ils restaurent la confiance des pensionnés en leur présentant des excuses.

## 16. Accès approprié

Les services de pensions veillent à maximiser l'accessibilité de leurs services, de leurs bureaux et de leurs informations, en veillant à l'adéquation des heures d'ouverture des bureaux aux besoins du public cible concerné, à l'accessibilité téléphonique – également en périodes de trafic téléphonique massif, et à l'usage de canaux de communication variés.

Ils s'efforcent de recevoir les pensionnés dans un environnement de travail approprié, de limiter les temps d'attente et d'améliorer la lisibilité des décisions et des documents administratifs ainsi que l'accès à l'information légale et réglementaire.

Ils vulgarisent au maximum cette information pour la rendre compréhensible au plus grand nombre.

Une attention particulière doit être consacrée à l'accessibilité des bureaux aux pensionnés à mobilité réduite.