



Annexes

- 1 : Arrêté d'instauration*
- 2 : Règlement d'ordre intérieur*
- 3 : Critères d'évaluation du Service de médiation pour
les Pensions*
- 4 : Charte de l'assuré social*
- 5 : Chartes des services de Pensions*
- 6 : Questions et réponses parlementaires*
- 7 : Enquête de satisfaction*
- 8 : Adresses utiles*

Annexe 1

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 (M.B. du 16.5.1997)

Cet arrêté royal a été confirmé par la loi du 12 décembre 1997 portant confirmation des arrêtés royaux pris en application de la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et assurant la viabilité des régimes légaux des pensions, et de la loi du 26 juillet 1996 visant à réaliser les conditions budgétaires de la participation de la Belgique à l'Union économique et monétaire européenne.

CHAPITRE 1er. - LE SERVICE DE MEDIATION PENSIONS

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

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

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

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

1. examiner les réclamations qui ont trait aux activités ou au fonctionnement des services des pensions chargés de l'attribution et du paiement des pensions légales;
2. examiner les réclamations relatives :
 - à l'établissement des droits des pensionnés et des futurs pensionnés à la pension en vertu d'un régime de pension légale;
 - au paiement et au montant de ces prestations;
3. servir d'intermédiaire et rechercher la conciliation entre le citoyen et le service de pensions;
4. sur la base des constatations faites lors de l'exécution des missions visées aux 1^o et au 2^o formuler des recommandations et produire un rapport.

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

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

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

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

A cette fin, un avis de vacance est publié au Moniteur belge qui détermine les conditions pour l'introduction des candidatures.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CHAPITRE II. - LES INTERESSES ET LA PROCEDURE

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

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

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

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

Il faut entendre par intéressé, la personne :

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

Art. 11. - Les membres du Service de médiation peuvent refuser d'examiner une réclamation lorsque :

1. l'identité du plaignant n'est pas connue;
2. la réclamation porte sur des faits qui se sont produits plus d'un an avant l'introduction de la réclamation.

Les membres du Service de médiation refusent d'examiner une réclamation lorsque :

1. la réclamation n'est manifestement pas fondée;
2. le plaignant n'a manifestement entrepris aucune démarche à l'égard de l'(des) administration(s) des pensions pour obtenir satisfaction;
3. la réclamation est en soi identique à une réclamation déjà rejetée par les membres du Service de médiation et qu'elle ne contient pas de faits nouveaux.

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

Le refus d'examiner une réclamation sera motivé.

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

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

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

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

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

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

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

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

Art. 15. - L'examen d'une réclamation est suspendu lorsqu'un recours concernant les faits est introduit auprès du tribunal. L'autorité administrative informe sans délai les membres du Service de médiation du recours introduit.

Dans ce cas, les membres du Service de médiation informent immédiatement le plaignant de la suspension de l'examen de sa réclamation.

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

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

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

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

CHAPITRE III. - LES RAPPORTS DES MEMBRES DU SERVICE DE MEDIATION

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

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

Les rapports sont rendus publics.

CHAPITRE IV. - DISPOSITIONS DIVERSES

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

Art. 19. - Les membres du Service de médiation fixent un règlement d'ordre intérieur qui contient les règles détaillées et les délais pour l'examen des réclamations. Ce règlement et les modifications ultérieures sont approuvés par le

ministre qui a les pensions dans ses attributions et est publié au Moniteur belge.

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

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

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

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

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

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

Donné à Bruxelles, le 27 avril 1997.

ALBERT

Annexe 2

Règlement d'ordre intérieur du Collège des médiateurs pour les Pensions (M.B. du 16.12.2000)

Texte approuvé par le Ministre des Pensions

Définitions

Article 1

Pour l'application du présent règlement d'ordre intérieur, on entend par :

- l'arrêté royal: 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, et confirmé par la loi du 12 décembre 1997 portant confirmation des arrêtés royaux pris en application de la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et assurant la viabilité des régimes légaux des pensions, et de la loi du 26 juillet 1996 visant à réaliser les conditions budgétaires de la participation de la Belgique à l'Union économique et monétaire européenne;
- le service de pensions: tout organisme relevant de la sphère publique ou de droit privé, qui gère, accorde ou paie les pensions légales et dont la compétence s'étend sur tout le territoire;
- le mandataire: la personne qui a obtenu une procuration;
- les Médiateurs: le Collège des Médiateurs pour les pensions et leurs collaborateurs.

Principes de base pour le traitement des plaintes

Article 2

Le présent règlement détermine les modalités de traitement des plaintes introduites auprès des Médiateurs.

Article 3

Dans le cadre de leur mission d'intermédiaire entre le citoyen et l'Administration, les médiateurs transmettront:

- les demandes qui ne relèvent pas de leur compétence, au médiateur attitré pour cette matière, s'il en existe, dans le cas contraire, à l'administration compétente;
- les demandes d'information, qu'elles soient d'ordre général ou particulier, portant sur la matière des pensions, au service de pensions concerné;
- les plaintes irrecevables, parce qu'elle n'auraient pas fait l'objet d'un contact

préalable prévu à l'article 10 du présent règlement ou parce qu'elles auraient été introduites par une personne non intéressée définie à l'article 4 du règlement, au service de pensions compétent.

Article 4

Toute personne physique intéressée, ou tout mandataire qui la représente, peut introduire une plainte auprès des Médiateurs.

Il faut entendre par intéressée, la personne qui bénéficie d'une ou plusieurs pensions en vertu d'un régime de pension légale, qui a introduit une demande de pension dans un de ces régimes, ou qui a introduit une demande d'évaluation de ses droits à la pension auprès du "Service Info Pensions".

Article 5

Lorsqu'une plainte est introduite auprès des Médiateurs, ceux-ci examinent si les activités ou le fonctionnement des services de pensions sont conformes aux lois et règlements, aux principes de bonne administration et à l'équité.

Article 6

Les plaintes sont introduites en français, en néerlandais ou en allemand. Lorsque le plaignant ou son mandataire ne maîtrise aucune des trois langues nationales, les Médiateurs communiquent avec lui dans une autre langue, éventuellement avec l'aide d'un traducteur.

Article 7

Les plaintes peuvent parvenir aux Médiateurs de différentes manières :

par écrit

- auprès du Service de médiation Pensions, Bd. Simon Bolivar 30 bte 5 à 1000 BRUXELLES;
- par télécopie au numéro 02/274.19.99;
- par courrier électronique (e-mail) à l'adresse des Médiateurs pour les Pensions plainte@mediateurpensions.be

oralement

- au siège des Médiateurs pour les Pensions (cfr. adresse mentionnée au 1 ci-dessus);
- sur rendez-vous fixé par téléphone au numéro 02/274.19.90 (F) ou 02/274.19.80 (N).

Article 8

Une plainte écrite ainsi que toute correspondance ultérieure doit être signée par le plaignant ou son mandataire. Une plainte introduite oralement est consignée par écrit par les Médiateurs. Elle est datée et signée par le plaignant ou son mandataire, sauf dans les cas où le plaignant est dans l'incapacité d'écrire et en l'absence de mandataire.

Article 9

Chaque plainte mentionne clairement :

- l'identité du plaignant, c'est-à-dire ses nom et prénoms, adresse complète, date de naissance, et, si possible, un numéro de téléphone, de télécopie ou une adresse électronique;
- l'identité du mandataire du plaignant, le cas échéant;
- l'objet de la plainte, énoncé de manière claire et précise;
- les démarches préalables accomplies par le plaignant auprès du service de pensions concerné pour obtenir satisfaction;
- les démarches accomplies par le plaignant dans le cadre de sa plainte auprès d'autres instances que le service de pensions concerné, et en particulier les recours juridictionnels et administratifs;
- le déroulement chronologique des faits.

Article 10

Les Médiateurs refusent de traiter une plainte lorsque :

- celle-ci n'est manifestement pas fondée;
- le plaignant n'a manifestement entrepris aucune démarche à l'égard du service de pensions pour obtenir satisfaction;
- la plainte est en soi identique à une plainte déjà rejetée et elle ne contient pas de faits nouveaux.

Par "démarche", il faut entendre toute prise de contact, préalable et utile, par la personne intéressée.

Article 11

Les Médiateurs peuvent refuser de traiter une plainte lorsque l'identité du plaignant n'est pas connue.

Les Médiateurs peuvent également refuser de traiter une plainte lorsque celle-ci porte sur des faits qui se sont produits plus d'un an avant son introduction.

Article 12

Les médiateurs suspendent l'examen d'une réclamation, lorsqu'un recours juridictionnel ou administratif concernant les mêmes faits est introduit.

Article 13

Le requérant a le droit :

- à la gratuité de l'intervention des Médiateurs;
- à un examen objectif, impartial et en toute indépendance de sa réclamation;
- à être informé quant aux compétences et mode de travail des Médiateurs;
- de recevoir un accusé de réception, le jour de la réception de sa réclamation;
- d'être informé de la décision des Médiateurs de traiter ou non sa réclamation, et ce dans les trois jours ouvrables de cette décision;
- à ce que les Médiateurs motivent leur refus éventuel de traiter sa réclamation;

- à la transmission éventuelle de sa plainte vers l'instance présumée compétente et à l'information simultanée de cette transmission;
- d'être tenu au courant de l'état d'avancement de son dossier à tous les stades de son examen;
- à une décision quant au bien-fondé de sa plainte dans un délai raisonnable, dépendant de la complexité du dossier;
- d'être informé de la suite réservée par le service de pensions aux recommandations formulées par les Médiateurs dans le cadre ou à l'occasion de sa réclamation;
- au respect de sa vie privée.

Article 14

Il incombe au plaignant:

- de communiquer toute information complémentaire requise par les Médiateurs. Les Médiateurs mettent fin à leur saisine quand le plaignant ne fournit pas les renseignements dans le délai de trois semaines qui suit le deuxième rappel de la lettre demandant les informations complémentaires. Le premier rappel est envoyé dans un délai d'un mois qui suit la lettre demandant les informations complémentaires. Le deuxième rappel qui mentionne le délai limite de trois semaines qui prend cours à la date d'envoi de cette lettre, est envoyé dans un délai d'un mois qui suit le premier rappel.
- de s'abstenir, directement ou par mandataire interposé, de toute démarche parallèle à l'intervention des Médiateurs. Dans l'hypothèse d'une telle démarche, les Médiateurs peuvent mettre fin à leur saisine.

Procédure d'examen

Article 15

La procédure d'examen d'un dossier se résume à trois grandes étapes, susceptibles de contenir différentes phases. L'examen d'un dossier n'implique pas nécessairement un passage par chacune de ces phases.

Durant ces trois grandes étapes, le dossier est mis :

- en attente, en vue de collecter des informations complémentaires;
- en instruction;
- en clôture.

ETAPES DANS L'EXAMEN D'UN DOSSIER

A. Dossier en attente en vue de collecter des informations complémentaires

Article 16

Il s'agit de l'étape d'attente d'un dossier pendant laquelle les Médiateurs n'en ont pas encore initié le traitement mais sont toujours occupés à compléter leur information en vue de :

- vérifier leur compétence;
- examiner la recevabilité de la plainte;
- prendre la décision d'instruire le dossier;
- éventuellement décider de suspendre l'examen de la réclamation.

Article 17

Les Médiateurs vérifient si l'objet de la plainte tombe dans le champ de leur compétence

Article 18

La plainte est irrecevable lorsque le plaignant, ou son mandataire, n'est pas une personne "intéressée" (cfr. article 4 du présent règlement), ou lorsque les Médiateurs refusent l'examen de la plainte (cfr. Article 10 et 11 du présent règlement).

Article 19

Lorsqu'à l'issue de cette étape, et selon le cas, les Médiateurs constatent que la plainte ne relève pas de leur compétence ou qu'elle est irrecevable, ils clôturent le dossier, passant ainsi à la troisième étape.

Dans les autres cas, ils passent à la seconde étape, en l'occurrence, l'instruction du dossier.

Article 20

Dans l'hypothèse où le dossier comporte plusieurs réclamations, chacune fait l'objet du traitement adapté conformément aux présentes dispositions.

B. Dossier en instruction

Article 21

Il s'agit de l'étape durant laquelle les Médiateurs procèdent à la collecte de l'information nécessaire à l'instruction du dossier en demandant de plus amples renseignements tant au plaignant qu'à l'Administration.

Dès que le dossier est complet, les Médiateurs décident sur la base des informations obtenues si la plainte est fondée ou non.

Si la plainte est déclarée non-fondée, les Médiateurs procèdent à la clôture du dossier, troisième étape.

Article 22

Si la plainte est fondée, les Médiateurs entament de nouveaux contacts en vue de :

- émettre une proposition;
- proposer une médiation;
- faire une recommandation officielle.

Article 23

La proposition est la phase de l'instruction d'un dossier au cours de laquelle les Médiateurs, sans aller jusqu'à faire une recommandation officielle au sens de l'article 16 alinéa 3 de l'arrêté royal, contactent le service de pensions et lui suggèrent de modifier sa décision ou son fonctionnement.

Le contact aura lieu avec le fonctionnaire responsable du service compétent lorsque le dossier ne pose pas de question de principe ni ne présente de caractéristiques particulières de dysfonctionnement grave du service de pensions ou d'un de ses agents.

Dans le cas contraire, le contact aura lieu avec le fonctionnaire dirigeant lorsque le dossier pose une question de principe ou met au jour un dysfonctionnement grave du service de pensions ou d'un de ses agents.

Article 24

La proposition de médiation est la phase de traitement d'un dossier pendant laquelle les Médiateurs proposent voire effectuent une médiation entre les parties. Elle se déroulera sur une double base bilatérale et de la façon suivante.

Les Médiateurs proposent, pour accord, au plaignant les termes de la médiation qu'ils comptent effectuer auprès du fonctionnaire dirigeant de l'administration.

En cas d'accord sur cette proposition, le plaignant s'engage à accepter, quelle qu'en soit l'issue, le résultat de la médiation qui signifiera en tout état de cause la clôture de son dossier.

Les Médiateurs font au fonctionnaire dirigeant une proposition de médiation, qui est clairement délimitée dans la forme. L'objet de la médiation portera sur les termes acceptés par le plaignant comme il ressort de l'alinéa 2 du présent article.

Au terme de cette procédure, les Médiateurs consignent le résultat de la médiation qui liera les parties après leur signature.

Article 25

La recommandation officielle est la phase de traitement d'un dossier au cours de laquelle les Médiateurs, sur la base de l'article 16 alinéa 3 de l'arrêté royal, invitent explicitement le service de pensions à modifier sa décision ou son fonctionnement.

Dans ce cas, ils en informent le Ministre qui a les pensions dans ses attributions et le Ministre responsable de l'administration concernée.

Clôture du dossier

Article 26

Il s'agit de l'étape finale de l'examen de la plainte au terme de laquelle les Médiateurs décident de déclarer que

1. la plainte est irrecevable;
2. la plainte ne relève pas de leur compétence;
3. l'examen de la plainte est suspendu;
4. la plainte est non-fondée;
5. la plainte est fondée et qu'un terme est mis à son examen.

Chacune de ces décisions est dûment motivée et signifiée au plaignant.

Evaluation

Article 27

A l'issue du traitement d'une réclamation, les Médiateurs évaluent l'acte ou le fonctionnement du service de pensions à l'égard duquel porte la réclamation.

Ils concluent à une bonne administration lorsqu'aucun élément ne permet d'établir que l'acte ou le fonctionnement incriminé est contraire aux lois et règlements, aux principes de bonne administration et à l'équité.

Ils concluent à une mal-administration lorsqu'un ou plusieurs éléments leur font établir que l'acte ou le fonctionnement incriminé est contraire aux lois et règlements, aux principes de bonne administration et à l'équité.

Ils ne se prononcent pas lorsqu'ils estiment ne pas avoir suffisamment d'éléments pour le faire, soit lorsqu'ils ne peuvent départager des éléments de fait contradictoires, soit lorsqu'un ou plusieurs éléments leur font établir que l'acte ou le fonctionnement incriminé est contraire à la loi et aux règlements, aux principes de bonne administration et à l'équité, mais également que la mauvaise administration constatée découle en partie d'éléments imputables au plaignant lui-même.

Entrée en vigueur

Article 28

Ce règlement fixé par les Médiateurs et approuvé par le Ministre qui a les pensions dans ses attributions, entre en vigueur le 1^{er} janvier 2001.

Bruxelles, le 27 novembre 2000

Les Médiateurs pour les Pensions

J. M. HANNESSE et G. SCHUERMANS

Le Ministre des Affaires sociales et des Pensions

F. VANDENBROUCKE

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.

Annexe 4

Loi du 11 avril 1995 visant à instituer "la Charte" de l'assuré social

ALBERT II, Roi des Belges,

Loi du 11 avril 1995 visant à instituer "la Charte" de l'assuré social

ALBERT II, Roi des Belges,

A tous, présents et à venir, Salut.

Les Chambres ont adopté et Nous sanctionnons ce qui suit :

CHAPITRE I. - Définitions et champ d'application.

Article 1. La présente loi est applicable à toute personne et à toute institution de sécurité sociale.

Art. 2. Pour l'exécution et l'application de la présente loi et de ses mesures d'exécution, on entend par :

1° "sécurité sociale" :

- a) l'ensemble des branches reprises à l'article 21 de la loi du 29 juin 1981 établissant les principes généraux de la sécurité sociale des travailleurs salariés, y compris celles de la sécurité sociale des marins de la marine marchande et des ouvriers mineurs ;
- b) *l'ensemble des branches visées sous le a), dont l'application est étendue aux personnes occupées dans le secteur public, et les branches du secteur public qui remplissent une fonction équivalente aux branches visées sous le a) ;*¹
- c) l'ensemble des branches reprises à l'article 1^{er} de l'arrêté royal n° 38 du 27 juillet 1967 organisant le statut social des travailleurs indépendants ;
- d) l'ensemble des branches reprises à l'article 12 de la loi du 17 juillet 1963 relative à la sécurité sociale d'outre-mer ou visées par la loi du 16 juin 1960 plaçant sous le contrôle et la garantie de l'Etat belge des organismes gérant la sécurité sociale des employés du Congo belge et du Ruanda-Urundi et portant garantie par l'Etat belge des prestations sociales assurées en faveur de ceux-ci ;
- e) l'ensemble des branches du régime d'aide sociale constitué par les allocations aux handicapés, le droit à un minimum de moyens d'existence, l'aide sociale, les prestations familiales garanties et le revenu garanti aux personnes âgées ;²
- f) l'ensemble des avantages complémentaires aux prestations assurées dans le cadre de la sécurité sociale visée au littera a), accordés, dans les limites de

¹ Loi du 25-06-1997, art.2 et 29. En vigueur: 01-01-1997 que pour les branches des soins de santé et des pensions du secteur public visées à l'article 38 de la loi du 5 août 1978 de réformes économiques et budgétaires. En vigueur : 01-01-1999 pour les autres branches

² Loi du 10-03-2005, art.1. En vigueur: 16-06-2005

- leurs statuts, par les fonds de sécurité d'existence visés au 2°, lettre c) ;
- g) l'ensemble des règles relatives à la perception et au recouvrement des cotisations et des autres ressources contribuant au financement des branches et avantages précités ;

2° "institutions de sécurité sociale" :

- a) *les ministères, les institutions publiques de sécurité sociale ainsi que tout organisme, autorité ou toute personne morale de droit public qui accorde des prestations de sécurité sociale* ;³
- b) les institutions coopérantes de sécurité sociale, c'est-à-dire les organismes de droit privé, autres que les secrétariats sociaux d'employeurs *et les offices de tarification des associations de pharmaciens*, agréés pour collaborer à l'application de la sécurité sociale ;³
- c) les fonds de sécurité d'existence institués, en vertu de la loi du 7 janvier 1958, par conventions collectives de travail conclues au sein des commissions paritaires et rendues obligatoires par le Roi, dans la mesure où ils accordent des avantages complémentaires visés au 1°, lettre f) ;
- d) les personnes chargées par les institutions de sécurité sociale visées aux a), b) et c) de tenir à jour un répertoire particulier des personnes visé à l'article 6, alinéa 2, 2°, de la loi du 15 janvier 1990 relative à l'institution et à l'organisation d'une Banque-Carrefour de la sécurité sociale.³

3° "personnes" : les personnes physiques, leurs représentants légaux ou leurs mandataires, les associations dotées ou non de la personnalité civile et toutes institutions ou administrations publiques ;

4° "données sociales" : toutes données nécessaires à l'application de la sécurité sociale ;

5° "données sociales à caractère personnel" : toutes données sociales concernant une personne physique identifiée ou identifiable ;

6° "données médicales à caractère personnel" : toutes données sociales concernant une personne physique identifiée ou identifiable et dont on peut déduire une information sur l'état antérieur, actuel ou futur de sa santé physique ou psychique, à l'exception des données purement administratives ou comptables relatives aux traitements ou aux soins médicaux ;

7° " assurés sociaux " : *les personnes physiques qui ont droit à des prestations sociales, qui y prétendent ou qui peuvent y prétendre, leurs représentants légaux et leurs mandataires* ;³

8° "décision" : *l'acte juridique de portée individuelle émanant d'une institution de sécurité sociale et qui a pour but de produire des effets juridiques à l'égard d'un ou de plusieurs assurés sociaux*³

Le Roi peut, par arrêté délibéré en Conseil des ministres, modifier les notions :

- 1° "sécurité sociale" ;
- 2° "institution de sécurité sociale" ;
- 3° "personnes" ;
- 4° "données sociales" ;
- 5° "données à caractère personnel" ;
- 6° "données médicales à caractère personnel" ;
- 7° " assurés sociaux " ;⁴
- 8° " décision " .⁴

³ Loi du 25-06-1997, art.2. En vigueur: 01-01-1997

⁴ Loi du 25-06-1997, art.3. En vigueur: 01-01-1997

CHAPITRE II. - Devoirs des institutions de sécurité sociale. ⁵

Art. 3. *Les institutions de sécurité sociale sont tenues de fournir à l'assuré social qui en fait la demande écrite, toute information utile concernant ses droits et obligations et de communiquer d'initiative à l'assuré social tout complément d'information nécessaire à l'examen de sa demande ou au maintien de ses droits, sans préjudice des dispositions de l'article 7.* Le Roi détermine, après avis du Comité de gestion ou de l'organe d'avis compétent de l'institution concernée, ce qu'il y a lieu d'entendre par information utile, ainsi que les modalités d'application du présent article.

L'information visée à l'alinéa 1^{er} doit indiquer clairement les références du dossier traité et le service qui gère celui-ci.

*Elle doit être précise et complète afin de permettre à l'assuré social concerné d'exercer tous ses droits et obligations.*⁶

Elle est gratuite et doit être fournie dans un délai de quarante-cinq jours.⁶

Toutefois, le Roi détermine les cas dans lesquels l'information donne lieu à la perception de droits et les secteurs pour lesquels ce délai de quarante-cinq jours peut être augmenté.⁶

Il fixe le montant, les conditions et les modalités de cette déduction.

Art. 4. Dans les mêmes conditions, les institutions de sécurité sociale doivent dans les matières qui les concernent conseiller *tout assuré social* qui le demande sur l'exercice de ses droits ou l'accomplissement de ses devoirs et obligations. Le Roi peut fixer les modalités d'application du présent article après avis du Comité de gestion ou de l'organe d'avis compétent de l'institution concernée.⁷

Art. 5. Les demandes d'informations ou de conseil adressées erronément à une institution de sécurité sociale non compétente pour la matière concernée, doivent être transmises sans délai par cette institution à *l'institution de sécurité sociale compétente*. Le demandeur en est simultanément averti. ⁸

Art. 6. *Les institutions de sécurité sociale doivent utiliser, dans leurs rapports avec l'assuré social, quelle qu'en soit la forme, un langage compréhensible pour le public.* ⁹

Art. 7. Les institutions de sécurité sociale et les services chargés du paiement des prestations sociales sont tenus de faire connaître aux personnes intéressées, au plus tard au moment de l'exécution, toute décision individuelle motivée les concernant. La notification doit en outre mentionner les possibilités de recours existantes ainsi que les formes et délais à respecter à cet effet.

Le Roi détermine les modalités et les délais de notification. Il détermine les cas dans lesquels la notification ne doit pas avoir lieu ou se fait au moment de l'exécution.

⁵ Loi du 25-06-1997, art.4. En vigueur: 01-01-1997

⁶ Loi du 25-06-1997, art.5. En vigueur: 01-01-1997

⁷ Loi du 25-06-1997, art.6. En vigueur: 01-01-1997

⁸ Loi du 25-06-1997, art 7. En vigueur: 01-01-1997

⁹ Loi du 25-06-1997, art.8. En vigueur: 01-01-1997

CHAPITRE III. - Procédure d'octroi.

Section 1. - Demandes.

Art. 8. *Les prestations sociales sont octroyées soit d'office chaque fois que cela est matériellement possible, soit sur demande écrite.*

*Le Roi détermine ce qu'il y a lieu d'entendre par " matériellement possible ".*¹⁰

Art. 9. *Sans préjudice des dispositions légales ou réglementaires particulières, la demande signée par l'intéressé est introduite auprès de l'institution de sécurité sociale ayant pour mission de l'instruire.*¹⁰

L'institution de sécurité sociale qui reçoit la demande écrite adresse ou remet un accusé de réception à l'assuré social. Tout accusé de réception doit indiquer le délai d'examen de la demande prévu dans le régime ou le secteur concerné ainsi que le délai de prescription à considérer. Un paiement ou une demande de renseignements complémentaires valent accusé de réception. *Le Roi peut fixer des modalités complémentaires ou déterminer les cas dans lesquels l'accusé de réception ne doit pas être délivré.*¹¹

L'institution de sécurité sociale incompétente auprès de laquelle la demande a été introduite transmet celle-ci sans délai à l'institution de sécurité sociale compétente. Le demandeur en est averti.¹¹

Toutefois, dans les situations visées à l'alinéa précédent, la demande sera, dans les conditions et suivant les modalités fixées par le Roi, validée quant à sa date d'introduction.

*Le Roi détermine quelle demande, introduite en vue de l'obtention d'un avantage ressortissant à un régime de sécurité sociale, vaut demande d'obtention du même avantage à charge d'un autre régime. Il détermine aussi ce qu'il y a lieu d'entendre par " régime de sécurité sociale ".*¹¹

Section 2. - Décisions et exécution sans délai.

Sous-section 1. - Délais.

Art. 10. *Sans préjudice d'un délai plus court prévu par des dispositions légales ou réglementaires particulières et sans préjudice de la loi du 25 juillet 1994 modifiant la loi du 27 février 1987 relative aux allocations aux handicapés en vue d'accélérer l'examen des dossiers, l'institution de sécurité sociale statue au plus tard dans les quatre mois de la réception de la demande ou du fait donnant lieu à l'examen d'office visés à l'article 8.*

*Si le délai est de quatre mois et l'institution ne peut prendre de décision dans ce délai, elle en informe le demandeur en lui faisant connaître les raisons.*¹²

Si la demande nécessite l'intervention d'une autre institution de sécurité sociale, cette intervention sera demandée par l'institution à laquelle la demande a été adressée. Le demandeur en sera informé.¹²

Le Roi peut porter temporairement le délai à huit mois au plus, dans les cas qu'il détermine.¹²

¹⁰ Loi du 25-06-1997, art 9. En vigueur: 01-01-1997

¹¹ Loi du 25-06-1997, art 10. En vigueur: 01-01-1997

¹² Loi du 25-06-1997, art.11. En vigueur: 01-01-1997

Les délais de quatre ou huit mois sont suspendus tant que l'intéressé ou une institution étrangère n'ont pas fourni complètement à l'institution de sécurité sociale les renseignements demandés, nécessaires pour prendre la décision.

Les dispositions des alinéas 2 et 3 ne prolongent pas les délais de quatre ou huit mois précités.

Le Roi détermine les régimes de sécurité sociale ou les subdivisions de ceux-ci pour lesquels une décision relative aux mêmes droits, prise suite à un examen de la légalité des prestations payées, n'est pas considérée comme une décision pour l'application de l'alinéa 1^{er}.¹²

Art. 11. L'institution de sécurité sociale qui doit examiner une demande recueillie d'initiative toutes les informations faisant défaut en vue de pouvoir apprécier les droits de l'assuré social.¹³

Si malgré le rappel qui lui est adressé, le demandeur reste, pendant plus d'un mois, en défaut de fournir les renseignements complémentaires demandés par l'institution de sécurité sociale, celle-ci, après avoir accompli toute démarche utile en vue de l'obtention desdits renseignements, peut statuer en se basant sur les renseignements dont elle dispose, sauf si le demandeur fait connaître un motif justifiant un délai de réponse plus long.

Art. 11bis. Le Roi peut, par arrêté délibéré en Conseil des ministres et après avis du Conseil national du travail, accorder une dérogation aux dispositions des articles 10, 11 et 12 pour les procédures en vigueur dans certains secteurs de la sécurité sociale qui offrent au moins les mêmes garanties pour l'assuré social.¹⁴

Art. 12. Sans préjudice d'un délai plus court prévu par des dispositions légales ou réglementaires particulières et sans préjudice de la loi du 25 juillet 1994 modifiant la loi du 27 février 1987 relative aux allocations aux handicapés en vue d'accélérer l'examen des dossiers, il est procédé au paiement des prestations au plus tard dans les quatre mois de la notification de la décision d'octroi et au plus tôt à partir de la date à laquelle les conditions de paiement sont remplies.

Dans les cas où une réglementation prévoit que les prestations octroyées ne sont payées qu'annuellement, ces paiements sont censés correspondre aux conditions fixées à l'alinéa précédent, pour autant qu'ils soient effectués dans le courant de l'année concernée ou au plus tard fin février de l'année suivante.

Si le paiement n'est pas effectué dans le délai prévu à l'alinéa 1^{er} ou dans le courant de l'année comme prévu à l'alinéa 2, et sans préjudice des droits du demandeur de saisir les juridictions compétentes, l'institution de sécurité sociale chargée du paiement des prestations en informe le demandeur, en indiquant les motifs du retard.

Aussi longtemps que le paiement n'a pas été effectué, le demandeur est informé tous les quatre mois des motifs du retard.

Le Roi peut porter temporairement le délai de quatre mois, prévu à l'alinéa premier, à huit mois au plus.¹⁵

¹² Loi du 25-06-1997, art.11. En vigueur: 01-01-1997

¹³ Loi du 25-06-1997, art.12. En vigueur: 01-01-1997

¹⁴ Loi du 25-06-1997, art.13. En vigueur: 01-01-1997

Sous-section 2. - Motivation, mentions et notifications.

Art. 13. Les décisions d'octroi d'un droit, d'un droit complémentaire, de régularisation d'un droit, ou de refus de prestations sociales, visées aux articles 10 et 11 doivent être motivées. Lorsque les décisions portent sur des sommes d'argent, elles doivent mentionner le mode de calcul de celles-ci. La communication du mode de calcul vaut motivation et notification. Le Roi fixe les mentions obligatoires devant figurer sur les formules de paiement.¹⁶

*Sans préjudice de l'obligation éventuelle d'informer l'assuré social d'une décision motivée dans un langage compréhensible pour le public, le Roi peut déterminer dans quelles conditions, des catégories de décisions prises par ou avec l'aide de programmes informatiques, en l'absence d'acte, peuvent être considérées comme étant explicitement motivées de manière interne.*¹⁶

Art. 14. Les décisions d'octroi ou de refus des prestations doivent contenir les mentions suivantes :

- 1° la possibilité d'intenter un recours devant la juridiction compétente ;
- 2° *l'adresse des juridictions compétentes* ;¹⁷
- 3° le délai et les modalités pour intenter un recours ;
- 4° *le contenu* des articles 728 et 1017 du Code judiciaire ;¹⁷
- 5° les références du dossier et du service qui gère celui-ci ;
- 6° la possibilité d'obtenir toute explication sur la décision auprès du service qui gère le dossier ou d'un service d'information désigné.

Si la décision ne contient pas les mentions prévues à l'alinéa 1er, le délai de recours ne commence pas à courir.

Le Roi peut prévoir que l'alinéa premier ne s'applique pas aux prestations qu'il détermine.

Art. 15. Les décisions de répétition de l'indu doivent contenir, outre les mentions de l'article 14, les indications suivantes :

- 1° la constatation de l'indu ;
- 2° le montant total de l'indu, ainsi que le mode de calcul ;
- 3° *le contenu* et les références des dispositions en infraction desquelles les paiements ont été effectués ;
- 4° le délai de prescription pris en considération ;
- 5° *le cas échéant*, la possibilité pour l'institution de sécurité sociale de renoncer à la répétition de l'indu et la procédure à suivre afin d'obtenir cette renonciation ;¹⁸
- 6° la possibilité de soumettre une proposition motivée en vue d'un remboursement étalé.

Si la décision ne contient pas les mentions prévues à l'alinéa 1er, le délai de recours ne commence pas à courir.

Art. 16. *Sans préjudice des dispositions légales ou réglementaires particulières, la notification d'une décision se fait par lettre ordinaire ou par la remise d'un écrit à l'intéressé.*

¹⁵ Loi du 25-06-1997, art.14. En vigueur: 01-01-1997

¹⁶ Loi du 25-06-1997, art.15. En vigueur: 01-01-1997

¹⁷ Loi du 25-06-1997, art.16. En vigueur: 01-01-1997

¹⁸ Loi du 25-06-1997, art.17. En vigueur: 01-01-1997

Le Roi peut déterminer les cas dans lesquels la notification doit se faire par lettre recommandée à la poste, ainsi que les modalités d'application de cette notification.

Sous-section 3. - Révision.

Art. 17. Lorsqu'il est constaté que la décision est entachée d'une erreur de droit ou matérielle, l'institution de sécurité sociale prend d'initiative une nouvelle décision produisant ses effets à la date à laquelle la décision rectifiée aurait dû prendre effet, et ce sans préjudice des dispositions légales et réglementaires en matière de prescription.²⁰

Sans préjudice de l'article 18, la nouvelle décision produit ses effets, en cas d'erreur due à l'institution de sécurité sociale, le premier jour du mois qui suit la notification, si le droit à la prestation est inférieur à celui reconnu initialement. L'alinéa précédent n'est pas d'application si l'assuré social sait ou devait savoir, dans le sens de l'arrêté royal du 31 mai 1933 concernant les déclarations à faire en matière de subventions, indemnités et allocations, qu'il n'a pas ou plus droit à l'intégralité d'une prestation.²⁰

Art. 18. Sans préjudice des dispositions légales et réglementaires en matière de prescription, l'institution de sécurité sociale peut rapporter sa décision et en prendre une nouvelle dans le délai d'introduction d'un recours devant la juridiction compétente ou, si un recours a été introduit, jusqu'à la clôture des débats lorsque :

- 1° à la date de prise en cours de la prestation, le droit a été modifié par une disposition légale ou réglementaire ;*
- 2° un fait nouveau ou des éléments de preuve nouveaux ayant une incidence sur les droits du demandeur sont invoqués en cours d'instance ;*
- 3° il est constaté que la décision administrative est entachée d'irrégularité ou d'erreur matérielle.²¹*

Art. 18bis. Le Roi détermine les régimes de sécurité sociale ou les subdivisions de ceux-ci pour lesquels une décision relative aux mêmes droits, prise à la suite d'un examen de la légalité des prestations payées, n'est pas considérée comme une nouvelle décision pour l'application des articles 17 et 18.²²

Art. 19. Après une décision administrative ou une décision judiciaire ayant force de chose jugée concernant une demande d'octroi d'une prestation sociale, une nouvelle demande peut être introduite dans les formes prévues pour la demande originaire. Une nouvelle demande ne peut être déclarée fondée qu'au vu d'éléments de preuve nouveaux qui n'avaient pas été soumis antérieurement à l'autorité administrative ou à la juridiction compétente ou en raison d'une modification d'une disposition légale ou réglementaire.

Sans préjudice des dispositions légales ou réglementaires particulières, la nouvelle décision prend cours le premier jour du mois qui suit celui au cours duquel, la nouvelle demande a été introduite.²³

²⁰ Loi du 25-06-1997, art.8. En vigueur: 01-01-1997

²¹ Loi du 25-06-1997, art.20. En vigueur: 01-01-1997

²² Loi du 25-06-1997, art.21. En vigueur: 01-01-1997

*Le Roi peut, par arrêté délibéré en Conseil des ministres et après avis du Conseil national du travail, déterminer que cet article n'est pas d'application aux branches de la sécurité sociale qui connaissent une procédure de révision spécifique.*²³

Section 3. - Intérêts.

Art. 20. Sans préjudice *des dispositions légales ou réglementaires plus favorables* et des dispositions de la loi du 25 juillet 1994 modifiant la loi du 27 février 1987 relative aux allocations aux handicapés en vue d'accélérer l'examen des dossiers, les prestations portent intérêt de plein droit, uniquement pour les bénéficiaires assurés sociaux, à partir de la date de leur exigibilité et au plus tôt à partir de la date découlant de l'application de l'article 12. Toutefois, si la décision d'octroi est prise avec un retard imputable à *une institution* de sécurité sociale, les intérêts sont dus à partir de l'expiration du délai visé à l'article 10 et au plus tôt à partir de la date de prise de cours de la prestation.²⁴

Si le Roi, en application de l'article 11bis, reconnaît une procédure spécifique, Il détermine les conditions dans lesquelles les intérêts sont octroyés, le débiteur de ces intérêts et le moment de prise de cours de l'intérêt. ²⁴

*Les intérêts dus de plein droit, visés à l'alinéa 1^{er}, ne sont pas dus sur la différence entre, d'une part, le montant des avances versées parce que l'organisme ne dispose pas des informations nécessaires pour prendre une décision définitive et, d'autre part, le montant qui découle de la décision définitive, si ces avances s'élèvent à nonante pourcent ou davantage du montant dû sur la base de la décision définitive.*²⁴

Les intérêts visés à l'alinéa 1^{er} ne sont en tout état de cause, pas dus lorsque des avances sont payées, et que :

- *la décision définitive dépend d'informations qui doivent être fournies par le demandeur lui-même ou par une institution non visée à l'article 2 de la présente loi ;*
- *la décision définitive dépend de la décision de deux ou plusieurs organismes de pension et pour autant que les demandes de pension aient été introduites dans un délai de huit mois qui précède la date de prise de cours de la pension ;*
- *ce n'est que lors de la décision définitive, que l'on peut constater que l'assuré social satisfait aux conditions requises pour avoir droit à une prestation minimum.*²⁵

Art. 21. Les prestations payées indûment portent intérêt de plein droit à partir du paiement si le paiement indu résulte de fraude, de dol ou de manœuvres frauduleuses de la part de la personne intéressée.²⁶

Art. 21bis. Le Roi peut, pour l'application des articles 20 et 21, déterminer les modalités relatives au calcul de l'intérêt. Il peut également fixer le taux d'intérêt sans que celui-ci puisse être inférieur au taux normal des avances en compte

²³ Loi du 25-06-1997, art.22. En vigueur: 01-01-1997

²⁴ Loi du 25-06-1997, art.23. En vigueur: 01-01-1997

²⁵ Loi du 22-02-1998, art.243. En vigueur: 13-03-1998

²⁶ Loi du 25-06-1997, art.24. En vigueur: 01-01-1997

courant hors plafond fixé par la Banque nationale.

Par arrêté délibéré en Conseil des ministres et après avis du Conseil national du travail, le Roi peut, pour l'application de l'article 21, assimiler à la fraude, au dol ou à des manœuvres frauduleuses, l'omission par le débiteur de faire une déclaration prescrite par une disposition qui avait été communiquée à l'assuré social. La déclaration peut être prescrite par une disposition légale ou réglementaire ou découler d'un engagement antérieur.²⁷

Section 4. - Renonciations.

Art. 22. § 1^{er}. *Sans préjudice des dispositions légales ou réglemes propres aux différents secteurs de la sécurité sociale, les dispositions des §§ 2 à 4 s'appliquent à la récupération de l'indu.*²⁸

§ 2. L'institution de sécurité sociale compétente peut, dans les conditions déterminées par son Comité de gestion et approuvées par le ministre compétent, renoncer à la récupération de l'indu :

- a) dans des cas ou catégories de cas dignes d'intérêt et à la condition que le débiteur soit de bonne foi ;
- b) lorsque la somme à récupérer est minime ;
- c) lorsqu'il s'avère que le recouvrement de la somme à récupérer est aléatoire ou trop onéreux par rapport au montant à récupérer.

§ 3. Sauf en cas de dol ou de fraude, il est renoncé d'office, au décès de celui à qui elles ont été payées, à la récupération des prestations payées indûment si, à ce moment, la réclamation de l'indu ne lui avait pas encore été notifiée.

§ 4. Toutefois, sans préjudice de l'application de l'article 1410 du Code judiciaire, cette disposition ne fait pas obstacle à la récupération de l'indu sur les prestations qui, au moment du décès de l'intéressé étaient échues, mais ne lui avaient pas encore été versées ou n'avaient pas encore été payées à l'une des personnes suivantes :

- 1° au conjoint avec qui le bénéficiaire cohabitait au moment de son décès ;
- 2° aux enfants avec qui le bénéficiaire vivait au moment de son décès ;
- 3° à la personne avec qui le bénéficiaire vivait au moment de son décès ;
- 4° à la personne qui est intervenue dans les frais d'hospitalisation, à concurrence de son intervention ;
- 5° à la personne qui a payé les frais funéraires à concurrence de ces frais.

§ 5. *Le Roi peut, par arrêté délibéré en Conseil des ministres et après avis du Conseil national du travail, déterminer que les §§ 1^{er} à 4 ne sont pas d'application à certaines branches de la sécurité sociale.*²⁸

Section 5. - Des délais de recours.

Art. 23. *Sans préjudice des délais plus favorables résultant des législations*

²⁷ Loi du 25-06-1997, art.25. En vigueur: 01-01-1997

²⁸ Loi du 25-06-1997, art.26. En vigueur: 01-01-1997

spécifiques, les recours contre les décisions prises par les institutions de sécurité sociale compétentes en matière d'octroi, de paiement ou de récupération de prestations, doivent, à peine de déchéance, être introduits dans les trois mois de leur notification ou de la prise de connaissance de la décision par l'assuré social en cas d'absence de notification.

Sans préjudice des délais plus favorables résultant des législations spécifiques, tout recours en reconnaissance d'un droit à l'encontre d'une institution de sécurité sociale doit également, à peine de déchéance, être introduit dans un délai de trois mois à dater de la constatation de la carence de l'institution.²⁹

CHAPITRE IV. - Dispositions finales.

Art. 24. *Le Roi peut apporter aux dispositions légales et réglementaires concernées, les modifications et abrogations nécessaires afin de les mettre en concordance avec les dispositions de la présente loi.*

A l'occasion d'une éventuelle codification de tout ou partie de la sécurité sociale, le Roi peut, par arrêté délibéré en Conseil des ministres, intégrer les dispositions de la présente loi dans cette codification en mettant sa terminologie en concordance avec celle de la codification, mais sans en modifier le contenu ou porter atteinte aux principes y inscrits.

Le projet d'arrêté royal visé à l'alinéa 2 sera soumis à l'avis du Conseil national du travail ou, le cas échéant, à celui du Conseil supérieur des Classes moyennes ; il fera l'objet d'un projet de loi de ratification à soumettre aux Chambres législatives, après avis du Conseil d'Etat.

La codification produira ses effets, après avoir été ratifiée par la loi, à partir du jour qui sera déterminé dans cette loi.

Art. 25. La présente loi entre en vigueur à la date fixée par le Roi et au plus tard le 1^{er} janvier 1997.

Promulguons la présente loi, ordonnons qu'elle soit revêtue du sceau de l'Etat et publiée par le Moniteur belge.

Donné à Châteauneuf-de-Grasse, le 11 avril 1995.

ALBERT

²⁹ Loi du 25-06-1997, art.27. En vigueur: 01-01-1997

Annexe 5

Charte pour une administration à l'écoute des usagers

Dans le Rapport annuel 2007, nous avons publié le texte de la charte pour une administration à l'écoute des usagers. Celle-ci complète la Charte de l'utilisateur des services publics du 4 décembre 1992.

L'objectif de la présente charte est d'ajouter ou d'actualiser de nouveaux principes vecteurs de bonne administration aux principes déjà contenus dans la Charte datant de 1992.

De nombreuses instances administratives fédérales satisfont d'ores et déjà à des normes de qualité nettement plus avancées que les normes, à caractère minimal, proposées dans la charte évoquée et dans la Charte de l'utilisateur des services publics. C'est notamment le cas pour l'Office National des Pensions, l'Institut National d'Assurances Sociales pour Travailleurs Indépendants et l'Office de la Sécurité Sociale d'Outre-Mer.

La charte pour une administration à l'écoute de ses usagers n'a pas pour objectif ni ambition de couvrir toutes les spécificités propres à chaque service de pensions pris isolément. Elle correspond plutôt à une déclaration d'intention, une ligne directrice destinée à stimuler initiative et émulation.

C'est pourquoi son texte n'est plus repris. A la place, nous publions les engagements auxquels les services de pensions précités se sont engagés envers leurs clients. Les chartes peuvent être consultées sur les sites de ces services de pensions, respectivement www.onprvp.fgov.be, www.inasti.fgov.be, www.ossom.be et www.scdfpensions.fgov.be.

Le Service des Pensions du Secteur Public y travaille encore. A l'impression de ce Rapport, la charte envisagée n'est pas encore publiée.

Les engagements dans la Charte de l'utilisateur de l'Office national des Pensions

1. Le personnel qui vous accueille est convivial, professionnel et à votre écoute.
2. Nous faisons tout ce qui est possible pour vous aider correctement et rapidement. Vous pouvez vous adresser à nos bureaux du lundi au vendredi de 9 h à 11 h 30 et de 13 h 30 à 16 h.
3. Nous organisons des permanences dans diverses communes et nous sommes présents dans divers salons.
4. L'information est un droit fondamental. C'est la raison pour laquelle nous sommes accessibles gratuitement par téléphone au numéro 0800 50 256 (uniquement à partir de la Belgique), du lundi au vendredi entre 8 h 30 et 12 h et entre 13 h et 17 h.

5. Si nous ne pouvons pas immédiatement répondre à votre question au téléphone, nous fixons un rendez-vous téléphonique à une date ultérieure.
6. Nous vous garantissons une réponse à votre question par lettre ou e-mail dans les 21 jours ouvrables. Si exceptionnellement nous ne sommes pas en mesure de donner une réponse définitive dans les 21 jours, nous vous en informons dans ce délai.
7. Lorsque vous nous transmettez des informations, vous recevez un accusé de réception dans les 5 jours ouvrables.
8. A défaut de pouvoir vous fournir les informations demandées, nous cherchons avec vous l'instance ou l'organisme compétent.
9. Nous envoyons de notre propre initiative un aperçu de carrière et une estimation de pension à toutes les personnes de 55 ans.
10. Nous limitons au maximum nos demandes de renseignements. Nous faisons un usage optimal des données qui sont disponibles auprès des autres services publics et mettons à profit les opportunités offertes par le réseau de la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale.
11. Votre opinion est un conseil précieux pour nous. Vous pouvez communiquer votre opinion ou votre avis par écrit ou via notre site Web <http://www.onp.fgov.be>.
12. Nous considérons également toute réclamation quant à notre service comme un conseil. Les réclamations nous aident à améliorer nos prestations. - Nous donnons suite à chaque réclamation. Les plaintes seront gérées de manière aussi centralisée que possible pour les inventorier et les analyser.
13. Pour mieux connaître vos attentes, nous menons des enquêtes de satisfaction.
14. Nous veillons au bon fonctionnement des services. Nous examinons et évaluons les activités et processus et menons des audits opérationnels. En outre, nous vérifions que tous les services respectent les dispositions légales et réglementaires.
15. Pour divers services ou informations, vous pouvez consulter en permanence notre site Web.
16. A l'aide d'indicateurs de performance, nous assurons le suivi de l'application des engagements pris dans cette charte.

Les engagements dans la Charte de promotion du service aux usagers au sein de l'Institut National des Assurances pour Travailleurs Indépendants

L'INASTI entend rencontrer les attentes de ses clients et s'engage à leur offrir un service de qualité. Nous réaliserons cet objectif de la manière suivante :

1. L'assuré social a droit à des décisions dûment motivées. L'INASTI entend fournir des efforts supplémentaires pour que la motivation soit claire et précise.
2. Les décisions de l'INASTI mentionnent tant l'instance auprès de laquelle un recours peut être introduit que les formalités à accomplir.
3. Sauf si les dispositions de la loi sont contraires, l'INASTI répond à l'utilisateur en utilisant le même moyen de communication que lui.
4. A côté des moyens de communication classiques (notamment lettres, fax et téléphone), l'INASTI offre au citoyen la possibilité de faire usage de la communication électronique.
5. Le nombre de lettres recommandées doit être restreint au profit de la

- correspondance ordinaire, à moins que la preuve de la date ne soit importante.
6. Sur chaque lettre, le correspondant indique ses nom, titre, numéro de téléphone et adresse électronique.
 7. En ce qui concerne les demandes de renseignements, l'INASTI s'engage à en accuser réception dans les temps: par courrier électronique, cela doit se faire dans les 5 jours, si toutefois la demande n'a pas déjà reçu réponse avant la fin de ce délai. Il est répondu aux demandes le plus vite possible, et en tous cas dans un délai raisonnable.
 8. Pour les demandes visant à obtenir un droit (et/ou une prestation), le service compétent envoie un accusé de réception. Si possible, le délai d'instruction est indiqué.
 9. A 55 ans, chaque travailleur indépendant recevra automatiquement un calcul individualisé de ses droits à pension.
 10. Si une demande est plutôt de la compétence d'une autre institution de sécurité sociale, l'Institut national transmet immédiatement cette demande à l'institution compétente ainsi qu'un avis à l'auteur de la demande. Si la demande n'est pas du ressort d'une autre institution de sécurité sociale, l'INASTI prêtera son concours pour tenter de trouver l'institution compétente.
 11. L'INASTI interviendra de façon proactive pour éviter que l'assuré social ne subisse un préjudice et lui signalera donc les problèmes éventuels sans tarder.
 12. Lors de l'instruction des dossiers, l'INASTI recherchera d'initiative les informations manquantes. L'assuré social ne sera contacté que si les informations nécessaires ne peuvent être obtenues auprès d'autres sources authentiques. Pour le transfert et l'exploitation de données, l'INASTI adoptera une attitude proactive.
 13. Les bâtiments de l'INASTI seront, là où cela s'avère nécessaire, adaptés pour en faciliter l'accès aux personnes handicapées.
 14. Les permanences locales, où les intéressés peuvent venir poser des questions générales ou concrètes, doivent continuer à faciliter l'accès aux informations pour les personnes qui ne peuvent se rendre dans les bureaux de l'INASTI.
 15. L'INASTI veille à avoir de larges plages d'ouverture. Les visiteurs sont accueillis tous les jours ouvrables de 8.15 heures à 16.30 heures. Deux jours par semaine, les bureaux sont accessibles jusqu'à 20 heures sur rendez-vous avec le service compétent. L'INASTI peut également être contacté par téléphone tous les jours ouvrables de 8 heures à 17 heures.
 16. L'INASTI prend régulièrement part à des foires pour informer la population de ses droits et obligations dans le cadre du statut social des travailleurs indépendants.
 17. L'INASTI continue de diffuser des publications de qualité, aussi bien sur support papier (ex. brochures, dépliants ...) qu'en version numérisée (Internet, CD-Rom).
 18. L'INASTI veille à interpréter et appliquer la législation et la réglementation en vigueur de manière objective, transparente et uniforme.
 19. L'INASTI attache une grande importance à la clarté et la lisibilité de ses formulaires, de ses décisions et de son courrier.
 20. Les membres du personnel qui reçoivent les visiteurs doivent être à même de fournir un large éventail d'informations. Pour les dossiers concrets ou les questions spécifiques, ils doivent immédiatement pouvoir faire appel au service compétent.

21. L'Institut national instruira les réclamations avec diligence.
22. L'INASTI s'efforce de bien et correctement collaborer avec le service fédéral de médiation ainsi qu'avec le service de médiation pensions. Dans le cadre de l'instruction des réclamations, l'INASTI fournira à ces services de médiation les renseignements souhaités. L'INASTI prendra les mesures qui s'imposent pour répondre aux questions posées dans le cadre des enquêtes, des propositions de médiation ou de suggestion. L'INASTI respectera les délais et les procédures dans ses relations avec lesdits services de médiation.
23. Pour l'Institut national, le respect de la vie privée des clients est très important. C'est pourquoi, les données à caractère personnel doivent être utilisées avec la plus grande prudence, tant sur support papier que dans les réseaux informatiques.

Les engagements dans la Charte de l'Office de Sécurité Sociale d'Outre-Mer pour une administration à l'écoute des usagers

1. Nous vous accueillons avec convivialité et professionnalisme et sommes à votre écoute.
2. Nous mettons tout en œuvre pour vous aider rapidement et correctement. Nos locaux sont accessibles du lundi au vendredi de 9 h à 12 h, ou sur rendez-vous en dehors de ces heures. Un guichet de remboursement de soins de santé est ouvert le mardi de 9 h à 11 h 45.
3. L'information est un droit fondamental, aussi sommes-nous joignables par téléphone du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 13h30 à 16h.
4. Si nous ne sommes pas en mesure de vous donner une réponse dans l'immédiat, nous fixons un rendez-vous téléphonique à une date ultérieure.
5. En cas de demande de renseignements d'ordre général, nous mettons tout en œuvre pour vous répondre par lettre ou par courriel dans les meilleurs délais.
6. Si nous ne sommes exceptionnellement pas en mesure de vous fournir une réponse dans les délais impartis, nous vous en informons.
7. Nous limitons autant que possible nos demandes de renseignements. Nous utilisons de façon optimale les données disponibles auprès des autres services publics et mettons à profit les opportunités qu'offre le réseau de la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale.
8. Nous considérons les réclamations de nos assurés comme des critiques constructives devant nous permettre d'améliorer notre service. Nous donnons suite à chaque réclamation.
9. Nous veillons au bon fonctionnement de nos services. Nous examinons et évaluons nos activités et vérifions que tous nos services respectent les dispositions légales et réglementaires.
10. Nous disposons d'un site sur l'Internet contenant de nombreuses informations sur nos services et nos produits. Vous y trouverez également des formulaires à utiliser.

Les engagements dans la Charte de l'utilisateur du Service Public Fédéral Finances, Administration de la Trésorerie, SCDF – Paiements - Pensions du secteur public

Nous vous écoutons!

- Nos collaborateurs vous sont directement accessibles pour vous conseiller et répondre à vos questions.
- Vous pouvez les joindre au 0257/257 12.
- Vous pouvez nous adresser vos commentaires, critiques, suggestions et plaintes:
 - à l'adresse e-mail scdfpensions.tresorerie@minfin.fed.be
 - au n° de fax 0257/958 51
 - à l'adresse postale: "avenue des Arts, 30 à 1040 Bruxelles"
- Nous vous sommes facilement accessibles, par:
 - nos heures d'ouverture, les jours ouvrables,
 - du lundi au vendredi, de 9 à 11 H 45 et de 13 à 16 H
 - à l'adresse suivante: rue du Commerce 96 à 1040 Bruxelles
 - nos locaux accessibles à tous,
 - les transports en commun,
 - notre parking souterrain.

Votre dossier est en bonnes mains!

- Nous contrôlons vos droits de manière impartiale et rapide, en respectant la loi et la réglementation
- Votre dossier est géré avec soin. Nous vous parlons avec clarté et de manière compréhensible
- Si votre situation est difficile, vous recevez une attention toute particulière et humaine
- Nous respectons la confidentialité de vos données personnelles et votre vie privée
- Nous simplifions les démarches administratives
- Vous recevez d'office vos fiches fiscales et de paiement.

Nous vous guidons dans la réglementation!

- Par notre website www.scdfpensions.fgov.be
- Par nos dépliants
- Par nos communications ciblées sur vos droits

Nous vous payons correctement!

- Vos pensions civiles de retraite et/ou de survie
- Vos pensions et rentes de guerre
- Vos rentes d'accident de travail
- Vos diverses allocations

Annexe 6

Questions et Réponses parlementaires

Les questions parlementaires qui suivent ont été publiées dans la période qui se situe entre le 1 janvier 2011 et le 31 décembre 2011. Elles portent sur le Service de médiation lui-même ou traitent de matières qui ont été discutées dans un de nos Rapports annuels. Dans ce dernier cas, le lecteur est à chaque fois renvoyé à la page du Rapport annuel correspondant.

Afin de garantir un aperçu le plus complet possible, les Membres du Parlement sont invités à nous transmettre systématiquement leurs questions et propositions qui sont en rapport à des thématiques discutées dans l'un de nos Rapports annuels.

L'ordre de présentation des Questions et Réponses correspond à la date de publication de la réponse.

Q.R., Chambre des représentants, 2e session de la 53e législature 2010 – 2011, question n° 16 de Madame Sonja Becq du 23 septembre 2010 (N.) « Allocations GRAPA. », Bull. n° 12 du 3 janvier 2011, p. 76 – 78 ; *Rapport annuel 2009*, p. 55 – 58

Q.R., Chambre des représentants, 2e session de la 53e législature 2010 – 2011, question n° 8 de Monsieur Stefaan Van Hecke du 16 septembre 2010 (N.) « Régularisations pour les périodes d'étude. », Bull. n° 15 du 27 janvier 2011, p. 101 – 103 ; *Rapport annuel 2000*, p. 57 – 60 ; *Rapport annuel 2005*, p. 53 – 54 ; *Rapport annuel 2008*, p. 57 – 60 ; *Rapport annuel 2009* p. 104 – 107

Q.R., Chambre des représentants, 2e session de la 53e législature 2010 – 2011, question n° 15 de Madame Sonja Becq du 23 septembre 2010 (N.) « Dépassement d'au moins 15 % du plafond fixé pour le travail autorisé. », Bull. n° 15 du 27 janvier 2011, p. 107 – 111 ; *Rapport annuel 1999*, p. 86 – 88 ; *Rapport annuel 2000*, p. 105 – 108 ; *Rapport annuel 2002*, p. 112 – 114 ; *Rapport annuel 2004*, p. 99 – 102 ; *Rapport annuel 2005*, p. 94 – 97 ; *Rapport annuel 2006* p. 135 – 137 ; *Rapport annuel 2009*, p. 81 – 87, p. 87 – 90

Q.R., Chambre des représentants, 2e session de la 53e législature 2010 – 2011, question n° 1 de Monsieur Georges Gilkinet du 2 août 2010 (F.) « Le versement de la pension due pour les bénéficiaires décédés. », Bull. n° 16 du 4 février 2011, p. 102 – 104 ; *Rapport annuel 2000*, p. 91 – 93 ; *Rapport annuel 2002*, p. 87 – 88

¹ dans le Bulletin des Questions et Réponses écrites de la Chambre des Représentants, dans le Compte rendu intégral des questions orales dans la Commission des Affaires Sociales de la Chambre des Représentants, dans les Annales de la Commission des Affaires Sociales du Sénat et sur le site Internet du Sénat, www.senat.be

Q.R., Chambre des représentants, 2e session de la 53e législature 2010 – 2011, question n° 45 de Monsieur Wouter De Vriendt du 13 décembre 2010 (N.) « Octroi d’une GRAPA provisoire. », Bull. n° 17 du 10 février 2011, p. 47 – 48 ; *Rapport annuel 2005*, p. 56 – 57

Q.R., Chambre des représentants, 2e session de la 53e législature 2010 – 2011, question n° 17 de Madame Sonja Becq du 23 septembre 2010 (F.) « Régularisation des périodes d’études dans le régime de pensions des travailleurs salariés et dans celui des travailleurs indépendants. », Bull. n° 22 du 16 mars 2011, p. 9 – 12 ; *Rapport annuel 2000*, p. 57 – 60 ; *Rapport annuel 2005*, p. 53- 54 ; *Rapport annuel 2008*, p. 57 – 60 ; *Rapport annuel 2009*, p. 104 – 107

Q.R., Chambre des représentants, 2e session de la 53e législature 2010 – 2011, question n° 32 de Monsieur Ben Weyts du 10 novembre 2010 (F.) « Constitution de droits en matière de pension par le biais du travail complémentaire après l’âge de la pension. – Différence de traitement entre les travailleurs salariés et les indépendants lors du calcul de leur pension. », Bull. n° 22 du 16 mars 2011, p. 13 – 14 ; *Rapport annuel 2008*, p. 77 – 83

Q.R., Sénat, question n° 5-1103 de Monsieur André du Bus de Warnaffe du 31 janvier 2011 (F.) « Pensions. – Pension du secteur public et revenu professionnel ou de remplacement. – Cumul. – Contrôle. – Concertation entre services. – Calcul du revenu autorisé. – Indexation des plafonds. », www.senat.be ; *Rapport annuel 2009*, p. 81 – 87, p. 87 – 90

Chambre des représentants, Commission des Affaires Sociales du 23 mars 2011, question n° 11 de Monsieur Stefaan Vercamer (N.) (n° 3279) « La délivrance automatique ou non de l’attestation aux bénéficiaires de la GRAPA. », *Compte Rendu Intégral*, CRIV 53 COM 171, p. 32 – 33 ; *Rapport annuel 2009*, p. 79 – 80

Chambre des représentants, Commission des Affaires Sociales du 23 mars 2011, questions jointes de Monsieur Wouter De Vriendt (N.) (n° 2392) « La garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA) », de Monsieur Wouter De Vriendt (N.) (n° 2512) « Une enquête rétroactive sur la garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA) », de Madame Karolien Grosemans (N.) (n° 3225) « La campagne d’information sur la garantie de revenus aux personnes âgées et la procédure automatisée de son octroi », *Compte Rendu Intégral*, CRIV 53 COM 171, p. 12 -16 ; *Rapport annuel 2010*, p. 88 – 91

Chambre des représentants, Commission des Affaires Sociales du 23 mars 2011, question n° 10 de Monsieur Servais Verherstraeten (N.) (n° 3247) « L’application du bonus-pension pour travailleurs après 2012. », *Compte Rendu Intégral*, CRIV 53 COM 171, p. 29 – 32 ; *Rapport annuel 2010*, p. 125 – 129

Q.R., Chambre des représentants, 2e session de la 53e législature 2010 – 2011, question n° 45 de Madame Catherine Fonck du 17 novembre 2010 (F.) « L’information des actifs sur leurs futurs droits à la pension. », Bull. n° 24 du 30 mars 2011, p. 89 – 92 ; *Rapport annuel 1999*, p. 142 ; *Rapport annuel 2004*, p. 167 ; *Rapport annuel 2005*, p. 163 – 166

Chambre des représentants, Commission des Affaires Sociales du 27 avril 2011, questions jointes de Monsieur Wouter De Vriendt (N.) (n° 4046) « Le bonus-

pension », de Madame Sonja Becq (N.) (n° 4092) « Le bonus-pension », de Madame Miranda Van Eetvelde (N.) (n° 4223) « La notoriété du bonus-pension », de Madame Miranda Van Eetvelde (N.) (n° 4224) « La prolongation du bonus-pension. », *Compte Rendu Intégral*, CRIV 53 COM 202, p. 4 – 7 ; *Rapport annuel 2010*, p. 125 – 129

Chambre des représentants, Commission des Affaires Sociales du 27 avril 2011, question n° 6 de Madame Sonja Becq (N.) (n° 4088) « La collaboration entre les CPAS et les services des pensions en ce qui concerne la GRAPA. », *Compte Rendu Intégral*, CRIV 53 COM 202, p. 9 ; *Rapport annuel 2009*, p. 55 – 58

Q.R., Chambre des représentants, 2e session de la 53e législature 2010 – 2011, question n° 53 de Madame Karolien Grosemans du 17 février 2011 (N.) « Garantie de revenus aux personnes âgées. – Octroi. – Simplification administrative. », Bull. n° 27 du 27 avril 2011, p. 171 – 172 ; *Rapport annuel 2010*, p. 88 – 91

Q.R., Chambre des représentants, 2e session de la 53e législature 2010 – 2011, question n° 43 de Madame Leen Dierick du 9 décembre 2010 (N.) « Travail autorisé. – Notions de ‘revenu professionnel’ et ‘par année civile’. », Bull. n° 29 du 16 mai 2011, p. 21 – 24 ; *Rapport annuel 2009*, p. 48 – 54

Q.R., Chambre des représentants, 2e session de la 53e législature 2010 – 2011, question n° 63 de Monsieur Stefaan Vercamer du 28 mars 2011 (N.) « Procédure de demande du maintien de la GRAPA pour un séjour de plus de 30 jours à l'étranger. », Bull. n° 30 du 23 mai 2011, p. 146 – 148, *Rapport annuel 2009*, p. 59 – 62

Q.R., Chambre des représentants, 2e session de la 53e législature 2010 – 2011, question n° 25 de Madame Maggie De Block du 6 octobre 2010 (N.) « Bonus de pension pour les travailleurs salariés. – Nouvelles pensions de retraite. », Bull. n° 31 du 7 juin 2011, p. 52 – 53 ; *Rapport annuel 2010*, p. 125 – 129

Chambre des représentants, Commission des Affaires Sociales du 21 juin 2011, question de Madame Veerle Wouters (N.) (n° 4592) « Le paiement des pensions aux retraités résidant à l'étranger », *Compte rendu intégral*, CRIV 53 COM 266, p. 3 – 7 ; *Rapport annuel 2008*, p. 101 – 104

Chambre des représentants, Commission des Affaires Sociales du 21 juin 2011, question n° 4 de Madame Sonja Becq (N.) (n° 4089) « L'unité de carrière. », *Compte Rendu Intégral*, CRIV 53 COM 266, p. 8 – 11 ; *Rapport annuel 2010*, p. 66 – 74

Chambre des représentants, Commission des Affaires Sociales du 21 juin 2011, question n° 13 de Madame Karolien Grosemans (N.) (n° 5401) « L'examen d'office de la GRAPA, l'attribution avec effet rétroactif et la prescription. », *Compte Rendu Intégral*, CRIV 53 COM 266, p. 29 – 30 ; *Rapport annuel 2010*, p. 88 – 91

Q.R., Chambre des représentants, 2e session de la 53e législature 2010 – 2011, question n° 61 de Monsieur Franco Seminara du 23 mars 2011 (F.) « La pension de survie en cas de décès du conjoint. – Décision de la Cour constitutionnelle. », Bull. n° 33 du 23 juin 2011, p. 103 – 104 ; *Rapport annuel 2009*, p. 90 – 94

Q.R., Chambre des représentants, 2e session de la 53e législature 2010 – 2011, question n° 67 de Madame Sonja Becq du 20 avril 2011 (N.) « Les délais de traitement des dossiers de pension. », Bull. n° 33 du 23 juin 2011, p. 105 – 107 ; Rapport annuel 2008, p. 63 - 65, p. 87 – 89 ; *Rapport annuel 2009*, p. 42 – 44, p. 75 – 76, p. 99 - 102 ; *Rapport annuel 2010*, p. 129 – 134, p. 134 – 138

Q.R., Sénat, question n° 5-2456 de Monsieur Bert Anciaux du 1 juin 2011 (N.) « Service de médiation pour les Pensions. – Requêtes. – Enregistrement. – Ventilation par région et par province. », www.senat.be ; *Rapport annuel 2010*, p. 39

Q.R., Sénat, question n° 5-2509 de Monsieur Bert Anciaux du 10 juin 2011 (N.) « Pensions. – Droit à la pension avant le soixantième anniversaire. – Service de médiation Pensions. – Recommandation 2010/3. », www.senat.be ; *Rapport annuel 2010*, p. 157 – 162, p. 176

Sénat de Belgique, Commission des Affaires Sociales du 5 juillet 2011, questions jointes de Monsieur Bert Anciaux (N.) (5-996) « L'application du principe de l'unité de carrière dans le cadre des pensions. », de Monsieur Bert Anciaux (N.) (5-1131) « La non-exécution de la loi relative aux pensions dues pour une carrière de plus de 45 ans. », *Annales de la Commission des Affaires Sociales*, 5-86 COM, p. 23 – 25 ; *Rapport annuel 2010*, p. 66 – 74

Annexe 7

Résultats de l'enquête de satisfaction du Service de médiation pour les Pensions en 2011

But et mode opératoire de l'enquête

Le groupe-cible de cette enquête

Le groupe-cible est composé de pensionnés qui ont déjà fait appel au Service de médiation pour les Pensions. Il leur est demandé de quelle manière ils ont pris connaissance de l'existence du Service de médiation, ce qu'ils pensent de la manière dont leur plainte a été traitée et quelles seraient des points d'amélioration possibles.

L'enquête a été envoyée par écrit ou par courriel à tous les plaignants qui durant une période de référence d'un an avaient fait appel au Service de médiation. Le Service de médiation s'est chargé de l'envoi de ces courriers. Aucune donnée susceptible de permettre d'identifier un plaignant n'a été transmise à un tiers quelconque, conformément aux exigences les plus strictes afin de respecter la « privacy » (vie privée) des plaignants.

1800 enquêtes papier et 167 courriels ont été envoyés.

Au total, 404 réponses ont été renvoyées dont 27 par la voie électronique et 377 en version papier.

La participation

Voici le reflet de la composition socio-démographique des participants à l'enquête.

En ce qui concerne la langue et le sexe, les pourcentages de participants correspondent environ à ceux des données statistiques annuelles des plaintes introduites. Il s'agit de 62 % de néerlandophones pour 38 % de francophones. 2/3 sont des hommes, 1/3 des femmes.

La grosse majorité des participants à l'enquête est composée de pensionnés. 11 % d'entre eux ont moins de 60 ans, 78 % ont entre 60 et 80 ans, 8 % ont plus de 80 ans.

La moitié d'entre eux a terminé sa scolarité à 18 ans. 42 % ont poursuivi des études.

Plus de 50 % des participants a eu une carrière de travailleur salarié, et 30 % d'entre eux ont une carrière mixte, dont une majorité dans le régime des travailleurs salariés.

Les anciens fonctionnaires et les travailleurs indépendants représentent respectivement 12 % et 8 %.

L'interprétation des données

Les résultats ne reflètent que la perception des participants à l'enquête. Les réponses ne peuvent pas être généralisées et extrapolées à la population des clients du Service de médiation pour les Pensions dans sa totalité.

En effet, il n'est pas possible de vérifier la motivation à répondre des participants : s'agit-il, par exemple, surtout de clients satisfaits qui ont répondu ou, au contraire, de ceux qui le sont moins ?

Les participants n'ont en outre pas nécessairement répondu tous, ni à toutes les questions. Les résultats sous la forme de score sur un total de 10 points représentent la manière dont il a été répondu à cet item précis. Voici comment les réponses ont été converties en scores sur 10 :

Absolument pas d'accord	Plutôt pas d'accord	Plutôt d'accord	Absolument d'accord
0	3,3333333	6,6666667	10

Les résultats de l'enquête

- Le premier indice concernant la satisfaction globale se manifeste dans la réponse à la question « Je suis globalement satisfait du travail du Médiateur pour les Pensions ». Le score s'élève à 7,64 point.

Quasi 70 % des participants trouvent que le Médiateur pour les Pensions est une bonne alternative pour éviter une procédure devant le tribunal et le recommanderait.

La communication avec les pensionnés pourrait être améliorée ainsi que l'information au sujet des compétences du Médiateur (je savais quelles plaintes je pouvais introduire). C'est à cette question que les réponses négatives sont les plus nombreuses.

A la question : "De quelle manière avez-vous pris connaissance de l'existence du Médiateur pour les Pensions ? », tous les participants ont répondu.

La source principale d'information semble être l'Internet. Un élément positif est également le fait que 17,8 % des participants indiquent leur service de pension comme source d'information à propos du Service de médiation.

- L'accessibilité du Médiateur (le fait de trouver les données de contact, le fax, l'e-mail, le téléphone, le formulaire de plainte, ...) est plus que satisfaisante avec un score de 7,5 sur 10.

Les participants voient toutefois encore des possibilités d'amélioration sur ce point. Les répondants préfèrent clairement que les données de contact soient mentionnées dans le courrier/courriel des services de pensions eux-mêmes. En d'autres mots, il ne faut alors même pas les rechercher, elles sont disponibles d'office.

- A la question : « Comment se sont passés vos premiers contacts avec le Service de médiation pour les Pensions ? », plus des 2/3 des participants ont répondu qu'il s'agissait d'un contact téléphonique. 173 participants ont eu un premier contact via le website.

L'indice de satisfaction est positif, respectivement de 8,42 et 7,51 sur 10.

A la question « Que pensez-vous de la manière dont votre plainte a été traitée et prise en charge par le Service de médiation ? » les réponses sont positives. Le score oscille autour de 8 sur 10.

- Il y a toutefois eu quelques réactions mitigées sur la manière de communiquer, l'usage de la langue, la quantité d'informations dans les lettres et e-mails du Service de médiation.

Pour la plupart, le langage utilisé est très compréhensible (8,38 points) ; pour quelques autres, le langage utilisé est trop compliqué (5,88 points).

Pour les uns, le Service de médiation donne suffisamment d'informations ; pour certains, il en donne de trop. Le score sur cette question est respectivement de 7,74 et 5,89 points.

Pour le surplus, les lettres du Service de médiation se démarquent très clairement (8,08 points) des courriers des services de pension et les données de contact apparaissent toujours clairement (7,96 points).

- 3/4 des participants à l'enquête avaient introduit une plainte auprès du Service. 5 % du quart restant n'a pas répondu à cette question mais a toutefois réagi à la question relative à la manière dont le Service avait accueilli et traité sa requête. On peut en déduire que quasi 80 % des participants à l'enquête avaient bien déjà introduit une plainte auprès du Service.
- A la question de la durée de traitement de leur plainte, 80% des 404 participants ont répondu, 20 % n'y ont pas répondu malgré que 15 % de ceux-ci avaient bien introduit une plainte.

Plus de 4 plaintes sur 5 (82 %) ont pu être résolues endéans les 3 mois. 10,7 % des plaintes ont été résolues dans l'année et un peu plus de 7 %, après plus d'un an.

- Voici les scores obtenus à la suite des questions destinées à appréhender la qualité du traitement de la plainte par le Service de médiation :

J'ai reçu régulièrement et suffisamment de messages relatifs à l'état d'avancement de mon dossier : 7,62 points

Les questions pour obtenir de plus amples informations pour le traitement de ma plainte étaient claires et compréhensibles : 7,98 points

Le délai de traitement de ma plainte était acceptable : 7,99 points

La lettre de clôture était claire et compréhensible : 8,35 points

Je suis content du résultat du traitement de ma plainte. (Le problème est résolu ou je suis apaisé par la réponse, ...) : 7,32 points

Les chiffres relatifs au degré de satisfaction sont plus que bons puisqu'ils avoisinent 8 points.

- Le tableau croisé entre l'indice de satisfaction et les segments socio-démographiques livre une image éclairante de la manière dont le résultat du travail du Médiateur est perçu au sein de chacun de ces segments socio-démographiques.

Un peu plus que les francophones, les néerlandophones expriment un sentiment de satisfaction globale, soit respectivement 87 % et 91 %. La répartition selon le sexe présente des pourcentages quasi identiques : 88 % des plaignants sont des hommes, 91 % des femmes.

L'âge influence peu ce sentiment général de satisfaction. Les pourcentages varient de 80 à 97 %. La catégorie d'âge qui se situe entre 50 et 60 ans compte le plus de participants satisfaits, la catégorie moins de 50 ans, le moins avec 80 %.

La perception de la satisfaction selon le régime de pension ne permet pas de tirer de conclusion particulière non plus. La catégorie des fonctionnaires pensionnés et celle des employés (régime des travailleurs salariés) sont les plus satisfaites, respectivement 90,9 % et 92,5 %, tandis que la catégorie des travailleurs indépendants et celle des ouvriers (régime des travailleurs salariés) le sont un peu moins, respectivement 87,1 % et 87,3 %.

Le niveau d'études est, quant à lui, le paramètre qui influence le plus la satisfaction perçue et exprimée par les participants. 95,5 % des universitaires manifestent leur satisfaction, alors que ce pourcentage tombe à 83,8 % pour la catégorie la moins diplômée (qui a bénéficié de l'enseignement jusque 14 ans).

- Le tableau croisé entre la satisfaction générale et la durée de traitement confirme l'influence de la rapidité de traitement de la plainte sur l'indice de satisfaction.

Tant que l'instruction de la plainte ne dépasse pas 6 mois, les participants répondent qu'ils sont globalement très satisfaits du travail du médiateur. Dès que l'instruction dépasse 6 mois, les scores chutent même si l'indice de satisfaction reste encore de 72 % dans des dossiers complexes dont l'instruction dure parfois plus d'une année.

Annexe 8

ADRESSES UTILES

VICE-PREMIER MINISTRE ET MINISTRE DES PENSIONS

Vincent Van Quickenborne
ACK – Finance Tower
Boulevard du Jardin Botanique 50 boîte 61
1000 Bruxelles

Tél.: 02/ 792.99.00
Fax: 02/ 792.99.01
E-mail : info@ministredespensions.be
Website : www.ministredespensions.be

COMITÉ CONSULTATIF POUR LE SECTEUR DES PENSIONS

Centre administratif Jardin Botanique
Finance Tower
Bd Jardin botanique 50 bte 1
1000 Bruxelles

Tél.: 02/ 528.60.74
Website : www.socialsecurity.fgov.be
E-mail : ccp-rcp@minsoc.fed.be

SERVICE PUBLIC FEDERAL SECURITE SOCIALE

Centre administratif Jardin Botanique
Finance Tower
Bd Jardin botanique 50 bte 100
1000 Bruxelles

Tél. : 02/ 528.60.11
Website : www.socialsecurity.fgov.be
E-mail : social.security@minsoc.fed.be

SITE PORTAIL DE LA SECURITE SOCIALE

www.socialsecurity.be/site_fr/index.htm

POUR CALCULER SOI-MEME SA PENSION :

www.toutsurmapension.be

POUR DEMANDER SA PENSION EN LIGNE :

www.demandepension.be

OFFICE NATIONAL DES PENSIONS

Tour du Midi
1060 Bruxelles

Numéro vert (en Belgique). :

Fr. : 0800/ 50266

De. : 0800/ 50266

Nl. : 0800/ 50246

De l'étranger :

Tél. : + 32/2/ 529.30.01 (F)

+ 32/2/ 529.30.02 (N)

+ 32/2/ 529.30.03 (D)

Fax : + 32/2/ 529.21.76

+ 32/2/ 529.23.95

Website : www.onprvp.fgov.be

E-mail : info@onprvp.fgov.be

Pour connaître les permanences, bureaux régionaux et Point pensions proches de chez vous, appelez le numéro gratuit 0800/50256 ou consultez le site www.onprvp.fgov.be sous la rubrique Contact.

INSTITUT NATIONAL D'ASSURANCES SOCIALES POUR TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS

Place Jean Jacobs 6
1000 Bruxelles

Tél. : 02/ 546.42.11

Fax : 02/ 511.21.53

Website : www.inasti.fgov.be

E-mail : info@inasti-rsvz.fgov.be

Pour connaître les permanences, bureaux régionaux et Point pensions proches de chez vous, appelez le numéro 02/546.42.11 ou consultez le site www.inasti.fgov.be sous la rubrique Contact.

SERVICE DES PENSIONS DU SECTEUR PUBLIC

Place Victor Horta 40 bte 30
1060 Bruxelles

Contact Center :

Tél. : 02/ 558.60.00

Fax : 02/ 558.60.10

Website : www.sdpsp.fgov.be

E-mail : CC@sdpsp.fgov.be

Pour connaître les permanences et Point pensions proches de chez vous, appelez le numéro 02/558.63.88 ou consultez le site www.sdpsp.fgov.be sous la rubrique Contact.

SERVICE CENTRAL DES DÉPENSES FIXES - PENSIONS
SERVICE PUBLIC FEDERAL FINANCES
ADMINISTRATION DE LA TRESORERIE

Avenue des Arts 30
1040 Bruxelles

Tél. : 02/ 57.257.12
Fax : 02/ 57.958.51
Website : www.scdfpensions.fgov.be
E-mail: scdfpensions.tresorerie@minfin.fed.be

Visiteurs : Rue du Commerce 96-112, 1040 Bruxelles
Chaque jour de 8.30 à 11.45 et de 13.00 à 16.00

OFFICE DE LA SÉCURITÉ SOCIALE D'OUTRE-MER

Avenue Louise 194
1050 Bruxelles

Tél. : 02/ 642.05.11
Fax : 02/ 642.05.59
Website : www.ossom.be
E-mail : info@ossom.fgov.be

Visiteurs : chaque jour de 9.00 à 12.00 sans rendez-vous,
en dehors de ces heures sur rendez-vous

Accueil téléphonique : de 9.00 à 12.00 et de 13.30 à 16.00

SNCB HOLDING – SERVICE DE PENSIONS

Rue de France 85
1060 Bruxelles

Réglementation pensions de retraite,
de survie et d'invalidité

Tél. : 02/ 525.25.38
Fax : 02/ 525.40.12
E-mail : h-hr341@b-holding.be

Calcul de nouvelles pensions

Tél. : 02/ 525.35.27
Fax : 02/ 526.35.96
E-mail : h-hr342@b-holding.be

Paiements

Tél. : 02/ 525.35.07
Fax : 02/ 526.35.96
E-mail : paiementspensions@b-holding.be

PERMANENCES INTERNATIONALES

L'Office National des Pensions et l'Institut National d'Assurances Sociales pour Travailleurs Indépendants organisent des permanences communes en collaboration avec la Caisse de pensions allemande «Deutsche Rentenversicherung», la Caisse de pensions hollandaise «Sociale Verzekeringsbank» et la Caisse de pensions française «CRAM».

Pour connaître les permanences proches de chez vous, contactez le numéro central de votre service de pensions dont vous trouverez le numéro ci-avant.

LES SERVICES DE MEDIATION BELGES, AFFILIES A LA CONCERTATION PERMANENTE DES MEDIATEURS ET OMBUDSMANS (CPMO)

Ces mêmes données sont disponibles sur le site www.ombudsman.be. Vous pouvez également y rechercher quel médiateur ou médiatrice est compétent pour votre problème à l'aide d'une liste de mots-clés.

Table des matières

INTRODUCTION.....	3
PARTIE 1 LE SERVICE DE MEDIATION POUR LES PENSIONS	5
Ombudsman et Juge – Au service de la Justice sociale	
Chap. 1 Les activités du Service de médiation pour les Pensions et les moyens mis à sa disposition	12
Les activités.....	12
Le recours à des critères/normes d'évaluation.....	12
Les protocoles d'accord.....	13
L'enquête de satisfaction	14
Information et communication	16
Relations externes	25
Adhésion aux organisations d'ombudsmans	27
Les moyens à la disposition du Service de médiation pour les Pensions	29
Les ressources humaines	29
Les moyens financiers	32
Les moyens matériels	33
PARTIE 2 ANALYSE DES DOSSIERS	35
Chap. 1 Données statistiques	37
Les requêtes – Chiffres généraux et tendances.....	37
Les plaintes	41
Le traitement	44
Durée de traitement.....	53
Chap. 2 Analyse des dossiers	56
Les services d'attribution de l'Office National des Pensions (ONP)	56
• Droit minimum par année de carrière – Augmentation au 1er septembre 2011 décidée par arrêté royal – Défaut d'intégration du nouveau montant dans le calcul de certaines pensions notifiées avant ou peu après la parution au Moniteur belge – Mise sur pied courant 2012 d'une opération de révision d'office de ces pensions.....	57
• Les personnes qui vivent en communauté (religieuse ou philosophique) ne peuvent prétendre qu'à une GRAPA calculée au taux de base. Lorsqu'elles intègrent une maison de repos, elles peuvent obtenir la GRAPA au taux majoré.	59

- Diminution de la pension de vieillesse hollandaise Algemene Ouderdomswet (AOW) à partir du 1er juillet 2011 suite au remplacement de l'allocation AOW par une allocation de soutien du pouvoir d'achat des contribuables âgés (allocation Koopkrachttegemoetkoming voor Oudere Bejaarden – KOB) – Influence sur les pensions belges – Point de vue initial de l'ONP au niveau de la demande de révision du droit à la pension en Belgique par le pensionné – Révision de ce point de vue – Influence sur la retenue pour l'assurance maladie-invalidité 60

Les services de paiement de l'Office National des Pensions (ONP)

- Interruption des paiements de la pension pendant plusieurs mois suite au décès du conjoint d'un pensionné – Gros retards dans l'établissement des décisions provisionnelles (passage du taux de ménage au taux isolé, fixation du droit à la pension de survie provisoire) – Manque de réactivité – Retour à la normale espéré en 2012 73

Le Service des Pensions du Secteur Public (SdPSP) 77

- Complément pour âge à la pension de retraite du secteur public – Le SdPSP l'accorde également pour les périodes pendant lesquelles un fonctionnaire a été placé en congé pour mission d'intérêt général 77

L'Institut National d'Assurances Sociales pour Travailleurs Indépendants (INASTI) 80

- Délai légal pour notifier une décision de pension égal à 4 mois selon la Charte de l'assuré social – Délai d'instruction porté temporairement à 8 mois dans les régimes salarié et indépendant lors de la modification législative en 1997 – Disposition ultérieurement abrogée pour l'ONP mais pas pour l'INASTI – Différence de traitement entre régimes de pensions – Recommandation générale 80

- Cumul entre une pension de survie de travailleur salarié, une pension de travailleur indépendant et une ou plusieurs pensions de retraite – Situation après cumul moins favorable qu'avant ce cumul – Impossibilité légale de renoncer aux pensions de retraite – Effet non voulu de la réglementation en vigueur 84

Office de Sécurité Sociale d'Outre-Mer, la Société Nationale des Chemins de Fer belges, Ethias, les Caisses d'assurances sociales pour travailleurs indépendants et autres 92

- Période de services comme volontaire de carrière à l'armée – Prise en compte de cette période dans la pension des chemins de fer – Calcul avec le tantième adéquat (1/50ème) impossible compte tenu des programmes informatiques actuels – Réécriture prévue en 2012 – Le pensionné perçoit des avances sur la base du montant le plus proche possible du montant définitif 92

Analyse transversale 94

• Cumul d'une pension avec des revenus d'une activité professionnelle

- Cumul entre montants de pension et revenus d'activité professionnelle : il n'est pas facile tous les jours d'être en pension et de continuer à travailler ! 94

Cas n° 1 : Indemnité de préavis

Une seule et même indemnité de préavis, perçue par un pensionné suite à un licenciement, est prise en compte dans les revenus professionnels au SdPSP mais pas à l'ONP. Cette différence entre le régime du secteur public et celui du secteur privé n'est toujours pas éliminée, malgré la Recommandation générale émise dans notre Rapport annuel 2009.

Cas n° 2 : Double pécule de vacances

Depuis 2011 (revenus de 2010), les services de pensions (ONP et SdPSP) affectent le pécule de vacances des travailleurs salariés à l'année de sa perception et non plus à l'année au cours de laquelle les prestations qui ont donné lieu à l'octroi dudit pécule ont été effectuées. De plus, l'ONP ne prend plus en compte, à partir du 1er janvier 2011, le double pécule de vacances comme revenu professionnel lors du contrôle des limites annuelles autorisées, alors que le SdPSP attend une modification légale qui viendra confirmer cette pratique.

Cas n° 3 : Rectification des revenus

Un pensionné du secteur public auquel on a demandé de rembourser des montants indus de pensions peut toujours faire revoir sa situation s'il apporte les preuves que ses revenus sont moins élevés que ceux déclarés au fisc et imposés comme tels. Le SdPSP n'exige pas la rectification préalable de l'imposition par l'administration fiscale.

Cas n° 4 : Suspension – Charge de la preuve

Le pensionné qui ne répond pas aux demandes de renseignements du SdPSP sur ses revenus d'activité encourt la suspension pure et simple de la pension. Le Médiateur plaide pour que cette mesure grave n'intervienne que si la preuve existe que les limites ont été outrepassées. Il demande que le SdPSP travaille à l'avenir en étroite collaboration avec les autres services de pensions : l'ONP pour une activité de salarié et l'INASTI pour une activité d'indépendant.

Cas n° 5 : Pécules de vacances en cas de fin de contrat de travail

Le pécule de vacances simple de départ fait-il ou non partie des revenus professionnels, lorsqu'il correspond à des jours de vacances non épuisés suite à une cessation d'activité ?

Cas n° 6 : Calcul des limites, proratisé, ou pas

Commencer une activité en cours d'année et dépasser les limites de revenus autorisés peut réserver de mauvaises surprises, en particulier pour les pensionnés salariés. L'ONP promet d'attirer davantage l'attention des retraités sur le fait que dans son régime, les limites sont toujours contrôlées par année civile complète.

• **Intérêts**.....

116

Droit aux intérêts de plein droit en application de la Charte de l'assuré social
– Montants payés parfois conséquents – Octroi sur demande expresse sauf exceptions – Déficit d'information sur ce point dans le grand public – Point de départ du calcul après 4 mois en cas de dépassement des délais de traitement – Pas de montant minimum payable

Cas n° 1 : Plus que des peanuts !
Les intérêts, ce ne sont pas toujours des « peanuts » ! Ils peuvent parfois s'élever à des sommes conséquentes.

Cas n° 2 : Point de départ du calcul des intérêts
Point de départ du calcul des intérêts. Le SdPSP les accorde après 4 mois et non plus après 8 mois à partir de la date de la demande.

Cas n° 3 : Plus de montant minimum
L'INASTI renonce à limiter le paiement des intérêts aux montants supérieurs à 5 euros – Absence de base juridique à cette pratique administrative.

• **Simplification administrative et coordination entre services de pensions**

122

Une autre version de la théorie des dominos ? Simplification administrative et Coordination entre services de pensions.

Cas n° 1 : Un questionnaire commun !
En cas de carrière mixte, chaque service de pensions instruit son propre dossier avec ses propres formulaires sans utiliser systématiquement les informations disponibles chez les autres. Les mêmes renseignements sont demandés plusieurs fois aux demandeurs. Solution via un questionnaire commun aux trois grands services ?

Cas n° 2 : La théorie des dominos
La théorie des dominos dans le traitement des dossiers pension. L'ONP et/ou l'INASTI ne peuvent pas clôturer leur instruction, car le SdPSP attend des informations nécessaires pour calculer la pension dans le secteur public. Il retarde l'envoi de la décision, sans tenir compte de l'objectif commun. Les trois services de pensions face à un défi : comment se préparer à l'action pour faire primer l'intérêt commun (in casu le paiement à temps de toutes les pensions – Commitment) ?

Cas n° 3 : « Modèle 74 » Echange automatique des informations ?
Informations relatives aux conditions de paiement de la pension (formulaire modèle 74). Le pensionné avait tout intérêt à renvoyer le formulaire à chaque service susceptible de payer une prestation. Depuis octobre 2011, une nouvelle fonctionnalité du programme HERMES permet d'améliorer l'échange automatique des informations à ce sujet entre services de pensions.

Cas n° 4 : Polyvalence
Application restreinte des règles de la polyvalence des demandes par le SdPSP

• **Prescription**

135

Arriérés de pension ou paiements indus de pension – Application des règles en matière de prescription – Analyse de certaines pratiques administratives

Cas n° 1 : Déclaration du bénéficiaire d'une pension d'un autre régime
 Un couple de pensionnés bénéficie d'une pension de ménage dans le régime des travailleurs salariés. L'un des conjoints obtient une pension dans un autre régime, qui ne permet plus le paiement du taux de ménage. L'octroi de cette prestation n'est pas déclaré à l'ONP. Ce couple doit-il rembourser trois ans ou six mois de paiements indus ?

Cas n° 2 : Déclaration liée à la vente d'un bien immobilier
 Un pensionné déclare à l'ONP la vente d'un bien immobilier deux mois après la passation de l'acte : s'agit-il d'une déclaration tardive ou non ? Quel délai appliquer à la récupération des montants indus de GRAPA ?

Cas n° 3 : Notification valable de l'interruption
 Des montants indus de pension sont réclamés au pensionné en l'absence d'une décision rectificative, valablement notifiée, qui interrompt la prescription.

Cas n° 4 : La date de la demande vaut date d'interruption
 Un pensionné résidant à l'étranger introduit une demande de pension plus de 10 ans après son 65ème anniversaire. L'interruption de la prescription intervient en principe à la date de cette demande, à condition que l'ordre de paiement renseigne la bonne date.

• Pension de survie et cohabitation légale 144

Cas n° 1 : L'ONP tient compte dans ses décisions de pension de survie de la nouvelle jurisprudence depuis le 25 mars 2009. A notre demande, l'ONP a ajouté depuis 2011 un alinéa à ses formulaires pour permettre au conjoint survivant de signaler, le cas échéant, une période de cohabitation légale précédant le mariage.

Cas n° 2 : Le SdPSP tient compte de la jurisprudence de la Cour Constitutionnelle dans les décisions d'octroi de pension de survie à partir du 1^{er} avril 2011.

Chap. 3 Plaintes à caractère général et demandes d'informations..... 152

Plaintes à caractère général	152
Les besoins d'informations.....	153
Autres requêtes	154

PARTIE 3 RECOMMANDATIONS ET SUGGESTIONS..... 159

Chap. 1 Les recommandations 2011	161
Chap. 2 Les recommandations 2010 à 1999	162
Chap. 3 Les suggestions.....	170
Les Services d'attribution de l'Office National des Pensions (ONP)	170
Les Services de paiement de l'Office National des Pensions (ONP).....	174
Le Service des Pensions du Secteur Public (SdPSP).....	175
L'Institut National d'Assurances Sociales pour Travailleurs Indépendants (INASTI).	177
Le Service Central des Dépenses Fixes (SCDF)	179
L'Office de Sécurité sociale d'Outre-Mer (OSSOM).....	180

PARTIE 4 ANNEXES	181
Annexe 1 – Arrêté d’instauration	182
Annexe 2 – Règlement d’ordre intérieur	188
Annexe 3 – Les critères d’évaluation du Service de médiation pour les Pensions	195
Annexe 4 – Charte de l’assuré social	202
Annexe 5 – Chartes des services de pensions.....	212
Annexe 6 – Questions et Réponses parlementaires	217
Annexe 7 – Enquête de satisfaction	221
Annexe 8 – Adresses	225