



## *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. 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 1er. - 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° et au 2° 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 collège.

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, § 1er 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 1er.

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



### **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](mailto: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 1er 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);<sup>1</sup>
- c) l'ensemble des branches reprises à l'article 1er 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;

<sup>1</sup> 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

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



- 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 ;<sup>2</sup>
- 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 leurs statuts, par les fonds de sécurité d'existence visés au 2°, littera 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 ;*<sup>3</sup>
- 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 ;<sup>3</sup>
- 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°, littera 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.<sup>3</sup>

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 ;*<sup>3</sup>

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*<sup>3</sup>.

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

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»;<sup>4</sup>
- 8° « décision».<sup>4</sup>

## **CHAPITRE II. - Devoirs des institutions de sécurité sociale.** <sup>5</sup>

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 1er 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.*<sup>6</sup>

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

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.<sup>6</sup>

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.<sup>7</sup>

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. <sup>8</sup>

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.*<sup>9</sup>

---

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

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.

### **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 ».*<sup>10</sup>

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.*<sup>10</sup>

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.*<sup>11</sup>

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.<sup>11</sup>

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 ».*<sup>11</sup>

#### **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*

---

<sup>10</sup> Loi du 25-06-1997, art 9. En vigueur: 01-01-1997

<sup>11</sup> Loi du 25-06-1997, art 10. En vigueur: 01-01-1997

*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.<sup>12</sup>*

*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.<sup>12</sup>*

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

*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 1er.<sup>12</sup>*

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

*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.<sup>14</sup>*

*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 1er 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.*<sup>15</sup>

#### *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.<sup>16</sup>

*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.*<sup>16</sup>

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 ;<sup>17</sup>

3° le délai et les modalités pour intenter un recours ;

4° le contenu des articles 728 et 1017 du Code judiciaire ;<sup>17</sup>

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 ;<sup>18</sup>

6° la possibilité de soumettre une proposition motivée en vue d'un remboursement étalé.

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

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

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.

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.*<sup>20</sup>

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.*<sup>20</sup>

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.<sup>21</sup>

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.*<sup>22</sup>

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

<sup>20</sup> Loi du 25-06-1997, art.8 En vigueur: 01-01-1997

<sup>21</sup> Loi du 25-06-1997, art.20 En vigueur: 01-01-1997

<sup>22</sup> Loi du 25-06-1997, art.21 En vigueur: 01-01-1997

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.*<sup>23</sup>

*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.*<sup>23</sup>

### **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.<sup>24</sup>

*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.* <sup>24</sup>

*Les intérêts dus de plein droit, visés à l'alinéa 1er, 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.*<sup>24</sup>

*Les intérêts visés à l'alinéa 1er 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.*<sup>25</sup>

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.<sup>26</sup>

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

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 25-06-1997, art.243 En vigueur: 01-01-1997

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

sans que celui-ci puisse être inférieur au taux normal des avances en compte 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.<sup>27</sup>

#### **Section 4. - Renonciations.**

Art. 22. § 1er. *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.*<sup>28</sup>

§ 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 §§ 1er à 4 ne sont pas d'application à certaines branches de la sécurité sociale.*<sup>28</sup>

#### **Section 5. - Des délais de recours.**

Art. 23. *Sans préjudice des délais plus favorables résultant des législations 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.*<sup>29</sup>

#### **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 1er 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

---

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

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

### **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](http://www.onprvp.fgov.be), [www.inasti.fgov.be](http://www.inasti.fgov.be), [www.ossom.be](http://www.ossom.be) et [www.scdfpensions.fgov.be](http://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](mailto: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](http://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

### ADRESSES UTILES

#### VICE-PREMIER MINISTRE ET MINISTRE DES PENSIONS

Alexander De Croo  
ACK – Finance Tower  
Boulevard du Jardin Botanique 50 boîte 61  
1000 Bruxelles

Tél.: 02/ 792.99.00  
Fax: 02/ 792.99.01  
Website : [www.ministredespensions.be](http://www.ministredespensions.be)  
E-mail : [info@ministredespensions.be](mailto:info@ministredespensions.be)

#### MINISTRE DES CLASSES MOYENNES, DES PME, DES INDEPENDANTS ET DE L'AGRICULTURE

Sabine Laruelle  
Avenue de la Toison d'Or 87  
1060 Bruxelles

Tel.: 02/ 250 03 03  
Fax: 02/ 219 09 14  
E-mail: [info@laruelle.fgov.be](mailto:info@laruelle.fgov.be)  
Website: [www.laruelle.belgium.be](http://www.laruelle.belgium.be)

#### CONSEIL CONSULTATIF FEDERAL DES AINES

Centre administratif Jardin Botanique  
Finance Tower  
A l'attention de Mr Andy Van Rymenant  
Bd Jardin botanique 50 bte 115  
1000 Bruxelles

Tél. : 02/ 528.60.74  
Website : [www.socialsecurity.fgov.be](http://www.socialsecurity.fgov.be)  
E-mail : [favo-ccfa@minsoc.fed.be](mailto:favo-ccfa@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](http://www.socialsecurity.fgov.be)  
E-mail : [social.security@minsoc.fed.be](mailto:social.security@minsoc.fed.be)

#### SITE PORTAIL DE LA SECURITE SOCIALE :

[www.socialsecurity.be](http://www.socialsecurity.be)

**POUR DEMANDER SA PENSION EN LIGNE :** (pension secteur privé)

[www.demandepension.be](http://www.demandepension.be)

**POUR CONSULTER SA PENSION (travailleur salarié) EN LIGNE :**

[www.mypension.be](http://www.mypension.be)

**OFFICE NATIONAL DES PENSIONS**

Tour du Midi

1060 Bruxelles

Numéro vert (en Belgique) :

Tél. : 1765

De l'étranger :

Tél. : +32 78 15 1765

Website : [www.onprvp.fgov.be](http://www.onprvp.fgov.be)

E-mail : [info@onprvp.fgov.be](mailto:info@onprvp.fgov.be)

Pour connaître les permanences, bureaux régionaux et Point Pensions proches de chez vous, appelez le numéro gratuit 1765 ou consultez le site [www.onprvp.fgov.be](http://www.onprvp.fgov.be) sous la rubrique Contact.

**INSTITUT NATIONAL D'ASSURANCES SOCIALES POUR TRAVAILLEURS  
INDÉPENDANTS**

Place Jean Jacobs 6

1000 Bruxelles

Numéro vert (en Belgique) :

Tél. : 1765

De l'étranger :

Tél. : +32 78 15 1765

Website : [www.inasti.fgov.be](http://www.inasti.fgov.be)

E-mail : [info@inasti-rsvz.fgov.be](mailto:info@inasti-rsvz.fgov.be)

Pour connaître les permanences, bureaux régionaux et Point Pensions proches de chez vous, appelez le numéro 1765 ou consultez le site [www.inasti.fgov.be](http://www.inasti.fgov.be) sous la rubrique Contact.

**SERVICE DES PENSIONS DU SECTEUR PUBLIC**

Place Victor Horta 40 bte 30

1060 Bruxelles

Numéro vert (en Belgique) :

Tél. : 1765

De l'étranger :

Tél. : +32 78 15 1765

Website : [www.sdpsp.fgov.be](http://www.sdpsp.fgov.be)

E-mail : [CC@sdpsp.fgov.be](mailto:CC@sdpsp.fgov.be)

Pour connaître les permanences et Point Pensions proches de chez vous, appelez le numéro 1765 ou consultez le site [www.sdpsp.fgov.be](http://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](http://www.scdfpensions.fgov.be)  
E-mail : [scdfpensions.tresorerie@minfin.fed.be](mailto: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](http://www.ossom.be)  
E-mail : [info@ossom.fgov.be](mailto: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  
(GMT + 1, heure de Bruxelles)

**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](mailto: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](mailto:h-hr342@b-holding.be)

Paiements

Tél. : 02/ 525.35.07  
Fax : 02/ 526.35.96  
E-mail : [paiementspensions@b-holding.be](mailto: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) :**

[www.ombudsman.be](http://www.ombudsman.be)

# Table des matières

<b>INTRODUCTION.....</b>	3
<b>PARTIE 1 LE SERVICE DE MEDIATION POUR LES PENSIONS.....</b>	5
La fonction-signal de l’Ombudsman des Pensions : le canari dans la mine... de pension !	
<b><i>Les activités du Service de médiation pour les Pensions.....</i></b>	11
Les activités.....	11
La vision 2019.....	11
Information et communication.....	13
Relations externes.....	19
Adhésion aux organisations d’ombudsmans.....	21
<b><i>Les moyens à la disposition du Service de médiation pour les Pensions.....</i></b>	23
Les ressources humaines.....	23
Les moyens financiers.....	25
Les moyens matériels.....	25
<b>PARTIE 2 ANALYSE DES DOSSIERS.....</b>	27
<b><i>Les chiffres de 2012.....</i></b>	29
Les requêtes.....	29
Les plaintes.....	29
Le traitement des plaintes.....	32
<b><i>Analyse des dossiers.....</i></b>	33
<b>Les services d’attribution de l’Office National des Pensions (ONP).....</b>	33
■ Première prise de cours effective de la pension de retraite postposée en raison d’une activité professionnelle non autorisée – Obligation pour le pensionné d’introduire une nouvelle demande pour enclencher ultérieurement le réexamen de ses droits – Effets négatifs possibles – Texte des notifications de l’ONP en voie d’amélioration.....	33

■ Pension de retraite de conjoint divorcé dans le régime des travailleurs salariés – Octroi d’office non garanti dans tous les cas – Recommandation générale : modifier les textes légaux pour permettre que la prise de cours de cette prestation puisse être toujours fixée au premier jour du mois suivant la transcription du divorce dans les registres de l’état civil – Harmonisation à prévoir avec le régime des travailleurs indépendants.....	38
<b>Les services de paiement de l’Office National des Pensions (ONP).....</b>	<b>47</b>
■ Introduction générale.....	47
■ Interruption des paiements 1 – GRAPA – Suppression momentanée rendue nécessaire suite à un séjour non autorisé à l’étranger ou en raison d’un réexamen des ressources – A partir de 2013, via l’amélioration de l’outillage informatique, l’ONP pourra suspendre une GRAPA sans interrompre le paiement des autres avantages formant la mensualité.....	49
■ Interruption des paiements 2 – Suspension de la pension suite au renvoi (supposé) tardif du certificat de vie annuel – Délai excessif de reprise du paiement après réception du document.....	50
■ Interruption des paiements 3 – Prestations suspendues en raison du paiement supposé d’allocations de chômage auxquelles il a été pourtant renoncé – Dossier codifié par erreur en versement annuel au lieu de mensuel.....	51
■ Retards de paiement – Décisions provisionnelles suite au décès d’un conjoint marié – Délais excessifs de mise en ordre des dossiers .....	54
■ Retard de paiement – Chute injustifiée des revenus de pension lors du passage des 65 ans – Une partie de la pension de survie non payée pendant 9 mois – Excuses et paiement d’intérêts.....	57
■ Délai de prescription des paiements indus de pension – Indispensable coordination entre ONP et INASTI pour le choix du délai à appliquer – Application du principe d’équité en présence de deux choix divergents	59
■ Pensions accordées au taux de ménage – Depuis mai 2012, l’ONP paie exclusivement au titulaire de la pension.....	61
■ Plaintes liées à l’utilisation par l’ONP des nouvelles technologies de l’information.....	63
■ Données de carrière disponibles dans MyPension – Disparition de ces données après l’introduction de la demande de pension.....	64

■ Difficultés d'accès à MyPension pour les (futurs) pensionnés résidant à l'étranger.....	65
■ Mises à jour des données de carrière dans MyPension – Délai entre la correction des données et leur mise à disposition dans l'application.....	67
■ Disparition momentanée des informations détaillées accompagnant les paiements mensuels des pensions – Mise à disposition de ces informations via MyPension – Marche arrière de l'ONP après de nombreuses réclamations des pensionnés – Fracture numérique – De nombreux retraités n'ont pas encore accès à l'internet.....	68
■ Envoi par l'ONP début 2012 de fiches fiscales 281.11 aux données erronées – Communication tardive des montants imposables corrects..	71
<b>Le Service des Pensions du Secteur Public (SdPSP).....</b>	<b>73</b>
■ Pension prématurée pour inaptitude physique – Examen d'office des droits prévu par la réglementation depuis le 1 <sup>er</sup> avril 2010 – Le fonctionnaire déclaré inapte ne doit plus introduire une demande de pension auprès du SdPSP – Pratique administrative adaptée en 2012..	73
■ Activité de comptable spécial dans le secteur public poursuivie après la prise de cours des pensions de retraite — Divergences d'interprétation sur la nature de l'activité : mandat administratif (selon l'ONP) ou fonction administrative (selon le SdPSP) ? – L'ONP se range finalement à l'avis du SdPSP – Primauté de l'expertise et des moyens d'investigation de chaque service de pension dans son domaine de compétence – Plus de concertation entre administrations pour mieux contrôler l'activité des pensionnés.....	75
■ Pension de survie – Droit prescrit après 10 ans (suivant l'article 2262 bis du Code Civil) – Position du SdPSP en contradiction avec la doctrine – Pas de prescription du droit à l'ONP et à l'INASTI – Discrimination à l'encontre des ayants-droit à une pension du secteur public ?.....	79
<b>L'Institut National d'Assurances Sociales pour Travailleurs Indépendants (INASTI).....</b>	<b>85</b>
■ Une pension de retraite peut être octroyée au taux de ménage dans le régime salarié si le conjoint bénéficie d'une (petite) pension de retraite à charge du Trésor public – Ce cumul est encore impossible s'il s'agit d'une pension de ménage relevant du régime indépendant – Différence de traitement injustifiée – Législation à harmoniser – Recommandation générale.....	85

<b>Le Service Central des Dépenses fixes – Pensions.....</b>	91
Comptable du contentieux 1 – Calendrier des paiements.....	91
Comptable du contentieux 2 – Promesses verbales non tenues et mauvaises informations.....	92
Comptable du contentieux 3 – Communication difficile avec les pensionnés..	93
Comptable du contentieux – Conclusion générale.....	95
<b>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.....</b>	100
■ Pension de survie SNCB en cumul avec une pension de retraite du secteur public – Montant indu récupéré d’office sans notification au pensionné – Dispositions de la Charte de l’assuré social non respectées – Pratique mise en conformité avec la loi à partir de 2013.....	100
<b>Analyse transversale.....</b>	104
■ Réparation d’un dommage causé par une faute de l’administration – Le Code civil prévoit l’octroi des intérêts moratoires en cas d’exécution tardive d’un paiement d’une somme d’argent – L’obtention des intérêts a été rendu plus aisé en 1997 par la loi instaurant la Charte de l’assuré social – Serait-il opportun, quinze ans plus tard, d’aller plus loin dans la reconnaissance d’un dommage et dans sa réparation ?.....	104
■ ONP – Montants de pensions fortement rehaussés suite à la rectification d’une erreur administrative – Intérêts payés supérieurs à 5.800 euros...	105
■ INASTI – Dommages et intérêts accordés à l’amiable – Litige résolu en dehors de toute procédure contentieuse.....	106
<b><i>Plaintes à caractère général et demandes d’informations.....</i></b>	111
Plaintes à caractère général.....	111
Les demandes d’informations.....	112
Autres requêtes.....	113
<b>PARTIE 3 RECOMMANDATIONS ET SUGGESTIONS.....</b>	117
<b><i>Les recommandations 2012.....</i></b>	119
Les recommandations générales.....	119
<b><i>Les recommandations 2011 à 1999.....</i></b>	123
<b><i>Les suggestions.....</i></b>	131

Les Services d'attribution de l'Office national des Pensions (ONP).....	131
Les Services de paiement de l'Office national des Pensions (ONP).....	136
Le Service des Pensions du Secteur public (SdPSP).....	138
L'Institut national d'assurances sociales pour travailleurs indépendants (INASTI).....	140
Le Service Central des Dépenses Fixes (SCDF).....	143
L'Office de Sécurité sociale d'Outre-Mer (OSSOM).....	144
<b>PARTIE 4 ANNEXES.....</b>	<b>145</b>
Annexe 1 – Arrêté d'instauration.....	147
Annexe 2 – Règlement d'ordre intérieur.....	153
Annexe 3 – Les critères d'évaluation du Service de médiation pour les Pensions.....	161
Annexe 4 – Charte de l'assuré social.....	168
Annexe 5 – Chartes des services de pensions.....	178
Annexe 6 – Adresses .....	183

