

Annexes

*Annexe 1 : Arrêté
d'instauration*

*Annexe 2 :
Règlement d'ordre
intérieur*

*Annexe 3 :
Charte de l'assuré
social*

*Annexe 4 :
Questions et réponses
Parlementaires*

Annexe 5 : Adresses

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 Nous dans un arrêté délibéré en Conseil des Ministres.

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

Annexe 2

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

Texte approuvé par le Ministre des Pensions

Définitions

Article 1

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

- ◆ l'arrêté royal: l'arrêté royal du 27 avril 1997 instaurant un Service de médiation Pensions en application de l'article 15, 5° de la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et assurant la viabilité des régimes légaux des pensions, et confirmé par la loi du 12 décembre 1997 portant confirmation des arrêtés royaux pris en application de la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et assurant la viabilité des régimes légaux des pensions, et de la loi du 26 juillet 1996 visant à réaliser les conditions budgétaires de la participation de la Belgique à l'Union économique et monétaire européenne;
- ◆ le service de pensions: tout organisme relevant de la sphère publique ou de droit privé, qui gère, accorde ou paie les pensions légales et dont la compétence s'étend sur tout le territoire;
- ◆ le mandataire: la personne qui a obtenu une procuration;
- ◆ les Médiateurs: le Collège des Médiateurs pour les pensions et leurs collaborateurs.

Principes de base pour le traitement des plaintes

Article 2

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

Article 3

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

- ◆ les demandes qui ne relèvent pas de leur compétence, au médiateur attitré pour cette matière, s'il en existe, dans le cas contraire, à l'administration compétente;
- ◆ les demandes d'information, qu'elles soient d'ordre général ou particulier, portant sur la matière des pensions, au service de pensions concerné;
- ◆ les plaintes irrecevables, parce qu'elle n'auraient pas fait l'objet d'un contact préalable prévu à l'article 10 du présent règlement ou parce qu'elles auraient été introduites par une personne non intéressée définie à l'article 4 du règlement, au service de pensions compétent.

Article 4

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

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

Article 5

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

Article 6

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

Article 7

Les plaintes peuvent parvenir aux Médiateurs de différentes manières :

par écrit

- ◆ auprès du Service de médiation Pensions, Bd. Simon Bolivar 30 bte 5 à 1000 BRUXELLES;
- ◆ par télécopie au numéro 02/208.31.43;
- ◆ par courrier électronique (e-mail) à l'adresse des Médiateurs pour les pensions ombud.pen@skynet.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

- ◆ la plainte est irrecevable;
- ◆ la plainte ne relève pas de leur compétence;
- ◆ l'examen de la plainte est suspendu;
- ◆ la plainte est non-fondée;
- ◆ 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 lorsque 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
E. VANDENBROUCKE

Annexe 3

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

ALBERT II, Roi des Belges,

A tous, présents et à venir, Salut.

Les Chambres ont adopté et Nous sanctionnons ce qui suit :

CHAPITRE I. - Définitions et champ d'application

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

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

1° "sécurité sociale" :

- a) l'ensemble des branches reprises à l'article 21 de la loi du 29 juin 1981 établissant les principes généraux de la sécurité sociale des travailleurs salariés, y compris celles de la sécurité sociale des marins de la marine marchande et des ouvriers mineurs ;
- b) l'ensemble des branches visées sous le a), dont l'application est étendue aux personnes occupées dans le secteur public, et les branches du secteur public qui remplissent une fonction équivalente aux branches visées sous le a) ;¹
- c) l'ensemble des branches reprises à l'article 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 ;
- 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, les prestations familiales garanties et le revenu garanti aux personnes âgées ;

¹ Loi du 25-06-1997, art. 2. En vigueur, art. 29 : 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

- 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* ;²
- 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 ;²
- 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.*²
- 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* ;²
- 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.*²
- 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" ;

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

- 5° "données à caractère personnel" ;
- 6° "données médicales à caractère personnel" ;
- 7° " assurés sociaux " ;³
- 8° " décision ".³

CHAPITRE II - Devoirs des institutions de sécurité sociale⁴

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.⁵

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.*⁵

Elle est gratuite et doit être fournie dans un délai de *quarante-cinq jours*.⁵

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.⁵

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.⁶

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.⁷

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.*⁸

Art. 7. Les institutions de sécurité sociale et les services chargés du paiement des prestations

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

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

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

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

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

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

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 ".⁹

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

L'institution de sécurité sociale qui reçoit la demande écrite adresse ou remet un accusé de réception à l'assuré social. Tout accusé de réception doit indiquer le délai d'examen de la demande prévu dans le régime ou le secteur concerné ainsi que le délai de prescription à considérer. Un paiement ou une demande de renseignements complémentaires valent accusé de réception. *Le Roi peut fixer des modalités complémentaires ou déterminer les cas dans lesquels l'accusé de réception ne doit pas être délivré.¹⁰*

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.¹⁰

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 ".¹⁰

Section 2. - Décisions et exécution sans délai

Sous-section 1. - Délais

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

Si le délai est de quatre mois et l'institution ne peut prendre de décision dans ce délai, elle

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

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

en informe le demandeur en lui faisant connaître les raisons. ¹¹

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. ¹¹

Le Roi peut porter temporairement le délai à *huit mois* au plus, dans les cas qu'Il détermine. ¹¹

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. ¹¹

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.* ¹²

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.* ¹³

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

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

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

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

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.*¹⁴

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.¹⁵

*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.*¹⁵

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* ;¹⁶

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

4° *le contenu* des articles 728 et 1017 du Code judiciaire ;¹⁶

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 ;¹⁷

4° le délai de prescription pris en considération ;

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

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

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

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

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 ;¹⁷

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

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

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

*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.*¹⁸

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.*¹⁹

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.*¹⁹

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.*²⁰

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

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

¹⁹ Loi du 25-06-1997, art. 19. En vigueur : 01-01-1997

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

*des articles 17 et 18.*²¹

Art. 19. Après une décision administrative ou une décision judiciaire ayant force de chose jugée concernant une demande d'octroi d'une prestation sociale, une nouvelle demande peut être introduite dans les formes prévues pour la demande originaire. Une nouvelle demande ne peut être déclarée fondée qu'au vu d'éléments de preuve nouveaux qui n'avaient pas été soumis antérieurement à l'autorité administrative ou à la *juridiction* compétente ou en raison d'une modification d'une disposition légale ou réglementaire.²²

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.²²

*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.*²²

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.²³

*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.*²³

*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.*²³

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*

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

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

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

*aux conditions requises pour avoir droit à une prestation minimum.*²⁴

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.²⁵

Art. 21bis. *Le Roi peut, pour l'application des articles 20 et 21, déterminer les modalités relatives au calcul de l'intérêt. Il peut également fixer le taux d'intérêt sans que celui-ci puisse être inférieur au taux normal des avances en compte 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.*²⁶

Section 4. - Renonciations

Art. 22. § 1er. *Sans préjudice des dispositions légales ou réglementaires propres aux différents secteurs de la sécurité sociale, les dispositions des §§ 2 à 4 s'appliquent à la récupération de l'indu.*²⁷

§ 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

²⁴ Loi du 22-02-1998, art. 243. En vigueur : 13-03-1998

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

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

²⁷ Loi du 25-06-1997, art. 26. En vigueur : 01-01-1997

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 SS 1er à 4 ne sont pas d'application à certaines branches de la sécurité sociale.*²⁷

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.*²⁸

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

²⁸ Loi du 25-06-1997, art. 27. En vigueur : 01-01-1997

Annexe 4

Questions et Réponses parlementaires

Les questions parlementaires qui suivent ont été publiées¹ dans la période qui se situe entre le 1^{er} mars 2003 et le 29 février 2004. Elles portent sur le Service de médiation lui-même ou traitent de matières qui ont été discutées dans un de nos Rapports annuels. Dans ce dernier cas, le lecteur est à chaque fois renvoyé à la page du Rapport annuel correspondant.

Le régime des travailleurs salariés

Q.R., Chambre des représentants, session ordinaire 2003-2004, question n° 3 de Monsieur Staf Neel du 25 août 2003 (N) « Pensions. – Nomination à titre définitif ou pas. », p. 319 ; *Rapport annuel 2000, p. 165*

Q.R., Chambre des représentants, session ordinaire 2002-2003, question n° 624 de Monsieur Luc Goutry du 1^{er} avril 2003 (N) « Garantie de revenus pour les personnes âgées. », p. 21232 ; *Rapport annuel 2002, p. 72*

Tous régimes

Q.R., Chambre des représentants, session ordinaire 2002-2003, question n° 140 de Madame Trees Pieters du 31 janvier 2003 (N) « Maintien de droits à rente et à pension distincts pour les personnes cohabitantes ou vivant en commun non mariées. – Changement d'adresse de veufs et veuves non remariés. - Indépendants, salariés et fonctionnaires fédéraux. – Missions et droits de contrôle de l'administration. », p. 20574 ; *Rapport annuel 2000, p. 166*

¹ dans le bulletin des Questions et réponses écrites de la Chambre des Représentants et dans le bulletin des Questions et réponses du Sénat

Annexe 5

ADRESSES UTILES

MINISTRE DE L'EMPLOI ET DES PENSIONS

Frank VANDENBROUCKE

Rue de la Loi 62

1040 Bruxelles

Tel. : 02/ 238.28.11, fax : 02/ 230.38.95

Website : www.vandenbroucke.fgov.be

E-mail : cabinetAS@minsoc.fed.be

COMITÉ CONSULTATIF POUR LE SECTEUR DES PENSIONS

Secrétariat :

SPF Sécurité Sociale

Administration de la Sécurité Sociale

Rue de la Vierge noire 3C

1000 Bruxelles

Tél. : 02/ 509.82.12, fax : 02/ 509.85.34

Website : www.socialsecurity.fgov.be

E-mail : mee-sook.chatlain@minsoc.fed.be

SERVICE PUBLIC FEDERAL SECURITE SOCIALE

SITE PORTAIL DE LA SECURITE SOCIALE : www.socialsecurity.be/site_fr/index.htm

OFFICE NATIONAL DES PENSIONS

ADMINISTRATION CENTRALE

Tour du Midi

1060 Bruxelles

Renseignements généraux :

Tél. : 02/ 529.21.11, fax : 02/ 529.32.42

Renseignements concernant les paiements :

Tél. Fr. : 02/ 529.30.01, fax : 02/ 529.21.76

Tél. De. : 02/ 529.30.03, fax : 02/ 529.23.95

Website : www.onprvp.fgov.be

E-mail : info@onprvp.fgov.be

PROVINCE – BUREAUX RÉGIONAUX (F)

Brabant wallon

1060 Bruxelles

Tour du Midi

E-mail : brabant.fr@onp.fgov.be

Tél. : 02/ 529.26.76, fax : 02/ 529.21.70

Hainaut

7000 Mons

Entrée par la rue de Nimy 73

6000 Charleroi

Rue de Damprémy 73

7700 Mouscron

Passage de la Poste 1

Tél. : 065/ 40.13.40, fax : 065/ 40.13.78

E-mail : mons@onp.fgov.be

Tél. : 071/ 20.15.60, fax : 071/ 20.15.98

E-mail : charleroi@onp.fgov.be

Tél. : 056/ 85.24.40, fax : 056/ 85.24.58

E-mail : mouscron@onp.fgov.be

Liège

4000 Liège

Rue Paradis 50

4960 Malmédy

Avenue des Alliés 28

Tél. : 04/ 229.67.00, fax : 04/ 229.67.38

E-mail : liege@onp.fgov.be

Tél. : 080/ 79.13.00, fax : 080/ 79.13.14

E-mail : malmédy@onp.fgov.be

Luxembourg

6700 Arlon

Rue des Déportés 50

Tél. : 063/ 24.01.20, fax : 063/ 24.01.38

E-mail : arlon@onp.fgov.be

Namur

5000 Namur

Rue Godefroid 35/B2

Tél. : 081/ 23.46.10, fax : 081/ 23.46.08

E-mail : namur@onp.fgov.be

PROVINCE – BUREAUX RÉGIONAUX (N)

Anvers

2000 Antwerpen
St.-Katelijnevest 54 bus 6

Tél. : 03/ 224.85.50, fax : 03/ 224.85.78
E-mail : antwerpen@rvp.fgov.be

2300 Turnhout
Renier Sniedersstraat 2
(zeshoek)

Tél. : 014/ 44.87.70, fax : 014/ 44.87.88
E-mail : turnhout@rvp.fgov.be

Brabant flamand

1060 Bruxelles
Zuidertoren

Tél. : 02/ 529.28.89, fax : 02/ 529.21.70
E-mail : vl.brabant@rvp.fgov.be

Flandre Orientale

9000 Gent
Koningin Fabiolalaan 116

Tél. : 09/ 248.38.11, fax : 09/ 248.38.98
E-mail : gent@rvp.fgov.be

Flandre Occidentale

8200 Brugge
Torhoutsesteenweg 281

Tél. : 050/ 40.62.60, fax : 050/ 40.62.88
E-mail : brugge@rvp.fgov.be

8500 Kortrijk
Keer der Vlamingenstraat 6

Tél. : 056/ 23.67.60, fax : 056/ 23.67.98
E-mail : kortrijk@rvp.fgov.be

Limbourg

3500 Hasselt
Thonissenlaan 20

Tél. : 011/ 30.12.70, fax : 011/ 30.12.98
E-mail : hasselt@rvp.fgov.be

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

ADMINISTRATION CENTRALE

Place Jean Jacobs 6, 1000 Bruxelles

Tél. : 02/ 546.42.11, fax : 02/ 511.21.53

Website : www.inasti.fgov.be

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

PROVINCE – BUREAUX RÉGIONAUX (F)

Bruxelles-Capitale

1000 Bruxelles

Boulevard de Waterloo 77

Tél. : 02/ 546.42.11, fax : 02/ 511.21.53

Hainaut

7000 Mons

Rue Claude de Bettignies 5

Tél. : 065/ 37.54.11, fax : 065/ 37.54.99

Liège

4000 Liège

Rue des Guillemins 113

Tél. : 04/ 241.50.11, fax : 04/ 241.50.99

Malmédy

4960 Malmédy

Rue Devant les Grands Moulins 72

Tél. : 080/ 79.47.11, fax : 080/ 79.41.49

Luxembourg

6800 Libramont

Rue Jarlicyn 5

Tél. : 061/ 29.52.11, fax : 061/ 29.52.99

Namur

5000 Namur

Rue Godefroid 35

Tél. : 081/ 42.51.11, fax : 081/ 42.51.99

Brabant-Wallon 1300 Wavre

Place des Carmes 12 Btes 108-110

Tél. : 010/ 68.55.11, fax : 010/ 68.55.99

PROVINCE – BUREAUX RÉGIONAUX (N)

Anvers

2000 Antwerpen
Oudaan 8-10

Tél. : 03/ 224.46.11, fax : 03/ 224.46.99

Limbourg

3500 Hasselt
Leopoldplein 16 (3^e verdieping)

Tél. : 011/ 85.48.11, fax : 011/ 85.48.99

Flandre-Orientale

9000 Gent
Koningin Fabiolalaan 116

Tél. : 09/ 379.09.11, fax : 09/ 379.49.99

Flandre-Occidentale

8200 St-Andries Brugge
Abdijkepark 2

Tél. : 050/ 30.53.11, fax : 050/ 30.53.99

Brabant-Flamand

3000 Leuven
Vaartstraat 54

Tél. : 016/ 31.47.11, fax : 016/ 31.47.99

ADMINISTRATION DES PENSIONS

1010 Bruxelles
Tour des Finances bte 31
Boulevard du Jardin Botanique 50
Numéro général :

Tél. : 02/ 210.36.11, fax : 02/ 210.67.43
Website : www.ap.fgov.be
E-mail : info.ap@minfin.fed.be

Fonctionnaire d'information :
Madame Marie-Pierre Colmant

Tel.: 02/ 210.66.02, fax : 02/ 210.37.93
E-mail : mariepierre.colmant@minfin.fed.be

SERVICE CENTRAL DES DÉPENSES FIXES - PENSIONS

1040 Bruxelles
Avenue des Arts 30

Tél. : 02/ 233.70.10 (F), fax : 02/ 233.75.04
Website : www.treasury.fgov.be
E-mail : SCDFpensions.tf@file.minfin.fed.be

Visiteurs:

1040 Bruxelles
Rue d'Arlon 80

OFFICE DE LA SÉCURITÉ SOCIALE D'OUTRE-MER

1050 Bruxelles
Avenue Louise 194
Pensions de retraite et de survie
Pensions conjoint divorcé

Tél. : 02/ 642.06.61, fax : 02/ 642.05.59
Tél. : 02/ 642.06.68, fax : 02/ 642.05.59
Website : www.socialsecurity.fgov.be/dosz
E-mail : info@dosz-ossom.fgov.be

SOCIÉTÉ NATIONALE DES CHEMINS DE FER BELGE

1060 Bruxelles
Rue de France 85

Réglementation pensions de retraite,
de survie et d'invalidité
Calcul de nouvelles pensions
Paiements

Tél. : 02/ 525.25.16, fax : 02/ 526.35.96

Tél. : 02/ 525.35.27, fax : 02/ 526.35.96

Tél. : 02/ 525.35.07, fax : 02/ 526.35.96

BIAC

1090 Zaventem
Aéroport de Bruxelles National
Ressources humaine
Service Pensions

Tél. : 02/ 753.34.04

Fax : 02/ 753.34.08

E-mail : jthijs@biac.be

SERVICE INFO – PENSIONS (uniquement pour l'estimation des pensions)

1060 Bruxelles
Boîte Postale 175

Tél. : 02/ 529.21.18

Website : www.onprvp.fgov.be

E-mail : info@onprvp.fgov.be

PERMANENCES DES ADMINISTRATIONS DE PENSIONS

(comme communiqué par les administrations)

OFFICE NATIONAL DES PENSIONS

BUREAU RÉGIONAL DU BRABANT WALLON

Tour du Midi, 1060 BRUXELLES Tél : 02/ 529.26.76, fax : 02/ 529.21.70

Tous les jours ouvrables de 09.00 à 11.30 et de 13.30 à 16.00

LIEU DES PERMANENCES	LOCAL	JOURS	HEURES
BEAUVECHAIN	Hôtel de Ville	3e mardi	10.00 à 11.00
BRAINE-L'ALLEUD	Centre Administratif	2e jeudi	10.00 à 11.00
BRAINE-LE-CHATEAU	Centre Social Communal	1er mercredi	10.00 à 11.00
CHASTRE	Hôtel de Ville	1er jeudi mois	10.00 à 11.00
CHAUMONT-GISTOUX	C.P.A.S.	1er mardi	10.00 à 11.00
COURT-ST-ETIENNE	Hôtel de Ville	1er vendredi	10.00 à 11.00
GENAPPE	Hôtel de Ville	2e vendredi	10.00 à 11.00
GREZ-DOICEAU	Hôtel de Ville	3e jeudi	10.00 à 11.00
HELECINE	Hôtel de Ville	2e jeudi	10.00 à 11.00
INCOURT	Hôtel de Ville	1er mercredi	10.00 à 11.00
JODOIGNE	Hôtel de Ville	Dernier vendredi	10.00 à 11.00
LASNE	C.P.A.S.	3e mercredi	10.00 à 11.00
NIVELLES	C.P.A.S.	1er + 2e jeudi	14.00 à 15.00
ORP-JAUCHE	Hôtel de Ville	2e jeudi	14.00 à 15.00
OTTIGNIES-	Admin.Communale	2e mardi	14.00 à 15.00
LOUVAIN- LA-NEUVE			
PERWEZ	Hôtel de Ville	2e mercredi	10.00 à 11.00
RAMILIES	Hôtel de Ville	3e vendredi	10.00 à 11.00
TUBIZE	C.P.A.S.	3e jeudi	10.00 à 11.00
VILLERS-LA-VILLE	C.P.A.S.	Dernier mardi	14.00 à 15.00
WALHAIN	C.P.A.S.	1er jeudi	14.00 à 15.00
WAVRE	Hôtel de Ville	2e + Dernier mardi	10.00 à 11.00

BUREAU RÉGIONAL DE MOUSCRON

Passage de la Poste 1, 7700 Mouscron Tél : 056/ 85.24.40, fax : 056/ 85.24.58

Tous les JOURS ouvrables de 09.00 à 12.00 et de 13.30 à 16.00

LIEU DES PERMANENCES	LOCAL	JOURS	HEURES
BRUNHAUT	Maison Communale de BLEHARIES	3e mercredi	13.30 à 15.30
COMINES -WARNETON	Hôtel de Ville	1er lundi	10.00 à 12.00

MONT-DE-L'ENCLUS	Maison Communale d' AMOUGIES	2e jeudi	10.00 à 11.30
PERUWELZ	Hôtel de Ville	2e vendredi	10.00 à 12.00
TOURNAI	Hôtel de Ville Bureau de l'Etat Civil	3e mercredi	09.00 à 12.00

BUREAU RÉGIONAL DE MONS

Entrée par la rue de Nimy 73, 7000 Mons Tél : 065/ 40.13.40, fax : 065/ 40.13.78

Tous les jours ouvrables de 09.00 à 12.00 et de 13.30 à 16.00

LIEU DES PERMANENCES	LOCAL	JOURS	HEURE
ATH	Centre Administratif Communal Rue de Pintamont, 54	1er jeudi	09.00 à 12.00
BRAINE-LE-COMTE	Hôtel de Ville	4e jeudi	09.00 à 11.00
DOUR	Admin. Communale	4e lundi	10.00 à 12.00
ENGHIEN	Hôtel de Ville	3e jeudi	10.00 à 12.00
LA LOUVIERE	Admin. Communale	3e lundi	09.00 à 12.00
PERLUWELZ	Hôtel de Ville	2e vendredi	10.00 à 12.00
QUIEVRAIN	Admin. Communale	2e mardi	10.00 à 12.00
SOIGNIES	Hôtel de Ville	4e mardi	10.00 à 12.00

BUREAU RÉGIONAL DE CHARLEROI

Rue de Damprémy 73 (1° étage), 6000 Charleroi Tél : 071/ 20.15.60, fax : 071/ 20.15.98

Tous les jours ouvrables de 09.00 à 12.00 et de 13.30 à 16.00

LIEU DES PERMANENCES	LOCAL	JOURS	HEURES
ANDERLUES	C.P.A.S.	2e jeudi	09.00 à 12.00
BEAUMONT	C.P.A.S.	1er lundi	14.00 à 15.30
CHAPELLE-LEZ-	C.P.A.S.	1er jeudi	13.30 à 15.30
HERLAIMONT	Place de l'Eglise 25		
CHATELET	Ancien Hôtel de Ville	4e jeudi	10.00 à 12.00
CHIMAY	Annexe de l'Hôtel de Ville	3e lundi	14.00 à 16.00
ERQUELINNES	Hôtel de Ville	1er lundi	10.00 à 12.00
ESTINNES	Admin. Communale	2e jeudi	14.00 à 15.30
FLEURUS	Rue Vandervelde, 97	Dernier lundi	09.45 à 11.45
FONTAINE-L'EVEQUE	C.P.A.S.	2e lundi	14.00 à 16.00
FROIDCHAPELLE	Admin. Communale	3e mercredi	10.00 à 12.00
GERPINNES	Admin. Communale	4e jeudi	14.00 à 16.00
HAM-SUR-HEURE	Admin. Communale	1er jeudi	10.00 à 12.00

LES BONS VILLERS	Ancien Adm. Com. de FRASNES-LEZ-GOSSELIES	Dernier lundi	14.00 à 15.30
MANAGE	Admin. Communale	2e lundi	09.00 à 12.00
MOMIGNIES	Admin. Communale	3e mercredi	14.00 à 16.00
THUIN	Hôtel de Ville	3e lundi	10.00 à 12.00

BUREAU RÉGIONAL DE LIÈGE

Rue Paradis 50, 4000 Liège Tél : 04/ 229.67.00, fax : 04/ 229.67.38

Tous les jours ouvrables de 09.00 à 11.30 et de 13.30 à 15.30

LIEU DES PERMANENCES	LOCAL	JOURS	HEURES
AYWAILLE	Hôtel de Ville	3e mardi	10.00 à 12.00
HAMOIR	Hôtel de Ville	4e vendredi	10.00 à 12.00
HANNUT	Hôtel de Ville	4e lundi	09.00 à 12.00
HERVE	Hôtel de Ville	1er et 3e jeudi	10.00 à 12.00
HUY	Hôtel de Ville	1er et 3e mercredi	09.00 à 12.00
SPA	Hôtel de Ville	1er mardi	10.00 à 12.00
VERVIERS	Hôtel de Ville	Chaque mercredi	14.00 à 16.00
WISE	Hôtel de Ville	2e mercredi	09.00 à 12.00
WAREMME	Hôtel de Ville	1er vendredi	10.00 à 12.00

BUREAU RÉGIONAL DE MALMÉDY

Avenue des Alliés 28, 4960 Malmédy Tél : 080/ 79.13.00, fax : 080/ 79.13.14

Tous les jours ouvrables de 09.00 à 12.00 et de 13.30 à 15.30

LIEU DES PERMANENCES	LOCAL	JOURS	HEURES
BULLANGE	Admin. Communale	1er mardi	09.30 à 12.00
EUPEN	Centre de la Croix Rouge	1er et 3e mercredi	09.00 à 12.00
LA CALAMINE	Admin. Communale	1er mercredi et 3e lundi	13.30 à 15.30
RAEREN	Admin. Communale	3e mercredi	13.30 à 15.30
SAINT-VITH	Hôtel de Ville	3e mardi	09.00 à 12.00
TROIS-PONTS	Hôtel de Ville	3e vendredi	11.00 à 12.00
VIELSALM	Admin. Communale	4e jeudi	09.00 à 12.00
WELKENRAEDT	Admin. Communale	3e lundi	10.00 à 12.00

BUREAU RÉGIONAL D'ARLON

Rue des Déportés 50, 6700 Arlon

Tél : 063/ 24.01.20, fax : 063/ 24.01.38

Tous les jours ouvrables de 09.00 à 12.00 et de 13.30 à 16.00

LIEU DES PERMANENCES	LOCAL	JOURS	HEURES
BASTOGNE	Hôtel de Ville	2e mercredi	10.00 à 12.00
BOUILLON	Hôtel de Ville	2e jeudi	14.00 à 16.00
DURBUY	Hôtel de Ville (BARVAUX)	4e lundi	13.30 à 15.30
LIBRAMONT	I.N.A.S.T.I.	2e mercredi	14.00 à 16.00
MARCHE	Hôtel de Ville	3e lundi	10.00 à 12.00
VIELSALM	Hôtel de Ville	4e jeudi	10.00 à 12.00
VIRTON	Hôtel de Ville	2e jeudi	10.00 à 12.00
WELLIN	Hôtel de Ville	3e lundi	13.30 à 15.00

BUREAU RÉGIONAL DE NAMUR

Rue Godefroid 35, 5000 Namur

Tél : 081/ 23.46.10, fax : 081/ 23.46.08

Tous les jours ouvrables de 09.00 à 12.00 et de 13.30 à 16.00

LIEU DES PERMANENCES	LOCAL	JOURS	HEURES
ANDENNE	Hôtel de Ville	Chaque mardi (sauf le 3e mardi)	13.30 à 15.00
BEAURAING	Hôtel de Ville	2e mercredi	10.30 à 11.30
CINEY	Hôtel de Ville	3e mardi	10.00 à 12.00
COUVIN	Centre Administratif	3e vendredi	09.30 à 11.30
DINANT	Hôtel de Ville	1e mercredi	10.00 à 12.00
DOISCHE	C.P.A.S.	3e vendredi	13.30 à 15.00
EGHEZEE	Admin. Communale	2e vendredi	10.00 à 11.30
FERNELMONT	Admin. Communale	2e vendredi	13.30 à 15.00
GEDINNE	C.P.A.S.	3e mercredi	10.00 à 11.30
FLORENNES	C.P.A.S.	1er lundi	13.30 à 15.00
GEMBLOUX	Admin. Communale	3e mardi	14.00 à 15.30
GESVES	Admin. Communale	1e mardi	09.30 à 11.30
HAVELANGE	Admin. Communale	3e lundi	13.30 à 15.00
HOUYET	C.P.A.S.	2e mercredi	13.30 à 14.30
JEMEPPE s/SAMBRE	Admin. Communale	1e vendredi	13.30 à 15.00
METTET	Admin. Communale	1er lundi	10.00 à 12.00
PHILIPPEVILLE	Hôtel de Ville	4e vendredi	09.30 à 11.30
ROCHFORT	Hôtel de Ville	2e mardi	10.00 à 12.00
SAMBREVILLE Ancien	Hôtel de Ville de Tamines	1er vendredi	09.30 à 11.30

SOMME-LEUZE	Admin. Communale de Baillonville	3e lundi	09.30 à 11.30
VRESSE	Admin. Communale	3e mercredi	13.30 à 14.30
WALCOURT	C.P.A.S.	4e vendredi	13.30 à 14.30
YVOIR	Admin. Communale	1er mercredi	13.30 à 15.00

BUREAU RÉGIONAL D'ANVERS

Sint-Katelijnevest 54, 2000 Antwerpen Tél : 03/ 224.85.50, fax : 03/ 224.85.78

Tous les jours ouvrables de 09.00 à 11.30 et de 13.30 à 16.00

LIEU DES PERMANENCES	LOCAL	JOURS	HEURES
BOOM	Admin. Communale	2e mardi	09.00 à 10.00
WILLEBROEK	Admin. Communale	2e mardi	11.00 à 12.00
PUURS	Admin. Communale	2e mardi	14.00 à 15.00
ZANDHOVEN	Admin. Communale	2e mercredi	09.00 à 10.00
LIER	Hall des sports de la ville	2e mercredi	11.00 à 12.00
MECHELEN	Hôtel de Ville	2e mercredi	14.00 à 15.00
(WEST) MALLE	Admin. Communale	2e jeudi	09.00 à 10.00
WUUSTWEZEL	Admin. Communale	2e jeudi	11.00 à 12.00
KALMTHOUT	Admin. Communale	2e jeudi	13.30 à 14.00
KAPELLEN	Admin. Communale	2e jeudi	14.30 à 15.30

BUREAU RÉGIONAL DE TURNHOUT

Renier Sniedersstraat 2 (Zeshoek), 2300 Turnhout Tél : 014/ 44.87.70, fax : 014/ 44.87.88

Tous les jours ouvrables de 09.00 à 12.00 et de 13.30 à 16.00

LIEU DES PERMANENCES	LOCAL	JOURS	HEURES
HERENTALS	Service Social de la ville Centre Administratif	1e mardi	10.00 à 11.00
MOL	Centre Administratif "Het Getouw"	1er lundi	09.00 à 10.00
HOOGSTRATEN	Adm. communale	2e jeudi	10.00 à 11.00

BUREAU RÉGIONAL DU BRABANT FLAMAND

Tour du Midi, 1060 Bruxelles Tél : 02/ 529.28.89, fax : 02/ 529.21.71

Tous les jours ouvrables de 09.00 à 11.30 et de 13.30 à 16.00

LIEU DES PERMANENCES	LOCAL	JOURS	HEURES
AARSCHOT	Hôtel de Ville	Dernier jeudi	09.00 à 12.00
ASSE	Admin. Communale	2e mardi	10.00 à 12.00
DIEST	Hôtel de Ville	1er mercredi	09.00 à 12.00
HAACHT	Admin. Communale	3e mercredi	14.00 à 16.00

HALLE	Hôtel de Ville	3e jeudi	09.00 à 12.00
LEUVEN	Adm.. Communale Heverlee	4e mercredi	09.00 à 12.00
OVERIJSE	Admin. Communale	2e jeudi	09.00 à 12.00
TIENEN	Hôtel de Ville	1er mardi	09.00 à 12.00
VILVOORDE	Centre social	2e mercredi	09.00 à 12.00

BUREAU RÉGIONAL DE BRUGES

Torhoutsesteenweg 281, 8200 Sint-Andries-Brugge Tél : 050/ 40.62.60, fax : 050/ 40.62.88
Tous les jours ouvrables de 09.00 à 12.00 et de 13.30 à 16.00

LIEU DES PERMANENCES	LOCAL	JOURS	HEURES
KNOKKE-HEIST	Hôtel de Ville Knokke	1er mardi	10.30 à 12.00
TIELT	Hôtel de Ville	1er jeudi	10.30 à 12.00
NIEUWPOORT	Hôtel de Ville	1er vendredi	10.30 à 12.00
DIKSMUIDE	Hôtel de Ville	2e lundi	10.30 à 12.00
BLANKENBERGE	Hôtel de Ville	2e mardi	10.30 à 12.00
VEURNE	Hôtel de Ville	3e mercredi	10.30 à 12.00
MIDDELKERKE	Hôtel de Ville	2e jeudi	10.30 à 12.00
OOSTENDE	Hôtel de Ville	3e jeudi	09.00 à 10.30
TORHOUT	Hôtel de Ville	Dernier mercredi	10.30 à 12.00

BUREAU RÉGIONAL DE COURTRAI

Keer der Vlamingenstr. 6, 8500 Kortrijk Tél : 056/ 23.67.60, fax : 056/ 23.67.98
Tous les jours ouvrables de 09.00 à 12.00 et de 13.30 à 16.00

Des renseignements concernant une activité en France peuvent être obtenus à la permanence mensuelle de la C.R.A.M., Villeneuve d'Ascq (Caisse de retraite des salariés) au siège du bureau régional de Courtrai, le premier et troisième mardi de 09.00 à 11.30, sauf au mois d'août.

Un rendez-vous téléphonique est également possible avec la Caisse française au numéro 00.33.3.20.05.61.55.

LIEU DES PERMANENCES	LOCAL	JOURS	HEURES
WAREGEM	Hôtel de Ville	Dernier jeudi	09.00 à 10.00
POPERINGE	Veurnestraat 55	4e mardi	09.00 à 10.00
IEPER	R.V.A.	2e jeudi	09.00 à 10.00
ROESLARE	Mandellaan 101	3e mardi	10.00 à 11.00
MENEN	Adm. Communale	1er mercredi	10.00 à 11.00

BUREAU RÉGIONAL DE GAND

Koningin Fabiolalaan 116, 9000 Gent Tél : 09/ 248.38.11, fax : 09/ 248.38.98

Tous les jours ouvrables de 09.00 à 11.30 et de 13.30 à 16.00

LIEU DES PERMANENCES	LOCAL	JOURS	HEURES
AALST	Hôtel de Ville	3e mardi	09.00 à 11.00
AALTER	Admin. Communale	4e mardi	13.30 à 15.30
BEVEREN	Admin. Communale	1er mercredi	09.00 à 11.00
BUGGENHOUT	C.P.A.S.	2e jeudi	13.30 à 15.30
DEINZE	Hôtel de Ville	4e lundi	09.00 à 11.00
DENDERMONDE	Hôtel de Ville	2e jeudi	09.00 à 11.00
EEKLO	Service social de la Ville	3e mercredi	09.00 à 11.00
EVERGEM	Adm. communale	2e lundi	13.00 à 15.30
GAVERE	Oude pastoriej Asper	1er mardi	13.30 à 15.30
GERAARDSBERGEN	Hall des Sports	3e lundi	09.00 à 11.00
HAMME	Admin. Communale	1er lundi	09.00 à 11.00
LOKEREN	Hôtel de Ville	1er jeudi	09.00 à 11.00
MALDEGEM	Admin. Communale	4e mardi	09.00 à 11.00
NINOVE Nouvel	Hôtel de Ville	3e mardi	13.30 à 15.30
UDENAARDE	Centre Adm. Maagdendaele	2e mardi	13.30 à 15.30
RENAIX	Hôtel de Ville	2e mardi	09.00 à 11.00
ST. NIKLAAS	Hôtel de Ville	2e mercredi	09.00 à 11.00
STEKENE	Admin. Communale	2e mercredi	13.30 à 15.30
TEMSE	Admin. Communale	1er mercredi	13.30 à 15.30
WETTEREN	Admin. Communale	1er jeudi	13.30 à 15.30
ZELE	Admin. Communale	1er lundi	13.30 à 15.30
ZOTTEGEM	Hôtel de Ville	3e lundi	13.30 à 15.30

BUREAU RÉGIONAL DE HASSELT

Thonissenlaan 20, 3500 Hasselt Tél : 011/ 30.12.70, fax : 011/ 30.12.98

Tous les jours ouvrables de 09.00 à 11.30 et de 13.30 à 16.00

LIEU DES PERMANENCES	LOCAL	JOURS	HEURES
BERINGEN	Service de médiation sociale	3e mercredi	09.00 à 10.00
BILZEN	Admin. Communale	4e mercredi	09.00 à 10.00
BREE	Admin. Communale	3e jeudi	09.00 à 10.00
GENK	Admin. Com. Service social	4e mardi	09.00 à 10.00
HOUTHALEN HELCHTEREN	Maison sociale	4e lundi	09.00 à 10.00

LANAKEN	C.P.A.S.	1er mercredi	09.00 à 10.00
LEOPOLDSBURG	Centre Adm.	1er mardi	09.00 à 10.00
MAASEIK	Centre Adm.	4e mardi	14.00 à 15.00
MAASMECHELEN	Admin. Communale	1er lundi	09.00 à 10.00
NEERPELT	Admin. Communale	2e lundi	09.00 à 10.00
SINT-TRUIDEN	C.P.A.S.	3e lundi	15.00 à 16.00
TESSENDERLO	C.P.A.S. Solveld	4e jeudi	09.00 à 10.00
TONGEREN	Centre Adm.	1er jeudi	09.00 à 10.00

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

BUREAU RÉGIONAL DE BRUXELLES-CAPITALE

Boulevard de Waterloo 77, 1000 Bruxelles

Tél : 02/ 546.42.11, fax : 02/ 511.21.53

Tous les jours ouvrables de 8.15 à 16.30

BUREAU RÉGIONAL DU BRABANT WALLON

Place des Carmes 12 boîtes 108-110, 1300 Wavre

Tél : 010/ 68.55.11, fax : 010/ 68.55.99

Tous les jours ouvrables de 09.00 à 12.00 et de 13.30 à 15.00

LIEU DES PERMANENCES	LOCAL	JOURS	HEURES
BRAINE-L'ALLEUD	Centre administratif	2e jeudi	10.00 à 11.00
GENAPPE	Maison communale	2e vendredi	10.00 à 11.00
LASNE	C.P.A.S.	3e mercredi	10.00 à 11.00
NIVELLES	Résidence Samiette	1er jeudi	14.00 à 15.00
ORP-LE-GRAND	Maison communale	1er mardi	10.45 à 12.00
PERWEZ	Maison de l'Emploi	1er mardi	09.00 à 10.15
RAMILIES	Maison communale	4e mercredi	09.00 à 10.00
TUBIZE	C.P.A.S.	3e mercredi	10.00 à 11.00

Attention! Pas de permanences entre le 15 juillet et le 15 août.

BUREAU RÉGIONAL DE MONS

Rue Claude de Bettignies 5, 7000 Mons

Tél : 065/ 37.54.11, fax : 065/ 37.54.99

Tous les jours ouvrables de 8.30 à 12.30 et de 13.30 à 16.30

LIEU DES PERMANENCES	LOCAL	JOURS	HEURES
ATH	Centre adm. Com.	1er jeudi	11.00 à 12.00
BRAINE-LE-COMTE	Hôtel de Ville	2e jeudi	10.00 à 12.00
	Salle du Collège, 1er étage		
CHARLEROI	Hôtel de Ville	2e + 4e jeudi	09.00 à 12.00
CHATELET	Hôtel de Ville	2e mardi	09.15 à 12.00
COMINES	Hôtel de Ville	4e lundi	09.00 à 11.00
FLEURUS	Service social	Dernier lundi	10.00 à 12.00
FROID-CHAPELLE	Hôtel de Ville	3e mercredi	10.00 à 12.00
LA LOUVIERE	Hôtel de Ville	3e lundi	10.00 à 12.00
MOMIGNIES	Hôtel de Ville	2e mercredi	14.00 à 15.30
MOUSCRON	Hôtel de Ville	2e mardi	10.00 à 12.00
PERUWELZ	Hôtel de Ville	2e vendredi	10.00 à 12.00
QUIÉVRAIN	Hôtel de Ville	1er mardi	09.00 à 10.00
RENAIX	Hôtel de Ville	2e mardi	09.00 à 10.00

THUIN	Hôtel de Ville	3e mercredi	10.00 à 12.00
TOURNAI	Hôtel de Ville	3e mercredi	09.00 à 12.00

Attention ! Pas de permanences entre le 15 juillet et le 15 août.

BUREAU RÉGIONAL DE LIÈGE

Rue des Guillemins 113, 4000 Liège Tél : 04/ 241.50.11, fax : 04/ 241.50.99

Tous les jours ouvrables de 8.15 à 16.30

LIEU DES PERMANENCES	LOCAL	JOURS	HEURES
AYWAILLE	Hôtel de Ville	3e mardi	10.00 à 12.00
HANNUT	Hôtel de Ville	mardi	09.30 à 12.00
HERVE	Hôtel de Ville	1er jeudi	09.00 à 10.00
HUY	Service des Affaires sociales	3e mercredi	10.00 à 12.00
SPA	Hôtel de Ville	1er mardi	10.00 à 12.00
TROIS-PONTS	Hôtel de Ville	3e vendredi	11.00 à 12.00
VERVIERS	Echevinat des Affaires sociales	3e mercredi	14.00 à 16.00
WAREMME	Hôtel de Ville	2e mercredi	10.00 à 12.00

Attention ! Pas de permanences entre le 15 juillet et le 15 août.

BUREAU RÉGIONAL DE LIBRAMONT

Rue Jarlicyn 5, 6800 Libramont-Chevigny Tél : 061/ 29.52..11, fax : 061/ 29.52.99

Tous les jours ouvrables de 8.30 à 16.30

LIEU DES PERMANENCES	LOCAL	JOURS	HEURES
ARLON	ONP	1er et 3e jeudi	10.00 à 12.00
AUBANGE	C.P.A.S.	2e mardi	11.00 à 12.00
BARVAUX	Hôtel de Ville	4e lundi	13.30 à 15.00
BASTOGNE	Hôtel de Ville	2e mercredi	10.00 à 12.00
BOUILLON	Hôtel de Ville	2e jeudi	14.00 à 16.00
ÉREZÉE	Hôtel de Ville	4e lundi	11.00 à 12.00
FLORENVILLE	Hôtel de Ville	1er mercredi	11.00 à 12.00
LÉGLISE	Hôtel de Ville	2e lundi	11.00 à 12.00
MARCHE-EN-			
FAMENNE	Hôtel de Ville	3e lundi	10.00 à 12.00
VIELSALM	Hôtel de Ville	4e jeudi	09.00 à 12.00
VIRTON	Hôtel de Ville	2e jeudi	10.00 à 12.00
WELLIN	Maison communale	3e lundi	13.30 à 15.00

Attention ! Pas de permanences entre le 15 juillet et le 15 août.

BUREAU RÉGIONAL DE MALMÉDY

Rue Devant les Grands Moulins 72, 4960 Malmédy Tél: 080/ 79.41.11, fax : 080/ 79.41.49

Tous les jours ouvrables de 8.30 à 16.30

LIEU DES PERMANENCES	LOCAL	JOURS	HEURES
BULLANGE	Maison communale	1er mardi	09.30 à 12.00
EUPEN	Centre Croix-Rouge	1er et 3e mercredi	10.00 à 12.00
LA CALAMINE	Maison communale	1er mercredi	13.30 à 15.30
RAEREN	Maison communale	3e mercredi	13.30 à 15.30
SAINT-VITH	Maison communale	3e mardi	09.00 à 12.00

Attention ! Pas de permanences entre le 15 juillet et le 15 août.

BUREAU RÉGIONAL DE NAMUR

Rue Godefroid 35, 5000 Namur Tél : 081/ 42.51.11, fax : 081/ 42.51.99

Tous les jours ouvrables de 09.00 à 16.30

LIEU DES PERMANENCES	LOCAL	JOURS	HEURES
ANDENNE	Hôtel de Ville	1er mardi	10.00 à 12.00
BEAURAING	Hôtel de Ville	4e mercredi	10.00 à 12.00
CINEY	Hôtel de Ville	3e mardi	10.00 à 12.00
COUVIN	Centre administratif	3e jeudi	10.00 à 12.00
DINANT	Hôtel de Ville	1er jeudi	10.00 à 11.00
FLORENNES	C.P.A.S.	2e jeudi	10.00 à 11.00
GEDINNE	C.P.A.S.	3e mercredi	10.00 à 11.30
GEMBLOUX	Service social Hôtel de Ville	3e mardi	14.00 à 15.00
HAVELANGE	Hôtel de Ville	2e jeudi	11.00 à 12.00
HOUYET	C.P.A.S.	2e mercredi	10.00 à 12.00
ROCHEFORT	Hôtel de Ville	2e mardi	10.00 à 12.00
WALCOURT	C.P.A.S.	3e mercredi	10.00 à 11.00

Attention ! Pas de permanences entre le 15 juillet et le 15 août.

BUREAU RÉGIONAL D'ANVERS

Oudaan 8-10, 2000 Antwerpen Tél : 03/ 224.46.11, fax : 03/ 224.46.99

Tous les jours ouvrables de 8.15 à 16.30

LIEU DES PERMANENCES	LOCAL	JOURS	HEURES
BOOM	Maison communale	1er jeudi	11.00 à 12.00
ESSEN	Maison communale	2e jeudi	09.00 à 10.30
HERENTALS	Centre administratif	2e mercredi	10.00 à 12.00
HOBOKEN	Maison communale	1er mardi	11.00 à 12.00
KAPellen	Centre administratif	1er mardi	09.00 à 10.00

LIER	Hal des sports	1er mardi	14.00 à 16.00
MECHELEN	Hôtel de Ville		
	Salle des Finances	3e mercredi	11.00 à 12.00
MERKSEM	Maison communale	1er mercredi	09.00 à 12.00
MOL	Centre administratif		
	“ Het Getouw “	3e mercredi	10.00 à 11.00
OOSTMALLE	Centre de sécurité		
	(Police + Pompiers)	3e mercredi	10.00 à 11.00
PUURS	Maison communale	2e jeudi	09.00 à 10.00
TURNHOUT	Centre culturel	4e mercredi	14.00 à 16.00

Attention ! Pas de permanences entre le 15 juillet et le 15 août.

BUREAU RÉGIONAL DE HASSELT

Leopoldplein 16 boîte 5 (3e étage), 3500 Hasselt Tél : 011/ 85.48.11, fax : 011/ 85.48.99

Tous les jours ouvrables de 8.15 à 16.30

LIEU DES PERMANENCES	LOCAL	JOURS	HEURES
BERINGEN	Centre administratif	4e mercredi	10.00 à 12.00
	Service de médiation sociale		
BILZEN	Hôtel de Ville	4e mercredi	09.00 à 11.00
GENK	Centre administratif	4e mardi	10.00 à 12.00
	Service social		
	Dieplaan 2, 1e étage		
HOUTHALEN - HELCHTEREN	Service social Helchteren	4e lundi	11.00 à 12.00
	C.P.A.S.		
	Pastorijstraat 9		
LANAKEN	C.P.A.S.	1er mercredi	10.00 à 12.00
	Gasthuisstraat 18		
LEOPOLDSBURG	Centre administratif	1er mardi	10.00 à 12.00
	Den Tuinhoek		
	De Wittelaan 4		
MAASEIK	Centre administratif	4e mardi	14.00 à 16.00
	Lekkerstraat 10		
MAASMECHELEN	Maison communale	1er lundi	10.00 à 12.00
NEERPELT	Maison communale	3e lundi	10.00 à 12.00
PEER	C.P.A.S.		
	Zuidervest	3e mercredi	09.00 à 10.00
RIEMST	Maison communale	3e mardi	09.00 à 10.00
SINT-TRUIDEN	C.P.A.S.	3e mardi	13.00 à 15.00
	C. Cartuyvelsstraat 12		

TESSENDERLO	C.P.A.S. Solveld 32	4e jeudi	10.00 à 12.00
TONGEREN	Centre administratif Praetorium Maastrichterstraat 10	1er jeudi	10.00 à 12.00

Attention ! Pas de permanences entre le 15 juillet et le 15 août.

BUREAU RÉGIONAL DE GAND

Koningin Fabiolalaan 116, 9000 Gent Tél : 09/ 379.49.11, fax : 09/379.49.99
Tous les jours ouvrables de 8.00 à 16.30

LIEU DES PERMANENCES	LOCAL	JOURS	HEURES
AALST	Hôtel de Ville	2e jeudi	10.00 à 12.00
AALTER	Maison communale	4e mardi	13.30 à 14.30
BEVEREN	Maison communale	1er mardi	11.00 à 12.00
DENDERMONDE	Hôtel de Ville	2e jeudi	09.00 à 10.00
EEKLO	Maison communale	3e jeudi	09.00 à 10.00
EVERGEM	C.P.A.S.	2e lundi	13.30 à 14.30
GERAARDSBERGEN	Hall des sports	3e lundi	09.00 à 10.00
HAMME	Maison communale	1er lundi	09.00 à 10.00
LOKEREN	Maison communale	1er jeudi	09.00 à 10.00
MALDEGEM	Maison communale	4e mardi	09.00 à 10.00
NINOVE	Hôtel de Ville	3e mardi	10.00 à 12.00
OUDENAARDE	Centre administratif	1er jeudi	11.00 à 12.00
RENAIX	Hôtel de Ville	2e mardi	09.00 à 10.00
SINT-NIKLAAS	Hôtel de Ville	2e mercredi	09.00 à 10.00
STEKENE	Maison communale	2e mercredi	13.30 à 14.30
TEMSE	Maison communale	1er mercredi	11.00 à 12.00
WETTEREN	Maison communale	1er jeudi	13.30 à 14.30
WICHELEN	Maison communale	1er mercredi	09.00 à 10.00
ZELE	Maison communale	1er lundi	13.30 à 15.30
ZELZATE	Maison communale	2e lundi	09.00 à 10.00
ZOTTEGEM	Hôtel de Ville	3e lundi	13.00 à 14.00

Attention ! Pas de permanences entre le 15 juillet et le 15 août.

BUREAU RÉGIONAL DE LOUVAIN

Vaartstraat 54, 3000 Leuven Tél : 016/ 31.47.11, fax : 016/ 31.47.99
Tous les jours ouvrables de 09.00 à 12.00 et de 13.00 à 15.00

LIEU DES PERMANENCES	LOCAL	JOURS	HEURES
AARSCHOT	Hôtel de Ville	Dernier jeudi	09.00 à 12.00

ASSE	Maison communale	2e mardi	10.00 à 12.00
DIEST	Hôtel de Ville	1er mercredi	09.00 à 12.00
DILBEEK	Maison communale	4e lundi	10.00 à 12.00
GALMAARDEN	Maison communale	3e mardi	09.00 à 10.00
GRIMBERGEN	Nouvelle Maison communale	1er mercredi	09.00 à 10.00
HAACHT	Maison communale	3e mercredi	14.00 à 16.00
HALLE	Hôtel de Ville Service social	1er et 3e jeudi	10.00 à 12.00
HERNE	Maison communale	2e mardi	10.30 à 12.00
KAMPENHOUT	Maison communale	2e mardi	14.00 à 16.00
KORTENBERG	Nouveau Centre adm.	3e jeudi	09.00 à 11.00
LENNIK	Maison communale	2e mardi	09.00 à 10.00
LIEDEKERKE	C.P.A.S. Centre administratif	4e mardi	09.00 à 10.00
LONDERZEEL	Maison communale	3e mardi	10.00 à 12.00
LUBBEEK	Maison communale	2e mardi	09.00 à 10.00
MERCHTEM	Maison communale	3e mercredi	10.00 à 12.00
OVERIJSE	Maison communale	2e jeudi	09.00 à 12.00
ST-PIETERS-LEEUV	Maison communale	4e mercredi	09.00 à 10.00
TIENEN	Hôtel de Ville	1er mardi	10.00 à 12.00
VILVOORDE	Hôtel de Ville	2e mercredi	10.00 à 12.00
ZAVENTEM	Maison communale	3e lundi	10.00 à 11.00
ZOUTLEEUV	Hôtel de Ville	1er mardi	14.00 à 15.00

Attention ! Pas de permanences entre le 15 juillet et le 15 août.

BUREAU RÉGIONAL DE BRUGES

Abdijbekepark 2, 8200 St-Andries-Brugge

Tél : 050/ 30.53.11, fax : 050/ 30.53.99

Tous les jours ouvrables de 8.30 à 16.00

LIEU DES PERMANENCES LOCAL	JOURS	HEURES	
BLANKENBERGE	Hôtel de Ville	2e mardi	11.00 à 12.00
DE PANNE	Maison communale	2e mardi	11.00 à 12.00
DIKSMUIDE	Hôtel de Ville	2e lundi	11.00 à 12.00
GISTEL	Hôtel de Ville	1er lundi	09.00 à 10.00
HOUTHULST	Maison communale	4e mercredi	11.00 à 12.00
IEPER	O.N.E.M.	2e jeudi	10.00 à 12.00
INGELMUNSTER	Maison communale	3e vendredi	09.00 à 10.00
IZEGEM	Hôtel de Ville	2e vendredi	09.00 à 10.00
KNOKKE	Hôtel de Ville	1er mardi	10.00 à 12.00

COMINES	Maison communale	4e lundi	09.00 à 10.00
KORTRIJK	Service social	1er et 3e mardi	14.00 à 16.00
MENEN	Hôtel de Ville	1e mercredi	09.15 à 10.15
MIDDELKERKE	Maison communale	2e jeudi	11.00 à 12.00
MOUSCRON	Hôtel de Ville	2e mardi	11.00 à 12.00
MOORSLEDE	Maison communale	3e jeudi	11.00 à 12.00
NIEUWPOORT	Hôtel de Ville	1er vendredi	11.00 à 12.00
OOSTENDE	Hôtel de Ville	1er et 3e jeudi	09.00 à 12.00
POPERINGE	Veurnestraat 55	4e mardi	11.00 à 12.00
ROESELARE	C.P.A.S.	3e mardi	10.00 à 12.00
TIELT	Hôtel de Ville	1er jeudi	11.00 à 12.00
TORHOUT	Hôtel de Ville	Dernier mercredi	11.00 à 12.00
VEURNE	Dienstencentrum "Zonnebloem"	3e mercredi	10.00 à 12.00
WAREGEM	Hôtel de Ville	Dernier jeudi	10.00 à 12.00

Attention ! Pas de permanences entre le 15 juillet et le 15 août.

MINISTÈRE DES FINANCES – ADMINISTRATION DES PENSIONS

BUREAUX DE RENSEIGNEMENTS

LIEU DES PERMANENCES	LOCAL	JOURS	HEURES
BRUXELLES	Tour des Finances, bte 31	Tous les jours	09.00 à 12.00
	Bd du Jardin Botanique 50 1e étage (hall d'entrée)	ouvrables	13.30 à 16.00
ARLON	Cité administrative de l'Etat Place des Fusillés	2e et 4e jeudi du mois	10.00 à 12.00 13.30 à 15.30
MONS	Digue des Peupliers 71	Chaque lundi	10.00 à 12.00
			14.00 à 16.00
CHARLEROI	Cité administrative de l'Etat Bureau 03, (rez-de-chaussée) Rue Jean Monnet 14	Chaque mardi	10.00 à 12.00
			14.00 à 16.00
TOURNAI	Rue du Château 49 (1er étage)	Chaque mercredi	10.00 à 12.00
			14.00 à 16.00
EUPEN	Centre de la Croix Rouge Rotenberg 33	1er mercredi du mois	10.30 à 12.00
			13.30 à 15.30
LIÈGE	Rue de Fragnée 40 Bâtiment C, local 20 (rez-de-chaussée)	Chaque lundi, mercredi et jeudi	10.15 à 12.15
			13.30 à 15.30
NAMUR	Cité administrative Bloc B, local 5 (rez-de-chaussée) Rue des Bourgeois 7	Chaque mardi	10.15 à 12.15
			13.30 à 15.30
NIVELLES	Rue Saint Georges 9	1er et 3e (et 5e) jeudi du mois	10.00 à 12.00
			14.00 à 16.00
ANTWERPEN	Frankrijklei 71-73	Lundi, mercredi et jeudi	10.00 à 12.00
			14.00 à 16.00
BERINGEN	Centre Administratif Sociale Ombudsdienst Mijnschoolstraat 88	2e lundi du mois	10.00 à 12.00
			14.00 à 16.00
BRUGGE	Centre des Finances G. Vincke-Dujardin straat 4, lokaal 61	Chaque mardi	10.00 à 12.00
			14.00 à 16.00
GENT	Poel 14	Chaque mercredi	10.00 à 12.00
			14.00 à 16.00
HASSELT	Centre Administratif des Finances Voorstraat 41-43blok B, local 039(rez-de-chaussée)	Chaque lundi	10.30 à 12.30
			13.45 à 15.45

KORTRIJK	Handelskaai "Résidence Orion"	Chaque mardi	10.00 à 12.00
			14.00 à 16.00
OOSTENDE	Huize Willy Kooy Hospitaalstraat 35	Chaque 2e et 4e jeudi du mois	10.00 à 12.00
			14.00 à 16.00
SINT-NIKLAAS	Centre Administratif "De baljuw"	1er et 3e et (5e) jeudi du mois	10.15 à 12.15
			13.45 à 15.45
TURNHOUT	Driekoningenstraat 4 (rez-de-chaussée) Centre des Finances Sporwegstraat 22 local 10bis	2e et 4e jeudi du mois	10.00 à 12.00
			13.20 à 15.20

Attention ! A cause des vacances pas de permanences du 15 juillet au 16 août, sauf à Bruxelles.

Si ces heures d'ouverture ne conviennent pas, un rendez-vous peut être fixé avec le responsable du service qui traite le dossier. Ce rendez-vous ne peut avoir lieu qu'au bureau de renseignements de Bruxelles après contact téléphonique au numéro 02/ 210.36.11.

PERMANENCES INTERNATIONALES BELGIQUE – ALLEMAGNE

L'Office National des Pensions (ONP) et l'Institut National d'Assurances Sociales pour Travailleurs Indépendants (INASTI) organisent des permanences en région germanophone en collaboration avec les caisses de pensions allemandes Bundesversicherungsanstalt für Angestellte (BfA) et Landesversicherungs-anstalt Rheinprovinz (LVA).

Belgique

COMMUNE	LOCAL	JOURS	HEURES
ANVERS	St – Katelijnevest 54-57	19.04.2004	de 09.00 à 11.30
		20.04.2004	de 13.30 à 16.00
		13.09.2004	
		14.09.2004	
BRUXELLES	Tour du Midi	21.04.2004	de 09.00 à 11.30
		22.04.2004	de 13.30 à 16.00
		15.09.2004	
		16.09.2004	
EUPEN (ONP, INASTI, BfA, LVA)	Centre de la Croix Rouge Rothenberg 33	21.01.2004	de 09.00 à 12.00
		18.02. 2004	
		17.03. 2004	
		21.04. 2004	
		19.05.2004	
		16.06.2004	
		18.08.2004	
		15.09.2004	
		20.10.2004	
		17.11.2004	
KELMIS (ONP, INASTI, BfA, LVA)	Maison communale	03.03.2004	de 13.30 à 15.30
		02.06.2004	
		01.09.2004	
		01.12.2004	
SAINT-VITH (ONP, INASTI, BfA, LVA)	Maison communale	20.01.2004	
		17.02.2004	de 09.00 à 12.00
		16.03.2004	
		20.04.2004	
		18.05.2004	
		15.06.2004	
		20.07.2004	

		17.08.2004	
		21.09.2004	
		19.10.2004	
		16.11.2004	
		21.12.2004	
RAEREN	Maison communale	21.01.2004	de 13.30 à 16.00
(ONP, INASTI, BfA, LVA)		18.02.2004	
		17.03.2004	
		21.04.2004	
		19.05.2004	
		16.06.2004	
		18.08.2004	
		15.09.2004	
		20.10.2004	
		17.11.2004	
		15.12.2004	

Allemagne

AACHEN	Innungskrankenkasse	25.02.2004	de 09.00 à 12.00
(ONP, BfA, LVA)	Achterstrasse 11	26.05.2004	de 13.30 à 15.30
		25.08.2004	

De plus amples informations sur ces permanences peuvent être obtenues auprès de :

- l'ONP, Bureau régional de Malmédy, tél. : 080/ 79 13 00, fax : 080/ 79.13.14 ,
e-mail : info@onprvp.fgov.be
- la BfA, Köln, tél.: 0049 (0)221/ 25882-0, fax : 0049 (0)221/ 25882-190,
e-mail : bfa.in.koeln@bfa.de
- la LVA Rheinprovinz, tél.: 0049 (0)241/ 60.96.48.10, fax : 0049 (0)241/ 60.96.49.61,
e-mail : service-zentrum.aachen@lva-rheinprovinz.de

TABLE DES MATIERES

P

INTRODUCTION

PARTIE 1 : LE SERVICE DE MEDIATION POUR LES PENSIONS	5
LES ACTIVITES DU SERVICE DE MEDIATION POUR LES PENSIONS ET LES MOYENS MIS A SA DISPOSITION	7
Les activités	7
Les protocoles d'accord	7
Services publics fédéraux et parastataux sociaux	8
Entreprises publiques	8
Services de pensions relevant de la sphère de droit privé	8
Information et communication	9
Conférence de presse du 16 avril 2003 : présentation du Rapport annuel 2002 9	
Assemblée générale du Comité consultatif pour le Secteur des Pensions le 12 juin 2003	9
Campagne d'information octobre-décembre 2003	10
Mailing aux organisations de seniors	11
Notoriété à l'étranger	11
Le site web du Service de médiation pour les Pensions : www.mediateurpensions.be	12
Conférences	13
Relations extérieures	13
La Commission permanente des médiateurs et ombudsmans (CPMO)	13
Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF)	17
Les moyens à disposition du Service de médiation pour les Pensions	18
Les ressources humaines	18
Les collaborateurs	18
La formation	18
Les moyens financiers	19
Les moyens matériels	20
CONCLUSION	21
PARTIE 2 : ANALYSE DES DOSSIERS	23
DONNEES STATISTIQUES	25
Les plaintes – Chiffres généraux et tendances	25
Nombre total de plaintes	25

Moyenne mensuelle du nombre de plaintes	26
Répartition des plaintes en fonction du rôle linguistique du plaignant	26
Répartition des plaintes en fonction du sexe du plaignant	27
Mode d'introduction des plaintes	27
Domicile ou résidence des plaignants	27
Objet de la plainte	28
Recevabilité des plaintes	29
Situation au 1 ^{er} mars 2004	29
Objet des plaintes recevables	30
Fixation des droits à pension	30
Paiement	30
Bonne administration	31
Services de pensions concernés	31
Chiffres absolus	32
Chiffres pondérés	33
Le traitement des dossiers	33
Dossiers clôturés	33
La recevabilité des dossiers clôturés	34
Fondement des plaintes recevables	35
Résultat de la médiation pour les plaintes fondées	36
Résultat général	36
Les retombées pécuniaires	37
Irrecevabilité	28
Incompétence	29
Durée de traitement des plaintes	40
Durée moyenne de traitement des dossiers clôturés	41
Dossiers en attente et en instruction	42
ANALYSE DES DOSSIERS	44
Les services d'attribution de l'Office National des Pensions (ONP)	45
◆ Polyvalence de la date de la demande – Demande introduite dans le régime des travailleurs salariés dans les six mois suivant la notification de la décision dans le secteur public	45
◆ Instruction d'office – Fixation de la date de prise de cours de la pension de retraite – Bénéficiaires résidant à l'étranger – Distinction (il)licite ou discriminatoire	47
◆ Droit à la pension de survie – Moins d'un an de mariage – Exceptions – Décès causé par une maladie professionnelle	50
◆ Reconnaissance du statut de réfractaire – Révision de la pension en raison d'un fait nouveau – Pourcentage de réduction ramené de 25 % à 20 % – Date de prise de cours de la nouvelle décision	52

◆ Pensions ne pouvant être octroyées parce que leur montant n'atteint pas le seuil légal – Pensionnés ayant eu une carrière mixte doublement pénalisés	54
◆ Travailleur âgé qui entame une activité en tant que travailleur indépendant pour échapper au chômage et qui réintègre ses droits au bénéfice des allocations de chômage après arrêt de cette activité – Conséquences dans le calcul de la pension de retraite – Inégalité de traitement	56
◆ Contrôles des revenus d'activité professionnelle de 2002 pas encore terminés fin 2003 – Délai raisonnable dépassé	58
◆ Répercussion d'irrégularités durant la carrière sur le calcul de la pension – Cotisations de pension versées à tort par l'employeur au Fonds des pensions de survie – Refus de l'ONP d'accepter le transfert des cotisations – Pas de pension pour cette période	59
◆ Garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA) – Décès du demandeur pendant l'instruction avant d'avoir pu remplir la déclaration de ressources – Impossibilité matérielle – Octroi des arrérages en faveur du conjoint survivant	62
◆ GRAPA – Demande en révision déclarée irrecevable – Erreur de droit – Nouvelle décision avec effet à la date de la demande	64
◆ Pension minimum garanti et régime de temps de travail – Interprétation des données du compte individuel	66
◆ « E-government » – Transmission électronique et automatique des attestations de soins de santé – Retards dus à des difficultés techniques	67
◆ La pension des marins – Information erronée ou pour le moins confuse sur le site web et dans le Mémento 2002 de l'ONP	69
◆ Manque de système d'enregistrement du courrier rentrant – Lacune – Solution en vue	70
Les services de paiement de l'Office National des Pensions (ONP)	72
◆ Paiement sur compte – Récupération de montants indus – Limitation du montant remboursable par les organismes financiers	72
◆ Indexations des pensions – Amélioration prévue dans l'information des pensionnés	74
◆ Gros arriérés en matière de Revenu garanti et de GRAPA versus petit indu en matière de pension d'indépendant – Rétention non justifiée de plus de 10.000 euros	75
◆ Exécution différée d'une décision – Mesures conservatoires sans justification suffisante – Primauté d'un droit personnel sur un droit dérivé – 11.000 euros d'arriérés retenus pour éviter un indu de moins de 200 euros	77
◆ Augmentation des montants minimums garantis pour travailleurs indépendants – Adaptation automatique erronée des pensions au détriment des pensionnés en cas de cumul entre une pension réduite et une pension non réduite dans le régime des travailleurs salariés – Erreur récurrente – Dépistage impossible de cas semblables	78
◆ Majoration du montant de la pension minimum en avril 2003 – Défaut d'adaptations	80
◆ Montant minimum garanti de pension à partir du 1 ^{er} avril 2003 – Carrière mixte – Adaptation d'office	81

◆ Interruption des paiements – Capital d’une rente de vieillesse	83
◆ Pensionnée et « SDF » – Radiation d’office – Suspension du paiement de la pension pendant trois ans – Cercle vicieux	85
◆ Pension au taux de ménage réduite de la pension étrangère de l’épouse – Adaptations aux minima garantis et indexations limitées	86
◆ Paiement d’une pension de retraite par virement sur un compte étranger – Possibilités actuelles réduites	88
◆ Paiement d’avances sur pension de survie – Nouvelle pratique administrative pour les pensionnés qui séjournent hors de l’EEE	90
◆ Reconnaissance d’un droit à une pension de retraite de conjoint séparé – Liquidation simultanée d’une pension au taux de ménage payée sur un compte bancaire accessible aux deux époux – Responsabilité de l’Office envers le conjoint séparé	93
◆ Cotisations de solidarité – Trop de cotisations retenues lors de l’octroi du capital – Pas de remboursement spontané par l’ONP – Intérêts de plein droit lors d’un remboursement tardif – Mauvaise gestion	94
◆ Correction d’une erreur de paiement commise au détriment du pensionné – Application du délai de prescription quinquennal au lieu du délai de prescription décennal après le 30 septembre 2003	97
◆ Renonciation aux indemnités de maladie – Double récupération de la dette par la mutuelle, une première fois auprès de l’ONP et une seconde fois auprès du SCDF	98
◆ Réserve d’arriérés en compensation d’avances sur pension payées par un CPAS – Plainte irrecevable	99
◆ Saisie sur pension et GRAPA en cas d’obligation alimentaire	100
◆ Augmentation des pensions minimums au 1 ^{er} avril 2003 – Problème de communication avec les pensionnés dans des cas de cumul entre pensions de retraite et pensions de survie	102
L’Administration des Pensions (AP)	105
◆ Rôle des administrations communales dans l’introduction de la demande de pension – Différences sur ce point entre pensions du secteur public et pensions du secteur privé – (Quasi deux) années de pension définitivement perdues	105
◆ Langue de la correspondance avec le pensionné	107
◆ Plafonnement des pensions ecclésiastiques – Application non conforme aux dispositions de la loi du 5 août 1978	109
◆ « Charte » de l’assuré social – Décision entachée d’une erreur de droit ou matérielle due à l’Administration – Nouvelle décision – Droit inférieur à celui reconnu initialement – Effet pour le futur – Pas de récupération	112
◆ Prise en compte conditionnelle des services accomplis dans le secteur public en qualité de collaborateur scientifique – Pratiques divergentes selon le rôle linguistique	115
◆ Modification de la loi – Information dispensée aux pensionnés	117

◆ Reprise par l'AP de la gestion des pensions de Belgocontrol (ex-Régie des Voies aériennes) – Décision de pension erronée – Retard en matière de péréquation	118
◆ Indemnité de funérailles – Ayants droit prioritaires et autres – Paiement en faveur de la personne qui a supporté les frais funéraires	119
L'Institut National d'Assurances Sociales pour Travailleurs Indépendants (INASTI)	121
◆ Droit à pension anticipée sans réduction – Ouverture du droit à pension anticipée – Différence d'interprétation concernant les conditions de carrière entre l'INASTI et l'ONP	121
◆ Retard d'une décision de pension de retraite de travailleur indépendant – Examen incomplet du dossier – Date de prise de cours et fraction de carrière erronées	123
◆ Bénéficiaires domiciliés dans certaines communes à facilités linguistiques – (Im)possibilité d'obtenir une traduction de la décision de pension	125
La Direction Pensions du Service Central des Dépenses Fixes (SCDF)	129
◆ Paiement d'arriérés de pension à la succession – Liquidation un an après le décès	129
◆ Problème d'accessibilité téléphonique du SCDF	130
L'Office de Sécurité Sociale d'Outre-Mer, Biac, (Belgacom), la Société Nationale des Chemins de Fer Belges, les Caisses d'assurances sociales pour travailleurs indépendants	132
◆ Comparaison entre deux droits à pension – Défaut de coordination entre services de pensions	132
NOS PROPOSITIONS ET SUGGESTIONS DE 1999 A 2002 INCLUS	135
Les services d'attribution de l'Office National des Pensions (ONP)	135
Les services de paiement de l'Office National des Pensions (ONP)	139
L'Administration des Pensions (AP)	144
L'Institut National d'Assurances Sociales pour Travailleurs Indépendants (INASTI)	146
Le Service Info-Pensions	148
Le Service Central des Dépenses Fixes (SCDF)	149
L'Office de Sécurité Sociale d'Outre-Mer (OSSOM)	149
PLAINTES A CARACTERE GENERAL ET DEMANDES D'INFORMATIONS	151
Plaintes à caractère général	151
Contenu des plaintes	152
Quelques exemples	152
Les conditions d'octroi et de calcul de la pension dans le régime des travailleurs salariés	152
Les conditions d'octroi et de calcul de la pension dans le régime des fonctionnaires	155
Les conditions d'octroi et de calcul de la pension dans le régime des travailleurs indépendants	160

Conclusion	160
Les besoins d'information	161
Objet des demandes d'informations	161
Quelques exemples	162
Conditions d'octroi et de calcul	162
Modalités de paiement et ventilation du montant de la pension	163
Estimation de la pension	163
Autres réglementations	163
Traitement par le Collège	164
Conclusion	165
PARTIE 3 : RECOMMANDATIONS	167
Les recommandations 2003	168
Les recommandations générales	168
Les recommandations officielles	173
Les recommandations 2002, 2001, 2000 et 1999	175
PARTIE 4 : ANNEXES	183
Annexe 1 – Arrêté d'instauration	184
Annexe 2 – Règlement d'ordre intérieur	192
Annexe 3 – Charte de l'assuré social	200
Annexe 4 – Questions et réponses parlementaires	211
Annexe 5 – Adresses	212