

Annexes

*Annexe 1 : Arrêté
d'instauration*

*Annexe 2 :
Règlement d'ordre
intérieur*

*Annexe 3 :
Charte de l'assuré social*

*Annexe 4 :
Charte pour une
administration à l'écoute
des usagers*

*Annexe 5 :
Questions et réponses
Parlementaires*

Annexes 6 : 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 collègue.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- 1° la fonction de magistrat, notaire ou huissier de justice;
- 2° la profession d'avocat;
- 3° la fonction de serviteur d'un culte reconnu ou un emploi de délégué d'une organisation reconnue par la loi qui dispense une assistance morale selon une conception philosophique non confessionnelle;
- 4° un mandat public conféré par élection;
- 5° un emploi rémunéré dans les diverses autorités administratives;
- 6° un mandat ou une fonction dans un organisme, visé à l'article 2, § 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;
- wle service de pensions: tout organisme relevant de la sphère publique ou de droit privé, qui gère, accorde ou paie les pensions légales et dont la compétence s'étend sur tout le territoire;
- ◆ le mandataire: la personne qui a obtenu une procuration;
- ◆ les Médiateurs: le Collège des Médiateurs pour les pensions et leurs collaborateurs.

Principes de base pour le traitement des plaintes

Article 2

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

Article 3

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

- ◆ les demandes qui ne relèvent pas de leur compétence, au médiateur attitré pour cette matière, s'il en existe, dans le cas contraire, à l'administration compétente;

- ◆ les demandes d'information, qu'elles soient d'ordre général ou particulier, portant sur la matière des pensions, au service de pensions concerné;
- ◆ les plaintes irrecevables, parce qu'elle n'auraient pas fait l'objet d'un contact préalable prévu à l'article 10 du présent règlement ou parce qu'elles auraient été introduites par une personne non intéressée définie à l'article 4 du règlement, au service de pensions compétent.

Article 4

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

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

Article 5

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

Article 6

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

Article 7

Les plaintes peuvent parvenir aux Médiateurs de différentes manières :

par écrit

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

oralement

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

Article 8

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

Article 9

Chaque plainte mentionne clairement :

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

Article 10

Les Médiateurs refusent de traiter une plainte lorsque :

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

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

Article 11

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

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

Article 12

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

Article 13

Le requérant a le droit :

- ◆ à la gratuité de l'intervention des Médiateurs;
- ◆ à un examen objectif, impartial et en toute indépendance de sa réclamation;
- ◆ à être informé quant aux compétences et mode de travail des Médiateurs;
- ◆ de recevoir un accusé de réception, le jour de la réception de sa réclamation;

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

Article 14

Il incombe au plaignant:

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

Procédure d'examen

Article 15

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

Durant ces trois grandes étapes, le dossier est mis :

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

ETAPES DANS L'EXAMEN D'UN DOSSIER

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

Article 16

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

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

Article 17

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

Article 18

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

Article 19

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

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

Article 20

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

B. Dossier en instruction

Article 21

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

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

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

Article 22

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

- ◆ émettre une proposition;

- ♦ proposer une médiation;
- ♦ faire une recommandation officielle.

Article 23

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

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

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

Article 24

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

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

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

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

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

Article 25

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

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

Clôture du dossier

Article 26

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

- ◆ 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
F. 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, *l'aide sociale*, les prestations familiales garanties et le revenu garanti aux personnes âgées ;²

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

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

- f) l'ensemble des avantages complémentaires aux prestations assurées dans le cadre de la sécurité sociale visée au littéra a), accordés, dans les limites de leurs statuts, par les fonds de sécurité d'existence visés au 2°, littéra c) ;
- g) l'ensemble des règles relatives à la perception et au recouvrement des cotisations et des autres ressources contribuant au financement des branches et avantages précités ;

2° "institutions de sécurité sociale" :

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

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

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

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

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

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

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

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

1° "sécurité sociale" ;

2° "institution de sécurité sociale" ;

3° "personnes" ;

4° "données sociales" ;

5° "données à caractère personnel" ;

6° "données médicales à caractère personnel" ;

7° " *assurés sociaux* " ;⁴

8° " *décision* ".⁴

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

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

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

Art. 3. *Les institutions de sécurité sociale sont tenues de fournir à l'assuré social qui en fait la demande écrite, toute information utile concernant ses droits et obligations et de communiquer d'initiative à l'assuré social tout complément d'information nécessaire à l'examen de sa demande ou au maintien de ses droits, sans préjudice des dispositions de l'article 7.* Le Roi détermine, après avis du Comité de gestion ou de l'organe d'avis compétent de l'institution concernée, ce qu'il y a lieu d'entendre par information utile, ainsi que les modalités d'application du présent article.⁶

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.*⁶

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

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

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

Art. 4. Dans les mêmes conditions, les institutions de sécurité sociale doivent dans les matières qui les concernent conseiller *tout assuré social* qui le demande sur l'exercice de ses droits ou l'accomplissement de ses devoirs et obligations.

Le Roi peut fixer les modalités d'application du présent article après avis du Comité de gestion ou de l'organe d'avis compétent de l'institution concernée.⁷

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CHAPITRE III. - Procédure d'octroi.

Section 1. - Demandes.

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

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

Art. 9. *Sans préjudice des dispositions légales ou réglementaires particulières, la demande signée par l'intéressé est introduite auprès de l'institution de sécurité sociale ayant pour mission de l'instruire.¹¹*

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

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

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

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

Section 2. - Décisions et exécution sans délai.

Sous-section 1. - Délais.

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

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

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

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

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

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

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.*¹²

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- 1° la constatation de l'indu ;
- 2° le montant total de l'indu, ainsi que le mode de calcul ;

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

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

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

3° le contenu et les références des dispositions en infraction desquelles les paiements ont été effectués ;¹⁸

4° le délai de prescription pris en considération ;

5° le cas échéant, la possibilité pour l'institution de sécurité sociale de renoncer à la répétition de l'indu et la procédure à suivre afin d'obtenir cette renonciation ;¹⁸

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

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

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

*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.*¹⁹

Sous-section 3. - Révision.

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

Sans préjudice de l'article 18, la nouvelle décision produit ses effets, en cas d'erreur due à l'institution de sécurité sociale, le premier jour du mois qui suit la notification, si le droit à la prestation est inférieur à celui reconnu initialement.

*L'alinéa précédent n'est pas d'application si l'assuré social sait ou devait savoir, dans le sens de l'arrêté royal du 31 mai 1933 concernant les déclarations à faire en matière de subventions, indemnités et allocations, qu'il n'a pas ou plus droit à l'intégralité d'une prestation.*²⁰

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

1° à la date de prise en cours de la prestation, le droit a été modifié par une disposition légale ou réglementaire ;

2° un fait nouveau ou des éléments de preuve nouveaux ayant une incidence sur les droits du demandeur sont invoqués en cours d'instance ;

*3° il est constaté que la décision administrative est entachée d'irrégularité ou d'erreur matérielle.*²¹

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

¹⁹ Loi du 25-06-1997, art.18. En vigueur: 01-01-1997

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

Art. 18bis. *Le Roi détermine les régimes de sécurité sociale ou les subdivisions de ceux-ci pour lesquels une décision relative aux mêmes droits, prise à la suite d'un examen de la légalité des prestations payées, n'est pas considérée comme une nouvelle décision pour l'application des articles 17 et 18.*²²

Art. 19. Après une décision administrative ou une décision judiciaire ayant force de chose jugée concernant une demande d'octroi d'une prestation sociale, une nouvelle demande peut être introduite dans les formes prévues pour la demande originaire. Une nouvelle demande ne peut être déclarée fondée qu'au vu d'éléments de preuve nouveaux qui n'avaient pas été soumis antérieurement à l'autorité administrative ou à la *juridiction* compétente ou en raison d'une modification d'une disposition légale ou réglementaire.²³

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

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

Section 3. - Intérêts.

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

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

*Les intérêts dus de plein droit, visés à l'alinéa 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.*²⁴

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 ;*

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

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

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

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

- la décision définitive dépend de la décision de deux ou plusieurs organismes de pension et pour autant que les demandes de pension aient été introduites dans un délai de huit mois qui précède la date de prise de cours de la pension ;
- ce n'est que lors de la décision définitive, que l'on peut constater que l'assuré social satisfait aux conditions requises pour avoir droit à une prestation minimum.²⁵

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

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

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

Section 4. - Renonciations.

Art. 22. § 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.²⁸

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

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

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

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

- 1° au conjoint avec qui le bénéficiaire cohabitait au moment de son décès ;
- 2° aux enfants avec qui le bénéficiaire vivait au moment de son décès ;

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

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

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

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

3° à la personne avec qui le bénéficiaire vivait au moment de son décès ;

4° à la personne qui est intervenue dans les frais d'hospitalisation, à concurrence de son intervention ;

5° à la personne qui a payé les frais funéraires à concurrence de ces frais.

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

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.*²⁹

CHAPITRE IV. - Dispositions finales.

Art. 24. Le Roi peut apporter aux dispositions légales et réglementaires concernées, les modifications et abrogations nécessaires afin de les mettre en concordance avec les dispositions de la présente loi. A l'occasion d'une éventuelle codification de tout ou partie de la sécurité sociale, le Roi peut, par arrêté délibéré en Conseil des ministres, intégrer les dispositions de la présente loi dans cette codification en mettant sa terminologie en concordance avec celle de la codification, mais sans en modifier le contenu ou porter atteinte aux principes y inscrits.

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

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

Art. 25. La présente loi entre en vigueur à la date fixée par le Roi et au plus tard le 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

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

Annexe 4

Charte pour une administration à l'écoute des usagers

PREAMBULE :

La présente charte complète la Charte de l'utilisateur des services publics du 4 décembre 1992.

L'objectif de la présente charte est d'ajouter un nombre de nouveaux principes d'un bon service public aux principes contenus dans la Charte de 1992. En effet, la Charte de l'utilisateur des services publics date de plus de 13 ans. En outre, les rapports annuels du collège des médiateurs fédéraux et le nombre important de messages électroniques sur le site web www.kafka.be montrent qu'il y a encore des possibilités pour améliorer la qualité du service public.

Il faut toutefois être admis que beaucoup d'administrations fédérales ont déjà fait beaucoup d'efforts pour optimiser leurs services au profit des usagers. De nombreuses instances administratives fédérales répondent aux normes de qualité qui sont nettement plus avancées que les normes minimales énumérées dans la présente charte et la Charte de l'utilisateur des services publics. Cette constatation est corroborée par l'enquête réalisée auprès des services publics fédéraux afin de dépister les initiatives prises pour réaliser une administration à l'écoute des usagers.

La présente charte n'a dès lors pas pour objectif de couvrir toutes les spécificités de chaque service pris isolément. Elle a plutôt pour mission de renseigner les citoyens et les entreprises des multiples initiatives prises au niveau fédéral et de servir comme un incitant à poursuivre la voie empruntée.

CHARTE :

1. Tout service public en contact direct avec les usagers développera la disponibilité de ses services. Il proposera, en particulier, à ses usagers, une ouverture tardive de ses bureaux au moins une fois par semaine et/ou développera une offre de service électronique aux usagers (24h/24h) facilitant le contact avec les citoyens et les entreprises.

2. Tout service public devra au moins être joignable par téléphone entre 9 et 12 heures et entre 13 et 17 heures via un numéro général. Ce numéro sera publié par le biais de plusieurs canaux. En cas d'absence, les appels seront déviés vers le poste d'un collègue présent ou un répondeur.

3. Tout service public enverra un accusé de réception dans les cinq jours subséquents à la réception d'une demande d'information émanant d'un citoyen ou d'une entreprise si le service ne peut pas répondre à la demande dans les 15 jours. En principe, une réponse portant sur le fond sera fournie dans le mois.

4. Tout service public enverra un accusé de réception dans les quinze jours suivant la réception d'une demande émanant d'un citoyen ou d'une entreprise, à moins que la demande ne puisse être traitée dans un délai de trois semaines.

Cette demande sera traitée dans un délai raisonnable qui ne pourra, en principe, pas dépasser les quatre mois.

Pour des dossiers complexes, le service met tout en oeuvre pour traiter le dossier dans un délai de huit mois au maximum. Dans ce cas, une réponse provisoire, qui précise en outre le délai de traitement, devra être fournie après quatre mois.

5. Tout service public qui reçoit une demande émanant d'un citoyen ou d'une entreprise qui ne le concerne pas, la transférera au service public compétent et en informera le citoyen ou l'entreprise.

6. Tout service public autorisera que la communication avec les citoyens ou les entreprises se fasse par le biais de différents canaux tels que le courrier électronique, le courrier, le téléphone et le fax. Toute communication des autorités mentionnera le nom, la qualité, le numéro de téléphone et l'adresse électronique du fonctionnaire chargé du dossier.

7. Pour autant que la communication électronique soit autorisée par les dispositions légales, ni les citoyens ni les entreprises ne pourront être contraints à introduire une demande sur papier si la voie électronique est disponible.

8. Tout service public disposera d'un site web qui fournit des informations sur le(s) service(s) offert(s). Ce site sera mis à jour régulièrement.

9. Tout service public répondra aux courriers électroniques et aux lettres en empruntant les mêmes voies, à moins que les données soient de nature à déconseiller toute communication électronique. Le recours aux envois recommandés sera limité aux cas où cela est absolument nécessaire et aux cas prévus légalement.

10. Tout service public chargé de percevoir les paiements émanant des citoyens ou des entreprises prévoira à cette fin des moyens de paiement modernes, dont les virements. Les paiements réalisés au guichet s'effectueront, de préférence, par voie électronique.

11. Dans la mesure du possible, tout service public centralisera toutes les obligations imposées aux entreprises auprès des guichets d'entreprises uniques.

12. Tout service public utilisera de façon optimale les données déjà disponibles auprès d'autres organismes publics.

13. Tout service public évaluera régulièrement la qualité des services prestés. A cette fin, il utilisera tant des instruments internes de mesure que des enquêtes de satisfaction.

(Charte approuvée par le Conseil des Ministres du 23 juin 2006 - Non publiée - voir p. 121)

Annexe 5

Questions et Réponses parlementaires

Les questions parlementaires qui suivent ont été publiées¹ dans la période qui se situe entre le 1er mars 2007 et le 29 février 2008. 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, question n° 197 de Monsieur Charles Michel du 9 février 2007 (F) “Personnes âgées. – Garantie de revenus. – Séjour à l’étranger.”, p. 30931 ; Rapport annuel 2002, p.100 et Rapport annuel 2002, p.163.

Q.R., Chambre des représentants, question n° 204 de Monsieur Benoît Drèze du 1 mars 2007 (F) “Bonus pension.”, p.31657 ; Rapport annuel 2007, p. 54

Q.R., Chambre des représentants, question n° 3 de Monsieur Jan Mortelmans du 9 octobre 2007 (N.) “Régime des travailleurs salariés. – Montant minimum garanti de pension pour une carrière mixte.”, p.205 ; Rapport annuel 2004, p.156 et Rapport annuel 2006, p.192

Q.R., Chambre des représentants, question n° 4 de Monsieur Guy D’haeseleer du 16 octobre 2007 (N.) “Séjour à l’étranger de personnes âgées bénéficiant d’une garantie de revenus.”, p.206 ; Rapport annuel 2002, p.163

Q.R., Sénat, question n° 3-5795 de Monsieur Steverlynck du 24 août 2006 (N.) “Loi du 11 mai 2003 concernant la mise en œuvre du principe de l’unité de carrière. – Mesures d’exécution. – Groupe de travail de l’Office national des pensions et de l’Institut National d’Assurances Sociales pour Travailleurs Indépendants. – Travaux.”, p.10281 ; Rapport annuel 1999, p.61

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

Q.R., Sénat, question n° 3-6429 de Monsieur Steverlynck du 15 décembre 2006 (N.) “Pensions. – Années d’études. – Régularisations.”, p.10284 ; Rapport annuel 2000, pp. 57 et 178

Le régime des travailleurs indépendants

Q.R., Chambre des représentants, question n° 204 de Monsieur Benoît Drèze du 1 mars 2007 (F.) “Bonus pension.”, p.31657 ; Rapport annuel 2007, p. 54

Q.R., Sénat, question n° 3-5795 de Monsieur Steverlynck du 24 août 2006 (N.) “Loi du 11 mai 2003 concernant la mise en œuvre du principe de l’unité de carrière. – Mesures d’exécution. – Groupe de travail de l’Office national des pensions et de l’Institut National d’Assurances Sociales pour Travailleurs Indépendants. – Travaux.”, p.10281 ; Rapport annuel 1999, p.61

Le régime des fonctionnaires

Q.R., Chambre des représentants, question n° 193 de Monsieur Hagen Goyvaerts du 10 janvier 2007 (N.) “Fonctionnaires pensionnés. – Paiement des pensions de décembre 2006.”, p. 30924 ; Rapport annuel 1999, p. 132

Q.R., Chambre des représentants, question n° 2 de Monsieur Jan Mortelmans du 9 octobre 2007 (N.) “Régimes des pensions. – Différence de traitement en matière de récupération d’une dette.”, p.203 ; Rapport annuel 2006, p.131

Q.R., Sénat, question n° 3-6958 de Monsieur Steverlynck du 6 février 2007 (N.) “Service des pensions du secteur public. – Programme de calcul des pensions. – Manquements.”, p. 10004 ; Rapport annuel 2007, pp. 72-73

Q.R., Sénat, question n° 3-6743 de Madame De Schampelaere du 23 janvier 2007 (N.) “Enseignantes. – Pensions de veuve. – Anomalies.”, p. 10284 ; Rapport annuel 2004, p.154

Le régime de la Sécurité sociale d’Outre-Mer

Q.R., Sénat, question n° 3-6142 de Monsieur Destexhe du 25 octobre 2006 (F.) “Office de Sécurité Sociale d’Outre-Mer (OSSOM). – Loi programme du 20 juillet 2006. – Modification. – Conséquences sur le montant des pensions.”, p.9001 ; Rapport annuel 2006, p.158

Annexe 6

ADRESSES UTILES

MINISTRE DE L'INTEGRATION SOCIALE, DES PENSIONS ET DES GRANDES VILLES

Marie ARENA
Rue Ernest Blerot 1
1070 Bruxelles
Tél. : 02/ 238.28.11, fax : 02/ 238.28.71
E-mail : marie.arena@minsoc.fed.be

COMITÉ CONSULTATIF POUR LE SECTEUR DES PENSIONS

Eurostation II
Place Victor Horta 40 bte 20
1060 Bruxelles
Tél. : 02/ 528.61.14
Website : www.socialsecurity.fgov.be
E-mail : vanessa.depasse@minsoc.fed.be

SERVICE PUBLIC FEDERAL SECURITE SOCIALE

Site portail de la sécurité sociale :

www.socialsecurity.be/site_fr/index.htm

CIMIRE (Compte Individuel Multisectoriel des travailleurs salariés)

Tour du Midi 3
1060 Bruxelles
Tél. : 02/212.02.02, fax : 02/212.03.03
Website : www.cimire.fgov.be
E-mail : info-f@cimire.fgov.be

OFFICE NATIONAL DES PENSIONS

ADMINISTRATION CENTRALE

Tour du Midi
1060 Bruxelles

Numéro vert (en Belgique) :

Fr. : 0800/50256

De. : 0800/50266

Nl. : 0800/50246

De l'étranger :

Tél. Fr. : + 32/2/ 529.30.01, fax : + 32/2/ 529.21.76

Tél. De. : + 32/2/ 529.30.03, fax : + 32/2/ 529.23.95

Website : www.onprvp.fgov.be

E-mail : info@onprvp.fgov.be

BUREAUX REGIONAUX ET PERMANENCES

(mentionnés sur www.onprvp.fgov.be)

OFFICE NATIONAL DES PENSIONS

BUREAU RÉGIONAL DU BRABANT FRANCAIS

Tour du Midi
1060 Bruxelles

Numéro vert : 0800/50256

Tél. : 02/ 529.26.86, fax : 02/ 529.21.70

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

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

LIEU DES PERMANENCES LOCAL		JOURS	HEURES
BEAUVECHAIN	Maison communale	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	Maison communale	1er jeudi mois	10.00 à 11.00
CHAUMONT-GISTOUX	C.P.A.S.	1er mardi	10.00 à 11.00
COURT-ST-ETIENNE	Maison communale	1er vendredi	10.00 à 11.00
GENAPPE	Maison communale	2e vendredi	10.00 à 11.00
GREZ-DOICEAU	Maison communale	3e jeudi	10.00 à 11.00
HELECINE	Maison communale	2e jeudi	10.00 à 11.00
INCOURT	Maison communale	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	Hôtel de Ville	1er + 2e jeudi	14.00 à 15.00
MONT-SAINT-GUIBERT	Maison communale	2e mercredi	14.00 à 15.00
NIVELLES	C.P.A.S.	1er + 2e jeudi	14.00 à 15.00
ORP-JAUCHE	Maison communale	2e jeudi	14.00 à 15.00
OTTIGNIES-LOUVAIN-			
LA-NEUVE	Administration Comm.	2e mardi	14.00 à 15.00
LENS	Maison communale	2e vendredi	09.00 à 12.00
PERWEZ	Maison communale	2e mercredi	10.00 à 11.00
RAMILIES	Maison communale	3e vendredi	10.00 à 11.00

TUBIZE	Maison Communale	3e jeudi	10.00 à 11.00
VILLERS-LA-VILLE	Maison Communale	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

Numéro vert : 0800/50256
Tél. : 056/ 85.24.40, fax : 056/ 85.24.58
E-mail: mouscron@onp.fgov.be

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

Des renseignements concernant une activité en France peuvent être obtenus à la permanence de la C.R.A.M., Villeneuve d'Ascq (Caisse de retraite des salariés) au siège du bureau régional de Mouscron, chaque mardi de 09.00 à 11.30, sans rendez-vous, et le deuxième et quatrième mardi de 13.30 à 16.00, après rendez-vous avec la Caisse française au numéro 0033/320.05.75.50.

LIEU DES PERMANENCES LOCAL	JOURS	HEURES
BRUNEAULT Maison Communale de BLEHARIES	3e mercredi	14.00 à 16.00
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 + 4e vendredi	09.00 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

Numéro vert : 0800/50256
Tél. : 065/ 40.13.40, fax : 065/ 40.13.78
E-mail: mons@onp.fgov.be

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

LIEU DES PERMANENCES LOCAL	JOURS	HEURES
ATH Centre adm. communal	1e jeudi	09.00 à 12.00
BERNISSART Place de Blaton, 29	3e mardi	09.30 à 11.30
BRAINE-LE-COMTE Hôtel de Ville	4e jeudi	09.00 à 11.00
DOUR C.P.A.S.	2e mardi 4e lundi	13.30 à 15.30 09.00 à 12.00
ECAUSSINNES Maison des Associations	1e lundi	13.30 à 15.30
ELLEZELLES Maison communale	3e jeudi	14.00 à 16.00
ENGHIEN Hôtel de Ville	3e jeudi	13.30 à 15.30
FRAMERIES Maison communale	4e jeudi	13.30 à 15.30
LA LOUVIERE Hôtel de Ville	1e + 3e lundi	09.00 à 12.00
LENS Maison communale	2e vendredi	09.00 à 12.00
QUIEVRAIN C.P.A.S.	2e mardi	09.00 à 12.00
SOIGNIES Hôtel de Ville	4e mardi 2e lundi	09.00 à 12.00 09.00 à 11.00

BUREAU RÉGIONAL DE CHARLEROI

Rue de Damprémy 73 (1^o étage),
6000 Charleroi

Numéro vert : 0800/50256
Tél. : 071/ 20.15.60, fax : 071/ 20.15.98
E-mail: Charleroi@onp.fgov.be

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
AISEAU	Maison communale	4e mercredi	09.00 à 10.00
BEAUMONT	C.P.A.S.	1e lundi	14.00 à 15.30
BINCHE	Centre adm.	3e jeudi	13.30 à 15.30
CHAPELLE-LEZ-HERLAIMONT	Maison communale	1e jeudi	13.30 à 15.30
CHATELET	Ancien Hôtel de Ville	4e jeudi	10.00 à 12.00
CHIMAY	Annexe de l'Hôtel de Ville	3e vendredi	10.00 à 12.00
ERQUELINNES	Hôtel de Ville	1e lundi	10.00 à 12.00
ESTINNES	Maison communale	2e jeudi	14.00 à 15.30
FARCIENNES	Maison communale	4e mercredi	10.30 à 11.30
FLEURUS	Rue Vandervelde, 97	Dernier lundi	09.45 à 11.45
FONTAINE-L'EVEQUE	Maison communale	2e lundi	14.00 à 16.00
FROIDCHAPELLE	Maison communale	3e mercredi	10.00 à 12.00
GERPINNES	Maison communale	4e jeudi	14.00 à 16.00
HAM-SUR-HEURE	Maison communale	1e jeudi	10.00 à 12.00
LES BONS VILLERS	Ancienne Maison communale de Frasnes-lez-Gosselies	Dernier lundi	14.00 à 15.30
MANAGE	Maison communale	2e lundi	09.00 à 12.00
MOMIGNIES	Maison communale	3e mercredi	14.00 à 16.00
SENEFFE	Maison communale	4e mercredi	13.30 à 15.30
SIVRY	Maison communale	3e jeudi	10.00 à 12.00
THUIN	Hôtel de Ville	3e lundi	10.00 à 12.00

BUREAU RÉGIONAL DE LIÈGE

Rue Paradis 50, 4000 Liège

Numéro vert : 0800/50256
Tél. : 04/ 229.67.00, fax : 04/ 229.67.38
E-mail: liege@onp.fgov.be

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

LIEU DES PERMANENCES	LOCAL	JOURS	HEURES
AMAY	Maison communale	3e vendredi	14.00 à 16.00
AYWAILLE	Hôtel de Ville	3e mardi	10.00 à 12.00
CLAVIER	Hôtel de Ville – Salle de mariage	3e mardi	10.00 à 12.00
FLEMALLE	C.P.A.S.	3e mardi	14.00 à 16.00
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	1e et 3e mercredi	10.00 à 12.00
HUY	Hôtel de Ville	2e et 4e mardi	09.00 à 12.00
JUPRELLE	Maison communale	3e vendredi	10.00 à 12.00
NEUPRE	Hôtel de Ville – Salle de mariage	2e vendredi	10.00 à 12.00

SERAING	Centre social	2e mardi	14.00 à 16.00
SPA	Hôtel de Ville	1e mardi	10.00 à 12.00
VERVIERS	Hôtel de Ville	Chaque mercredi	14.00 à 16.00
WISE	Hôtel de Ville – Affaires sociales	2e et 4e mercredi	09.00 à 12.00
WAREMME	Hôtel de Ville	1e vendredi	10.00 à 12.00

BUREAU RÉGIONAL DE MALMÉDY

Rue des Alliés 28,
4960 Malmédy

Numéro vert : 0800/50256
En Allemand : 0800/50266
Tél. : 080/ 79.13.00, fax : 080/ 79.13.14
E-mail: malmedy@onp.fgov.be

Tous les jours ouvrables de 09.00 à 11.30 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	13.30 à 15.30
LIERNEUX Admin. communale	4e jeudi	14.00 à 15.00
PLOMBIERES Admin. communale	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 Maison communale	3e lundi	10.00 à 12.00

BUREAU RÉGIONAL D'ARLON

Rue des Déportés 50
6700 Arlon

Numéro vert : 0800/50256
Tél. : 063/ 24.01.20, fax : 063/ 24.01.38
E-mail: arlon@onp.fgov.be

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 de la C.R.A.M., Nord - Est de Nancy (Caisse de retraite des salariés) au siège du bureau régional d'Arlon chaque deuxième vendredi
- de 09.00 à 12.00, sans rendez-vous

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

Numéro vert : 0800/50256
Tél. : 081/ 23.46.10, fax : 081/ 23.46.08
E-mail: namur@onp.fgov.be

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

LIEU DES PERMANENCES LOCAL	JOURS	HEURES
ANDENNE Site Godin	chaque mardi (sauf le 3e mardi)	13.30 à 15.00
BEAURAING Hôtel de Ville	2e mercredi	10.00 à 11.30
BIEVRE Hôtel de Ville	3e mercredi	14.30 à 15.30
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	1er mercredi	10.00 à 12.00
DOISCHE C.P.A.S.	2e mercredi	13.30 à 15.00
EGHEZEE Admin. Communale	2e vendredi	10.00 à 11.30
FERNELMONT Admin. Communale	1er vendredi	13.30 à 15.00
FLOREFFE Admin. Communale	3e jeudi	09.30 à 11.30
FLORENNES C.P.A.S.	1er lundi	10.00 à 11.30
GEDINNE C.P.A.S.	3e mercredi	10.00 à 11.30
GEMBLOUX Admin. Communale	3e mardi	14.00 à 15.30
GESVES Admin. Communale	1er mercredi	13.30 à 15.00
HASTIERE Admin. Communale	4e jeudi	10.30 à 11.30
HAVELANGE Admin. Communale	4e mardi	10.00 à 11.30
HOUYET C.P.A.S.	2e lundi	10.00 à 11.30
JEMEPPES/SAMBRE Admin. Communale	2e vendredi	13.30 à 15.00
METTET Admin. Communale	2e lundi	13.00 à 15.00
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 Baillonville	1er mardi	09.30 à 11.30
VRESSE Admin. Communale	3e mercredi	13.00 à 14.00
WALCOURT C.P.A.S.	4e vendredi	13.30 à 14.30
YVOIR Admin. Communale	1er lundi	13.30 à 15.00

BUREAU RÉGIONAL DE ANVERS

Sint-Katlijnevest 54
2000 Antwerpen

Numéro vert: 0800/50246
Tél. : 03/ 224.85.50, fax : 03/ 224.85.78
E-mail: antwerpen@rvp.fgov.be

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

Des renseignements concernant une activité au Pays-Bas peuvent être obtenus à la permanence de la Sociale Verzekeringsbank (SVB) d'Utrecht et de Breda au siège du bureau régional d'Anvers, le 3me jeudi du mois de 10.00 à 12.00 et de 13.30 à 16.00. Nous vous conseillons de prendre rendez-vous au numéro 03/224 85 50 (de 09.00 à 12.00).

LIEU DES PERMANENCES LOCAL	JOURS	HEURES
BOOM	Maison communale 2e mardi	09.00 à 10.00
BORNEM	Maison communale 2e lundi	13.30 à 15.30
BRASSCHAAT	Centre «Vesalius» 2e lundi	09.00 à 11.00
BRECHT	Werkwinkel 2e mardi	09.00 à 11.00
DUFFEL	Bibliothèque 2e jeudi	13.00 à 15.00
ESSEN	Maison communale 2e mardi	13.00 à 15.00
HEIST o/d BERG	Maison communale 2e mercredi	13.00 à 15.00
HEMIKSEM	Centre adm. 2e jeudi	09.00 à 11.00
KALMTHOUT	Maison communale 3e mardi	13.30 à 15.30
KAPELLEN	Centre adm. 1e mardi	09.00 à 11.00
KONTICH	Maison communale 4e mercredi	13.00 à 15.00
LIER	Dienstencentrum Koningshooikt 1er en 4e jeudi	13.00 à 15.00
MALLE (WESTMALLE)	Maison communale (Westmalle) 3e jeudi	13.00 à 15.00
MECHELEN	Huis van de Mechelaar 1er mercredi	13.00 à 15.00
NIJLEN	Maison communale 1er mercredi	09.00 à 11.00
PUURS	Maison communale 3e mercredi	13.00 à 15.00
PUTTE	C.P.A.S. 4e mardi	13.00 à 15.00
SCHILDE	Maison communale 3e mardi	09.00 à 11.00
SCHOTEN	Service social 4e mercredi	09.00 à 11.00
WILLEBROEK	Maison communale 2e mercredi	09.00 à 11.00
WOMMELGEM	Maison communale 4e jeudi	09.00 à 11.00
WUUSTWEZEL	Maison communale 1er mardi	13.00 à 15.00
ZANDHOVEN	Maison communale 3e jeudi	09.00 à 11.00

BUREAU RÉGIONAL DE TURNHOUT

Renier Sniedersstraat 2
2300 Turnhout

Numéro vert: 0800/50246
Tél. : 014/ 44.87.70, fax : 014/ 44.87.88
E-mail: turnhout@rvp.fgov.be

Tous les jours ouvrables de 09 à 11.30 et de 13.30 à 16.00

LIEU DES PERMANENCES LOCAL	JOURS	HEURES
HERENTALS	Service Social de la ville Centre Administratif 1er mardi	10.00 à 12.00
MOL	Centre Administratif "Het Getouw" 3e mardi	10.00 à 11.00
HOOGSTATEN	Admin. communale 2e mardi	10.00 à 11.00

BUREAU RÉGIONAL DU BRABANT FLAMAND

Tour du Midi
1060 Bruxelles

Numéro vert : 0800/50246
Tél : 02/ 529.28.89, fax : 02/ 529.21.71
E-mail: vl.brabant@rvp.fgov.be

Tous les jours ouvrables de 09 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
GALMAARDEN	Admin. Communale	3e mardi	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	Admin. 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	Campion Leuvensestraat 117	2e et 4e mercredi	09.00 à 12.00

BUREAU RÉGIONAL DE BRUGES

Torhoutsesteenweg 281
8200 Sint-Andries-Brugge

Numéro vert : 0800/50246
Tél. : 050/ 40.62.60, fax : 050/ 40.62.88
E-mail: brugge@rvp.fgov.be

Tous les jours ouvrables de 09 à 12.00 et de 13.30 à 16.00

LIEU DES PERMANENCES	LOCAL	JOURS	HEURES
KNOKKE-HEIST	Hôtel de Ville	1er mardi	10.30 à 12.00
TIELT	Huys Mulle de Terschueren	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	09.00 à 12.00
VEURNE	Dienstencentrum		
	De Zonnebloem	3e mercredi	10.30 à 12.00
MIDDELKERKE	Hôtel de ville	2e jeudi	10.30 à 12.00
OOSTENDE	Hôtel de ville	1er et 3e mercredi	09.00 à 12.00
TORHOUT	Hôtel de ville	dernier lundi	10.30 à 12.00
BEERNEM	Maison sociale	3e mardi	10.30 à 12.00
GISTEL	Hôtel de ville	1e lundi	09.00 à 10.30

BUREAU RÉGIONAL DE COURTRAI

Keer der Vlamingenstr. 6, 8500 Kortrijk

Numéro vert: 0800/50246
Tél. : 056/ 23.67.60, fax : 056/ 23.67.98
E-mail : kortrijk@rvp.fgov.be

Tous les jours ouvrables de 09 à 11.30 et de 13.30 à 16.00

Des renseignements concernant une activité en France peuvent être obtenus à la permanence 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 10.00, sur rendez-vous au numéro 0033/3/20.05.75.50 de la Caisse française

- de 10.00 à 11.30, sans rendez-vous, sauf au mois d'août.

LIEU DES PERMANENCES	LOCAL	JOURS	HEURES
IEPER	Centre admin. 't Hofland	2e jeudi	10.00 à 11.00
INGELMUNSTER	Maison Sociale	3e vendredi	09.00 à 10.00
IZEGEM	Hotel de Ville	2e mardi	09.00 à 10.00
MENEN	Maison Communale	1er mercredi	09.15 à 10.15
POPERINGE	Veurnestraat 55	4e mardi	09.00 à 10.00
ROESELARE	Mandellaan 101	3e mardi	09.00 à 11.00
WAREGEM	Maison Communale	Dernier jeudi	09.00 à 11.00
ZONNEBEKE	Maison Communale	1er vendredi	09.00 à 10.00
ZWEVEGEM	Welzijnsdienst	1er mardi	09.00 à 10.00

BUREAU RÉGIONAL DE GAND

Koningin Fabiolalaan 116
9000 Gent

Numéro vert : 0800/50246

Tél. : 09/ 248.38.11, fax : 09/ 248.38.98

E-mail: gent@rvp.fgov.be

Tous les jours ouvrables de 09 à 12.00 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	Maison Sociale	3e mercredi	09.00 à 11.00
EVERGEM	Admin. Communale	2e lundi	13.30 à 15.30
GAVERE	Oude pastorie 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 11.30
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
OUDENAARDE	Centre Administratif		
	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	A .C. De Zaat	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

Ridder Portmansstraat 16
3500 Hasselt

Numéro vert: 0800/50246
Tél. : 011/ 30.12.70, fax : 011/ 30.12.98
E-mail: hasselt@rvp.fgov.be

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

Des renseignements concernant une activité au Pays-Bas peuvent être obtenus à la permanence de la Sociale Verzekeringsbank (SVB) d'Utrecht et de Breda au siège du bureau régional de Hasselt, le 2ème mardi du mois de 10.00 à 11.30 et de 13.30 à 16.00. Nous vous conseillons de prendre rendez-vous au numéro 011/30.12.70 (de 09.00 à 12.00).

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. Communale	2e 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	Tramstraat 45	1er mardi	09.00 à 10.00
LOMMEL	Huis van de Stad	3e lundi	09.00 à 10.00
MAASEIK	Centre Adm.	2e jeudi	09.00 à 10.00
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.	2e mercredi	13.30 à 16.00
TESSENDERLO	C.P.A.S.	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

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

BUREAUX RÉGIONAUX ET PERMANENCES

BUREAU RÉGIONAL DE BRUXELLES-CAPITALE

Boulevard de Waterloo 77
1000 Bruxelles

Tél. : 02/ 546.42.11, fax : 02/ 511.21.53
E-mail : info-bch@rsvz-inasti.fgov.be

Tous les jours ouvrables de 08.15 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
E-mail: info-wavre@inasti-rsvz.be

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	Bd des Arbalétriers	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	Maison communale	3e jeudi	10.00 à 11.00

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

BUREAU RÉGIONAL DE MONS

Rue de la Halle 1-5
7000 Mons

Tél. : 065/ 37.54.11, fax : 065/ 37.54.99
E-mail : info-mons@inasti-rsvz.fgov.be

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. Communal	1er jeudi	11.00 à 12.00
BRAINE-LE-COMTE	Hôtel de Ville		
	Salle du Collège, 1er étage	2e jeudi	10.00 à 12.00
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	09.00 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

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

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
CLAVIER	Hôtel de Ville	3e mardi	10.00 à 12.00
HANNUT	Hôtel de Ville	lundi	09.30 à 12.00
HERVE	Hôtel de Ville	1er mercredi	09.00 à 10.00
HUY	Service des Affaires sociales	2e jeudi	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

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

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	4 ^e jeudi	09.00 à 12.00
VIRTON	Hôtel de Ville	2 ^e jeudi	10.00 à 12.00
WELLIN	Maison communale	3 ^e lundi	13.30 à 15.00

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

BUREAU RÉGIONAL DE MALMÉDY

Place du Châtelet 6
4960 Malmédy

Tél.: 080/ 79.41.11, fax : 080/ 79.41.49

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

Tous les jours ouvrables de 8.30 à 16.30

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

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

Tous les jours ouvrables de 09.00 à 16.30

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

Tous les jours ouvrables de 8.15 à 16.30

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

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

LIEU DES PERMANENCES LOCAL		JOURS	HEURES
BOOM	Maison communale	1er jeudi	11.00 à 12.00
HERENTALS	Centre administratif	2e mercredi	10.00 à 12.00
KAPellen	Centre administratif	1er mardi	09.00 à 11.00
MECHELEN	Huis van de Mechelaar		
	Salle des Finances	3e mercredi	11.00 à 12.00
MOL	Centre administratif		
	" Het Getouw "	3e mercredi	10.00 à 11.00
OOSTMALLE	Centre de sécurité		
	(Police + Pompiers)	3e mercredi	09.00 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

Tous les jours ouvrables de 8.15 à 16.30

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

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

LIEU DES PERMANENCES LOCAL		JOURS	HEURES
BILZEN	De Twee	4e mercredi	09.00 à 11.00
GENK	Centre administratif		
	Maison sociale	4e mardi	10.00 à 12.00
LANAKEN	C.P.A.S.	1er mercredi	10.00 à 12.00
LEOPOLDSBURG	O.C.M. Service Sociale 4	1er mardi	10.00 à 12.00
MAASEIK	Centre administratif	4e mardi	14.00 à 16.00
NEERPELT	Maison communale	3e lundi	10.00 à 12.00
PEER	C.P.A.S.	3e lundi	09.00 à 10.00
RIEMST	C.P.A.S.	3e mardi	09.00 à 10.00
SINT-TRUIDEN	C.P.A.S.	3e mardi	13.00 à 15.00
TESSENDERLO	C.P.A.S.	4e jeudi	10.00 à 12.00
TONGEREN	Centre administratif	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
E-mail : info-gent@rsvz-inasti.fgov.be

Tous les jours ouvrables de 8.00 à 16.30

LIEU DES PERMANENCES LOCAL		JOURS	HEURES
AALST	Hôtel de Ville		
	Service social	2e jeudi	10.00 à 11.00
AALTER	Maison communale	4e mardi	13.30 à 14.30
BEVEREN	Maison communale	1er mercredi	09.00 à 10.00
DENDERMONDE	Hôtel de Ville	2e jeudi	09.00 à 10.00
EEKLO	Maison Sociale	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 sociale	4e mardi	09.00 à 10.00
NINOVE	Hôtel de Ville	3e mardi	11.00 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	Centre admin.	1er mercredi	13.30 à 14.30
WETTEREN	Maison communale	1er jeudi	13.30 à 14.30
ZELE	Maison communale	1er lundi	13.30 à 15.30
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 DU BRABANT FLAMAND

Vaartstraat 54
3000 Leuven

Tél. : 016/ 31.47.11, fax : 016/ 31.47.99
E-mail : info-leuven@rsvz-inasti.fgov.be

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	09.00 à 11.00
HERNE	Maison communale	2e mardi	10.30 à 12.00
KAMPENHOUT	Maison communale	2e mardi	14.00 à 16.00
KORTENBERG	Nouveau Centre admin.	3e jeudi	09.00 à 11.00
LANDEN	Centre administratif	2e mercredi	09.00 à 10.00
LENNIK	Maison communale	2e mardi	09.00 à 10.00
LIEDEKERKE	Centre administratif	4e mardi	09.00 à 10.00
LONDERZEEL	Maison communale	1er 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
SCHERPENHEUVEL-			
ZICHEM	Maison Sociale	2e mardi	11.00 à 12.00
ST-PIETERS-LEEUEW	Maison communale	4e mercredi	09.00 à 10.00
TIENEN	Hôtel de Ville	1er mardi	09.00 à 12.00
VILVOORDE	Campion	2e mercredi	10.00 à 12.00
WOLVERTEM	Maison communale	4e lundi	14.00 à 15.00
ZAVENTEM	Maison communale	3e lundi	10.00 à 11.00
ZOUTLEEUEW	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

Tous les jours ouvrables de 8.30 à 16.00

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

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

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	1er jeudi	11.00 à 12.00
IEPER	Dienstencentrum		
	Hofland	2e jeudi	10.00 à 11.00
INGELMUNSTER	C.P.A.S.	3e 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	Hôtel de ville	1er mardi	10.00 à 12.00
MENEN	Service communal		
	Yvonne Serruysstraat 28	1er mercredi	09.15 à 10.15
MIDDELKERKE	Maison communale	2e jeudi	10.30 à 12.00
MOUSCRON	Hôtel de ville	2e mardi	11.00 à 12.00
NIEUWPOORT	Hôtel de ville	1er vendredi	11.00 à 12.00

OOSTENDE	Hôtel de Ville	1er mercredi et 3e jeudi	09.00 à 12.00
POPERINGE	Veurnestraat 55	4e mardi	09.00 à 10.00
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 11.00

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

SERVICE DES PENSIONS DU SECTEUR PUBLIC

(Anciennement Administration des Pensions)

Place Victor Horta 40 bte 30

1060 Bruxelles

Numéro général :

Tél. : 02/ 558.60.00, fax : 02/ 558.60.10

Website : www.sdpsp.fgov.be

E-mail : info@sdpsp.fgov.be

Fonctionnaire d'information :

Madame Marie-Pierre Colmant

Tél.: 02/ 558.63.64, fax : 02/ 558.60.10

E-mail : mariepierre.colmant@sdpsp.fgov.be

BUREAUX DE RENSEIGNEMENTS

(mentionné sur www.sdpsp.fgov.be)

LIEU DES PERMANENCES LOCAL	JOURS	HEURES
BRUXELLES Place Victor Horta 40 1060 Bruxelles	Tous les jours ouvrables	09.00 à 12.00 13.30 à 16.00
ARLON ONP, Rue des Déportés 50	Chaque 2e et 4e jeudi	10.00 à 12.00 13.30 à 15.30
MONS ONP, Rue de Nimy 73	Chaque lundi	10.00 à 12.00 13.30 à 15.30
CHARLEROI ONP, Rue de Dampremy 73	Chaque mardi	10.00 à 12.00 13.30 à 15.30
TOURNAI Rue du Château 49 (1er étage)	Chaque mercredi	10.00 à 12.00 13.30 à 15.30
EUPEN Centre de la Croix Rouge Rotenberg 33	Chaque 1er mercredi	10.30 à 12.00 13.30 à 15.30
LIÈGE ONP, Rue Paradis 50	Chaque lundi, mercredi et jeudi	10.00 à 12.00 13.30 à 15.30
MARCHE-EN-FAMENNE Château Jadot	Chaque 1e, 3e (et 5e) jeudi	10.00 à 12.00 13.30 à 15.30
NAMUR ONP, Rue Godefroid 35	Chaque mardi 1er, 3e (et 5e) jeudi	10.00 à 12.00 13.30 à 15.30
ANTWERPEN RVP, Sint-Kalelijnevest 54	Chaque lundi, mardi et mercredi	10.00 à 12.00 13.30 à 15.30
BRUGGE RVP, Torhoutsesteenweg 281	Chaque mardi	10.00 à 12.00 13.30 à 15.30
GENT RVP, Koningin Fabiolalaan 116	Chaque mercredi	10.00 à 12.00 14.00 à 16.00
HASSELT RVP, Ridder Portmansstraat 16	Chaque lundi et le 1er, 3e (et 5e) mardi	10.00 à 12.00 13.30 à 15.30

KORTRIJK	RVP, Keer der	Chaque jeudi	10.00 à 12.00
	Vlamingenstraat 6		14.00 à 16.00
OOSTENDE	Huize Willy Kooy	Chaque 2e et 4e jeudi	10.00 à 12.00
	Hospitaalstraat 35		14.00 à 16.00
SINT-NIKLAAS	Centre Administratif	Chaque 1er et 3e et	10.15 à 12.15
	“De baljuw”	(5e) jeudi	13.45 à 15.45
	Driekoningenstraat 4		
	(rez-de-chaussée)		
TURNHOUT	RVP,	Chaque 2e et 4e jeudi	10.00 à 12.00
	R. Sniederstraat 2		13.30 à 15.30

Attention ! A cause des vacances pas de permanences du 21 juillet au 15 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 02/558.60.00.

SERVICE CENTRAL DES DÉPENSES FIXES - PENSIONS

SERVICE PUBLIC FEDERAL FINANCES

ADMINISTRATION DE LA TRESORERIE

Avenue des Arts 30
1040 Bruxelles

Tel.: 0257/25.71.12, fax: 02/ 233.75.04
Website: www.scdfpensions.fgov.be
E-mail: scdfpensions.tresorie@minfin.fed.be

Fonctionnaire d'information:
Monsieur Jacquy Hostaux

Tel.: 02/233.71.93; fax: 02/233.74.95
E-mail: Jacquy.hostaux@minfin.fed.be

Visiteurs:

Rue du Commerce 96
1040 Bruxelles

Heures d'ouverture:

Du lundi au vendredi:
de 8h45 à 11h45
de 13h à 16h

OFFICE DE LA SÉCURITÉ SOCIALE D'OUTRE-MER

Avenue Louise 194
1050 Bruxelles

Pensions de retraite et de survie
Pensions conjoint divorcé

Tél. : 02/ 642.05.61, fax : 02/ 642.05.59
Website : www.ossom.be
E-mail : info@ossom.fgov.be

Heures d'ouverture:

Du lundi au vendredi:
de 9h à 12h sans rendez-vous
En dehors de ces heures sur rendez-vous
Accueil téléphonique:
de 9 à 12h et de 13h30 à 16h
(GMT + 1, heures de Bruxelles)

SNCB holding

SERVICES PENSION

Rue de France 85
1060 Bruxelles

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

Tél. : 02/ 525.25.38, fax : 02/ 525.40.12

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

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

PERMANENCES INTERNATIONALES BELGIQUE – ALLEMAGNE

L'Office National des Pensions et l'Institut National d'Assurances Sociales pour Travailleurs Indépendants organisent des permanences en collaboration avec la caisse de pensions allemande Deutsche Rentenversicherung Bund.

Il convient de prendre un rendez-vous aux numéros mentionnés.

Belgique

LIEU		JOURS	HEURES
ANVERS	RVP, St.Katelijnevest 54-57	13.10.2008	09.00 à 12.00
03/224.85.50		14.10.2008	13.30 à 16.00
BRUXELLES	ONP, Tour du Midi	15.10.2008	09.00 à 11.30
02/529.23.72		16.10.2008	13.30 à 16.00
HASSELT	RVP, Ridder Portmansstraat 16	23.04.2008	09.00 à 12.00
011/30.12.70		24.04.2008	13.30 à 16.00
EUPEN	Centre de la Croix Rouge	16.01.2008	09.00 à 12.00
087/74.00.00	Rotenberg 33	20.02.2008	
		19.03.2008	
		16.04.2008	
		21.05.2008	
		18.06.2008	
		16.07.2008	
		20.08.2008	
		17.09.2008	
		15.10.2008	
		19.11.2008	
		17.12.2008	
LA CALAMINE	Maison communale	15.03.2008	13.30 à 16.00
087/63.98.39		04.06.2008	
		03.09.2008	
		03.12.2008	
LIEGE	ONP, Rue au Paradis 50	11.03.2008	09.00 à 12.00
04/229.68.18			13.30 à 16.00

SAINT-VITH 080/28.01.00	Maison communale	15.01.2008	09.00 à 12.00
		19.02.2008	
		18.03.2008	
		15.04.2008	
		20.05.2008	
		17.06.2008	
		15.07.2008	
		19.08.2008	
		16.09.2008	
		21.10.2008	
		18.11.2008	
		16.12.2008	
		RAEREN 087/86.69.40	
20.02.2008			
19.03.2008			
16.04.2008			
21.05.2008			
18.06.2008			
16.07.2008			
20.08.2008			
17.09.2008			
15.10.2008			
19.11.2008			
17.12.2008			

Allemagne

AACHEN 0049/241.6096-02	Deutsche Rentenversicherung Benediktinerstrasse 39 52066 Aachen	23.01.2008	09.00 à 16.00	
		28.05.2008		
		23.07.2008		
		28.11.2008		13.00 à 19.00
		29.11.2008		09.30 à 19.00
KÖLN 0049/221.3317-01	Deutsche Rentenversicherung Lungenstrasse 35 50676 Köln	22.10.2008	09.00 à 16.00	

**LES SERVICES DE MEDIATION BELGES, MEMBRES DE LA CONCERTATION PERMANENTE
DES MEDIATEURS ET OMBUDSMANS (CPMO) ET LE MEDIATEUR EUROPEEN**

(Mentionné sur www.ombudsman.be)

Les premiers services de médiation renseignés sont ceux avec qui nous collaborons régulièrement (co-instruction des plaintes, permanences).

Le Médiateur fédéral

Madame Catherine De Bruecker	Tél. : 02/289.27.27
Rue Ducale 43	Fax : 02/289.27.28
1000 Bruxelles	E-mail : mediateur@mediateurfederal.be
	Site Internet : www.mediateurfederal.be/

Le Service de médiation de la Communauté française

Madame Marianne De Boeck	Tél.: 02/548.00.70
Rue des Poissonniers 11-13 Bte 7	Fax : 02/548.00.80
1000 Bruxelles	E-mail : courrier@mediateurcf.be
	Site Internet : www.mediateurcf.be/

Le Service du médiateur de la Région wallonne

Monsieur Frédéric Bovesse	Tél.: 0800/19199, 081/32.19.11
Rue Lucien Namèche 54	Fax : 081/32.19.00
5000 Namur	E-mail: courrier@mediateur.wallonie.be
	Site Internet mediateur.wallonie.be/

Le Service de médiation pour le Secteur Postal

Monsieur Xavier Godefroid	Tél. : 02/221.02.30 (F), 02/221.02.40 (D)
Rue Royale 97 Bte 15	Fax : 02/221.02.44
1000 Bruxelles	E-mail : info.smsp@SMSPO.be
	Site Internet : www.ombudsman.post.be

L'Ombudsman des Assurances

Madame Josette Van Elderen	Tél. : 02/547.58.71
Square de Meeûs 35 bte 6	Fax : 02/547.59.75
1000 Bruxelles	E-mail : info@ombudsman.as
	Site Internet : www.ombudsman.as

Le Service de médiation Banques - Crédit - Placements

Monsieur Jacques Zeegers
Rue Belliard 15-17
1040 Bruxelles

Tél. : 02/545.77.70
Fax : 02/545.77.79
E-mail : ombudsman@Ombfin.be
Site Internet : www.ombfin.be

Les autres Services de médiation sont :

Le Service de médiation auprès de la Société des Transports Intercommunaux de Bruxelles (STIB)

Monsieur Jean-Pierre Reynaerts
Avenue de la toison d'Or 19
1050 Bruxelles

Tél. : 02/515.21.10
e-mail : mediateur@stib.irisnet.be
Site Internet : www.stib/mediateur.html

Le Médiateur auprès de la SNCB Groupe

Monsieur Jean-Marc Jeanfils
Cantersteen 4
1000 Bruxelles

Tél. : 02/ 525.40.01
Fax : 02/525.40.10
E-mail : mediateur@B-Rail.be
Site Internet : www.b-rail.be/ombudsman/F

Le Médiateur pour les Télécommunications

Monsieur Jean-Marc Vekeman
Place des Barricades 1
1000 Bruxelles

Tél. : 02/223 06 06
Fax : 02/219 77 88
E-mail : plaintes@mediateurtelecom.be
Site Internet : www.ombudsmantelecom.be/

Le Service de Médiation pour le Placement Privé

Monsieur Dominique Vincke
Avenue du Port 86C boîte 302
1000 Bruxelles

Tél. : 02/203.38.03
Fax: 02/203.42.68
E-mail: ombuds@federgon.be
Site Internet : www.federgon.be/fr/mediation/form.htm

Le Service du médiateur communal de la Ville de Charleroi

Monsieur Jean-Luc Labbé
Rue de Marcinelle 37
6000 Charleroi

Tél. : 0800.10.203
Fax : 071/30.45.34
E-mail : mediateur@charleroi.be
Site Internet : www.charleroi.be/forum_m.htm

Le Médiateur Européen

Nikiforos Diamandouros
Avenue du Président Robert Schuman 1
CS 30403
67001 Strasbourg Cedex Frankrijk

Tél.: +33 (0)3.88.17.23.13
Fax : +33 (0)3.88.17.90.62
E-mail : eo@ombudsman.europa.eu
Site Internet : www.ombudsman.europa.eu

TABLE DES MATIERES P

INTRODUCTION 3

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** 9

Les activités

Les protocoles d'accord	
Services publics fédéraux et parastataux sociaux	
Entreprises publiques	
Services de pensions relevant de la sphère de droit privé	
Amélioration du service rendu au pensionnés	10
Information et communication externe	11
Le Service de médiation dans les médias	12
Autres actions dans la presse	13
Autres actions de communication	14
Le Service de médiation pour les Pensions sur la Toile	15
Evaluation de la communication	16
Conférences	17
Relations extérieures	
En Belgique	
A l'étranger	18
Mission de bons offices	
La Concertation permanente des médiateurs et ombudsmans (CPMO)	19
Organisations internationales d'Ombudsmans	20

Les moyens à la disposition du Service de médiation pour les Pensions

Les ressources humaines	
Le Collège des médiateurs	
Les collaborateurs	
La formation	21
Les moyens financiers	23
Les moyens matériels	

CONCLUSION 24

PARTIE 2 : ANALYSE DES DOSSIERS 27

DONNEES STATISTIQUES 29

Les plaintes – Chiffres généraux et tendances

Nombre total de plaintes

Moyenne mensuelle du nombre de plaintes	30
Répartition des plaintes en fonction du rôle linguistique du plaignant	
Répartition des plaintes en fonction du sexe du plaignant	
Mode d'introduction des plaintes	
Domicile ou résidence des plaignants	31
Objet de la plainte	32
Recevabilité des plaintes	
Situation au 1er mars 2008	33
Objet des plaintes recevables	34
Fixation des droits à pension	
Paiement	
Bonne administration	
Services de pensions concernés	35
Chiffres absolus	
Chiffres pondérés	36
Le traitement des dossiers	37
Dossiers clôturés	
La recevabilité des dossiers clôturés	
Fondement des plaintes recevables	38
Résultat de la médiation pour les plaintes fondées	39
Irrecevabilité	40
Incompétence	
Durée de traitement des plaintes	42
Durée moyenne de traitement des dossiers clôturés	43
Dossiers en attente et en instruction	44
ANALYSE DES DOSSIERS	46
Les services d'attribution de l'Office National des Pensions (ONP)	
♦ Examen d'office des droits à la pension – Coordination déficiente entre l'ONP et l'INASTI – Pensions mises en paiement après la date de prise de cours – Instruction des droits à la GRAPA entamée avec retard – Solution via la collecte électronique des données fiscales ?	47
♦ Pas d'examen d'office du fait de l'absence de données sur le compte individuel de pension – Transfert de cotisations du secteur public vers le secteur privé effectué après l'âge normal de la pension – Examen sur demande assimilé à un examen d'office pour la fixation de la date de prise de cours de la prestation – Nouvelle pratique de l'ONP	50
♦ Calcul du bonus de pension dans le régime des travailleurs salariés et dans celui des travailleurs indépendants – Effets non voulus de la législation en cas de carrière mixte dans les années qui précèdent celle de la prise de cours de la pension – Recommandation générale	54
♦ Travailleurs ayant presté pour le compte d'ASBL et repris ultérieurement par une intercommunale – Cotisations de pension transférées à tort du secteur privé vers le secteur public – Problèmes dans la gestion des dossiers de pension par l'ONP et le SdPSP	59

♦ Travailleur salarié qui entame une activité en tant que travailleur indépendant pour échapper au chômage – Maintien des droits au bénéfice des allocations de chômage après arrêt de cette activité – Conséquences dans le calcul de la pension de retraite	61
♦ Indemnités d'interruption de carrière versées indûment par l'ONEM – Cumul non autorisé avec la pension de retraite de l'ONP – Suspension et remboursement des prestations exigés simultanément des deux côtés	64
♦ Pension du personnel navigant de l'aviation civile – Règles particulières – Anciens employés de la SABENA et de la SOBELAIR – Difficultés pour réunir les preuves d'occupation nécessaires	67
♦ Estimations de pension – Aperçu des plaintes reçues en 2007 – Pratique plus proche des attentes des pensionnés	70
♦ Estimations (sur demande) pour des assurés sociaux résidant à l'étranger	71
♦ Estimations (automatiques) actuellement possibles uniquement pour les travailleurs salariés, les travailleurs indépendants et les agents contractuels des services publics	72
♦ Transfert des demandes d'estimation vers l'administration compétente	74
♦ Pas d'estimation de pension avant l'âge de 55 ans – Alternative via un simulateur « on line »	75
♦ Estimation de pension fautive – Conséquences dommageables	77
Les services de paiement de l'Office National des Pensions (ONP)	80
♦ Prise en compte fiscale des paiements indus de pensions – Conséquences sur le calcul de l'impôt – Co-instruction de cette problématique avec le Médiateur fédéral – Solution au bénéfice de tous les contribuables pensionnés	
♦ Remboursement d'une retenue AMI sur capital – Imputation des données sur la fiche fiscale de revenus délivrée par l'ONP – Envoi d'une note explicative pour aider le pensionné à compléter sa déclaration – Bénéfice cumulé d'une pension légale (1er pilier) et d'un avantage extralégal (2ème pilier)	84
♦ GRAPA et séjours à l'étranger – Inégalité de traitement entre pensionnés payés par virement et ceux payés par assignation – Pratiques administratives améliorées en matière de recouvrement de sommes payées indûment – Respect du principe du contradictoire	87
Le Service des Pensions du Secteur Public (SdPSP)	
♦ Date de prise de cours de la pension de retraite du secteur public – Première demande introduite (un peu) trop tôt et égarée – Seconde demande introduite (un peu) après 65 ans – Solution empreinte d'équité – Polyvalence des demandes entre régimes de pensions	91
♦ Pension de survie du secteur public à limiter en raison de l'octroi d'une pension de retraite du régime salarié – Sommes indues récupérables par compensation entre régimes – Manque de coordination entre l'ONP et le SdPSP	97
♦ Pensions de retraite et de survie à charge de deux ou plusieurs régimes – Qualité et pertinence des informations à destination du pensionné en cas de modification des montants payés – Cas particulier des péréquations dans le secteur public	99
♦ Pensions militaires – Suspension du paiement de la pension en cas d'emprisonnement – Modification des textes légaux en 2007 – Conséquences pratiques – Anciennes dispositions maintenues pour les pensions de réparation	103

♦ Force probante de l'état de pension délivré par le SdPSP – Révision ultérieure de la décision subordonnée à la production de nouveaux éléments – Projet de création d'une banque de données des carrières des agents statutaires du secteur public (programme CAPELO)	105
L'Institut National d'Assurances Sociales pour Travailleurs Indépendants (INASTI)	109
♦ Nouvelle législation rendant possible, à partir de 2007, le cumul temporaire entre un revenu de remplacement et une pension de survie de travailleur salarié ou d'agent des services publics – Réglementation non encore applicable aux pensions des travailleurs indépendants – Effets sur le traitement des dossiers et sur la qualité de l'information à destination du public – Cas particulier des interruptions de carrière pour assurer des soins palliatifs – Recommandations générales	
♦ Décisions insuffisamment justifiées en matière de refus de droit à la pension et de refus d'assimilation de la période de service militaire – Octroi du « bonus » de pension retardé de plusieurs mois par suite de problèmes techniques (entretiens résolus)	115
♦ Décision provisoire de pension ou révision de pension – Motivation trop sommaire ou inexistante – Réponses laborieuses à des demandes d'explications – Application des principes de bonne conduite administrative – « Charte pour une administration à l'écoute des usagers » – Offre spontanée d'excuses	119
♦ Pension inconditionnelle ou pension conditionnelle – Comparaison des montants allouables au moment de la prise de cours et postérieurement à celle-ci – Difficultés techniques pour assurer un suivi automatique de ces dossiers	125
♦ Un ancien travailleur indépendant privé de pension suite à une erreur de la caisse d'assurances sociales – Situation rétablie avec l'aide du Médiateur fédéral	127
La Direction Pensions du Service Central des Dépenses Fixes (SCDF)	130
♦ Paiements en Belgique via le Comptable du contentieux – Suppression du certificat de vie mensuel – Simplification administrative	
♦ Paiements en Belgique via le Comptable du contentieux – Améliorations diverses	132
♦ Paiements à l'étranger via le Comptable du contentieux – Dates auxquelles le certificat de vie mensuel doit être fourni au plus tôt – Meilleure information du pensionné via le site internet du SCDF	134
L'Office de Sécurité Sociale d'Outre-Mer, la Société Nationale des Chemins de Fer Belges, Ethias, les Caisses d'assurances sociales pour travailleurs indépendants et autres	138
♦ Application par l'OSSOM de la nouvelle réglementation en vigueur à partir de janvier 2007 – Retards dans le traitement des demandes de pension pendant l'année 2007 – Retour quasi à la normale en 2008	
NOS PROPOSITIONS ET SUGGESTIONS DE 1999 A 2006 INCLUS	142
Les Services d'attribution de l'Office National des Pensions (ONP)	
Les Services de paiement de l'Office National des Pensions (ONP)	144
Le Service des Pensions du Secteur Public (SdPSP)	148
L'Institut National d'Assurances Sociales pour Travailleurs Indépendants (INASTI)	152
Le Service Info-Pensions (jusqu'en juillet 2006)	154
Le Service Central des Dépenses Fixes (SCDF)	
L'Office de Sécurité Sociale d'Outre-Mer (OSSOM)	
Suggestions d'ordre général	

PLAINTES A CARACTERE GENERAL ET DEMANDES D'INFORMATIONS	155
Plaintes à caractère général	
Quelques exemples	
♦ Saisies ou cessions sur pension – Protection légale du montant versé sur un compte en banque – Interprétation correcte de cette notion	156
♦ Pas de pension de survie pour les conjoints divorcés d'anciens mandataires relevant des pouvoirs locaux	158
Les besoins d'information	159
PARTIE 3 : RECOMMANDATIONS	163
Les recommandations 2007	164
Les recommandations générales	
Les recommandations 2006 à 1999	167
PARTIE 4 : ANNEXES	181
Annexe 1 – Arrêté d'instauration	182
Annexe 2 – Règlement d'ordre intérieur	189
Annexe 3 – Charte de l'assuré social	196
Annexe 4 – Charte pour une administration à l'écoute des usagers	206
Annexe 5 – Questions et réponses parlementaires	209
Annexe 6 – Adresses	211