

### **Charte pour une administration à l'écoute des usagers**

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

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

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

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

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

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

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

1. Le personnel qui vous accueille est convivial, professionnel et à votre écoute.
2. Nous faisons tout ce qui est possible pour vous aider correctement et rapidement. Vous pouvez vous adresser à nos bureaux du lundi au vendredi de 9 h à 11 h 30 et de 13 h 30 à 16 h.
3. Nous organisons des permanences dans diverses communes et nous sommes présents dans divers salons.
4. L'information est un droit fondamental. C'est la raison pour laquelle nous sommes

accessibles gratuitement par téléphone au numéro 0800 50 256 (uniquement à partir de la Belgique), du lundi au vendredi entre 8 h 30 et 12 h et entre 13 h et 17 h.

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

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

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

1. L'assuré social a droit à des décisions dûment motivées. L'INASTI entend fournir des efforts supplémentaires pour que la motivation soit claire et précise.
2. Les décisions de l'INASTI mentionnent tant l'instance auprès de laquelle un recours peut être introduit que les formalités à accomplir.
3. Sauf si les dispositions de la loi sont contraires, l'INASTI répond à l'utilisateur en utilisant le même moyen de communication que lui.

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

questions spécifiques, ils doivent immédiatement pouvoir faire appel au service compétent.

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

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

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

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

Nous vous écoutons!

- Nos collaborateurs vous sont directement accessibles pour vous conseiller et répondre à vos questions.
- Vous pouvez les joindre au 0257/257 12.
- Vous pouvez nous adresser vos commentaires, critiques, suggestions et plaintes:
  - à l'adresse e-mail [scdfpensions.tresorerie@minfin.fed.be](mailto:scdfpensions.tresorerie@minfin.fed.be)
  - au n° de fax 0257/958 51
  - à l'adresse postale: «avenue des Arts, 30 à 1040 Bruxelles»
- Nous vous sommes facilement accessibles, par:
  - nos heures d'ouverture, les jours ouvrables,
  - du lundi au vendredi, de 9 à 11 H 45 et de 13 à 16 H
  - à l'adresse suivante: rue du Commerce 96 à 1040 Bruxelles
  - nos locaux accessibles à tous,
  - les transports en commun,
  - notre parking souterrain.
- Votre dossier est en bonnes mains!
  - Nous contrôlons vos droits de manière impartiale et rapide, en respectant la loi et la réglementation
  - Votre dossier est géré avec soin. Nous vous parlons avec clarté et de manière compréhensible
  - Si votre situation est difficile, vous recevez une attention toute particulière et humaine
  - Nous respectons la confidentialité de vos données personnelles et votre vie privée
  - Nous simplifions les démarches administratives
  - Vous recevez d'office vos fiches fiscales et de paiement.
- Nous vous guidons dans la réglementation!
  - Par notre website [www.scdfpensions.fgov.be](http://www.scdfpensions.fgov.be)
  - Par nos dépliants
  - Par nos communications ciblées sur vos droits
- Nous vous payons correctement!
  - Vos pensions civiles de retraite et/ou de survie
  - Vos pensions et rentes de guerre
  - Vos rentes d'accident de travail
  - Vos diverses allocations