

17 jan 2003 -16:00

Appartient à [Compte rendu de la réunion du Conseil des Ministres du 17 janvier 2003](#)

Charte de l'assuré social

Le Conseil des Ministres a pris acte du rapport de la Commissaire de Gouvernement chargée de la mise en oeuvre de la Charte de l'assuré social.

Le Conseil des Ministres a pris acte du rapport de la Commissaire de Gouvernement chargée de la mise en oeuvre de la Charte de l'assuré social.

Cinq grands axes se dégagent de ce rapport :1. Obligations générales des institutions de sécurité sociale à l'égard de l'assuré :- droit à l'information : les institutions de sécurité sociale sont tenues de fournir à l'assuré social, sur demande écrite de sa part, toute information utile concernant ses droits et ses obligations, - droit à être conseillé, - droit à la transmission de la demande d'information ou de conseil et de la demande de prestations : une institution de sécurité sociale qui reçoit une demande d'information ou de conseil ou une demande de prestations ne s'inscrivant pas dans le cadre de ses compétences, est tenue de la transmettre immédiatement à l'institution compétente. Cette opération est portée à la connaissance du demandeur, - dans le cadre du droit à la transmission de la demande, validation de la date d'introduction de la demande de prestations : lorsque la demande est introduite auprès d'une institution non compétente en la matière et que cette demande est transmise à l'institution compétente, la charte prévoit la possibilité de valider la date d'introduction de la demande initiale mal orientée, à savoir de prendre en considération la date de réception de la demande auprès de la première institution, - droit à l'utilisation d'un langage compréhensible pour le public.2. Examen d'office ou sur demande Les prestations sociales sont, en principe, octroyées sur demande (écrite) introduite auprès de l'institution ayant pour mission de l'instruire. Ce principe a cependant subi une évolution en raison de l'application de la charte, dans le sens d'un examen d'office chaque fois que cela s'avère matériellement possible. 3. Instruction de la demande Toute institution de sécurité sociale qui traite une demande de prestations est tenue de coopérer activement à l'examen du dossier, et, notamment, de recueillir de sa propre initiative toutes les informations manquantes, aux fins de pouvoir apprécier correctement les droits de l'assuré social. Il a été demandé à toutes les institutions de sécurité sociale de faire une analyse de leur propre besoin de données et d'aller chercher la source la plus adéquate (de préférence automatisée) pour ces données. L'inventaire est prêt et la phase de l'enquête des sources de données a commencé.4. Notification et motivation de la décision - mentions obligatoires Les décisions doivent être portées à la connaissance de l'assuré social dans le respect de certaines formes. La notification peut ainsi s'effectuer par courrier ordinaire, par la remise d'un écrit à l'intéressé ou, dans certains cas, par pli recommandé. Les décisions doivent être motivées, contenir certaines mentions relatives aux possibilités de recours existantes ainsi qu'aux formes et délais à respecter à cet effet. Lorsqu'il s'agit de sommes d'argent, la communication du mode de calcul a valeur de motivation et de notification. 5. Délai d'octroi et paiement de la prestation sociale En principe, toute institution de sécurité sociale est tenue de prendre une décision dans les quatre mois de l'introduction de la demande par l'assuré social, Si l'institution se trouve dans l'impossibilité de

prendre une décision dans les quatre mois, elle porte cette situation à la connaissance de l'assuré social, en lui en précisant la raison.

Publié par SPF Chancellerie du Premier Ministre - Direction générale Communication externe