III. Processus demandes concernant des pièces justificatives pour l'inscription en qualité de titulaire pensionné (attestations de pension)

1. Introduction

La présente circulaire donne un aperçu des accords conclus entre la Direction des données d'accessibilité du Service du contrôle administratif, section données d'accessibilité, et les organismes assureurs, sur les conditions et modalités d'introduction d'une demande concernant des pièces justificatives pour l'inscription en qualité de pensionné.

Les accords comprennent les items suivants dans le processus de demande :

1. Modalités de demande
2. Conditions de recevabilité
3. Modalités de réponse
4. Actes (de la mutualité et/ou de l'O.A.) précédant la demande : dans une phase ultérieure et après concertation avec les instances des pensions et les organismes assureurs, un point sera ajouté à la présente circulaire concernant une "checklist" de demandes d'informations, que l'organisme assureur peut adresser à son assuré, avant d'introduire une demande auprès de la Direction de données d'accessibilité.

2. Modalités de demande

Toute demande concernant une pièce justificative de la qualité de pensionné(e) auprès de la Direction des données d'accessibilité doit toujours émaner de l'organisme assureur (union nationale) de sorte que l'union nationale puisse remplir son rôle de coordination et filtrer d'éventuelles demandes superflues. Si une demande émane d'une mutualité, elle sera refusée et la mutualité sera priée d'introduire la demande via son union nationale[1].

L'adresse e-mail dac-acces@inami.fgov.be est utilisée pour toute demande introduite par mail. L'objet du mail s'articule comme suit : demande qualité de pensionné(e), suivie du nom (prénom suivi du nom de famille) et du NISS de l'assuré(e) social(e) concerné(e).

Chaque demande doit clairement préciser l'objet de la demande.

1. Ceci vaut aussi *mutatis mutandis* pour la Caisse auxiliaire d'assurance maladie-invalidité : la demande doit toujours émaner de la Caisse auxiliaire et non d'un service régional.

La direction de données d'accessibilité a constaté, en effet, que dans un nombre important de demandes introduites comme demande de *duplicata* (après recherche et examens multiples), celles-ci ont un but différent et visent en effet d'autres aspects relatifs à la preuve de la qualité de pensionné.

Si on ne demande au Service que d'établir un duplicata, la réponse sera : soit un duplicata (annexe 4), soit qu'on ne peut pas établir de duplicata, ou encore qu'il s'agit d'une attestation de pension ne donnant pas droit à l'utilisation en tant que titulaire de la qualité de pensionné(e), sans autres explications.

Quelques exemples non limitatifs de demandes au sein du processus Demandes concernant des pièces justificatives pour la qualité de pensionné(e) sont repris ci-dessous :

- la personne X était inscrite comme personne à charge de la personne Y pendant de nombreuses années. La personne Y décède le 1er février 2017. La personne X bénéficie en outre d'une propre pension de retraite. L'attestation papier a été délivrée en 2000. L'attestation de pension papier n'est pas disponible au sein de la mutualité de la personne X, et la personne X n'en dispose plus. Pourrait-on fournir un duplicata de l'attestation de pension de sa pension de retraite ?

- la personne Z résidait à l'étranger du 10 mai 1999 au 2 janvier 2017. Depuis le 3 janvier 2017, elle habite de nouveau en Belgique. La personne Z bénéficie d'une propre pension de retraite, mais son attestation n'a jamais été envoyée parce qu'elle habitait à l'étranger. L'attestation n'est pas disponible dans la salle d'attente. Pourrait-on demander à l'organisme de pension d'envoyer l'attestation via le flux 101 ?

- la personne Z ne dispose pas d'une attestation de pension mais bénéficie toutefois d'un paiement mensuel effectué par un organisme de pension. Pourrait-on vérifier quelle pension se trouve à la base de ce paiement ? Et serait-ce possible d'établir un duplicata s'il s'agit d'une propre pension de retraite ?

3. Recevabilité des demandes

Cette circulaire précise en outre quelles demandes doivent être introduites au sein du processus "Demandes concernant des pièces justificatives pour la qualité de pensionné(e)" de la direction de données d'accessibilité administratives du SCA, et quelles demandes doivent être traitées au sein du processus "Demandes concernant l'inscription comme titulaire en qualité de veuf/veuve" de la direction de données d'accessibilité administratives du SCA, et quelles demandes devraient être introduites auprès de la direction des Relations internationales du Service des soins de santé.

3.1. Le processus "qualité de veuf/veuve" de la direction Données d'accessibilité administratives

Plusieurs demandes d'inscription en qualité de veuf/veuve arrivent aussi à la section de données d'accessibilité administrative. Il y a lieu de distinguer ces demandes de celles concernant des pièces justificatives de la qualité de pensionné(e). À la base, ces deux demandes concernent généralement le droit à une pension et comprennent généralement aussi une demande de duplicata de l'attestation de pension y afférente. Les questions relatives à la qualité de pensionné(e) portent souvent sur la pension de retraite alors que les questions relatives à la qualité de veuf/veuve portent souvent sur la pension de survie.

L'article 32, alinéa 1er, 16°, de la loi relative à l'assurance obligatoire soins de santé et indemnités, coordonnée au 14 juillet 1994, clarifie trois éléments :

1) la disposition légale fait uniquement référence à l'état civil de veuf ou veuve (sans exiger par exemple le bénéfice d'une pension de survie ou d'un autre avantage) ;

2) la disposition légale précise qu'il doit s'agir de veufs ou de veuves des "titulaires susmentionnés" ; il doit par conséquent s'agir d'assuré(e)s devenu(e)s veufs ou veuves de personnes qui avaient la qualité de titulaire, comme prévu à l'article 32, alinéa 1er, 1° à 15° inclus. Notons également dans ce contexte que la personne décédée devait uniquement posséder la qualité de titulaire et qu'elle ne devait pas nécessairement aussi avoir effectivement droit à des remboursements ;

3) la disposition légale implique en outre un lien chronologique direct : il doit en effet s'agir de personnes qui sont veufs/veuves du titulaire au moment du décès de celui-ci.

La circulaire O.A. n° 2014/432 du 5 novembre 2014 précise comment il y a lieu de prouver la qualité de titulaire veuf/veuve. Le point 2.14 stipule que "la qualité de ces titulaires est basée en premier lieu sur l'état civil de veuf ou veuve des personnes qui, au moment de leur décès, étaient titulaires au sens de l'article 32, alinéa 1er, de 1° au 15° inclus", et que "la qualité de titulaire est donc obtenue indépendamment – par exemple – du bénéfice d'une pension de survie". La circulaire précise en outre que la qualité doit ressortir en premier lieu des données du Registre national et (…) de l'acte de décès, duquel il ressortira qu'il s'agit bel et bien du veuf ou de la veuve d'un(e) ancien(ne) titulaire. Une note en bas de page de la circulaire précitée concernant la preuve de la qualité de veuf/veuve précise en outre que "l'attestation électronique concernant le bénéfice d'une pension de survie est une indication de l'éventuelle possession de cette qualité." La circulaire dit donc clairement que l'attestation de la pension de survie ne constitue pas une preuve de cette qualité, seulement une indication de l'éventuelle possession de cette qualité.

La même note en bas de page de la circulaire précise en outre que l'attestation de la pension de survie joue un rôle dans un autre contexte que la preuve de la qualité de titulaire, plus particulièrement dans le choix d'inscrire un titulaire comme personne à charge (si la pension de survie correspond à une carrière de moins d'un tiers d'une carrière complète, le titulaire de cette pension de survie peut encore s'inscrire comme personne à charge pour peu que les autres conditions d'inscription comme personne à charge soient satisfaites).

Le Service refusera par conséquent, la demande d'un duplicata d'une attestation de pension de survie. Si l'organisme assureur précise dans sa demande qu'il a besoin d'informations concernant la fraction de la pension de survie (la pension de survie étant basée sur une carrière de +/- 1/3) pour déterminer si l'inscription comme personne à charge est possible ou non, le Service les lui communiquera.

@ Ces demandes se font par mail via l'adresse mail dac-acces@inami.fgov.be. L'objet du mail est rédigé comme suit : demande d'utilisation de la qualité de veuf/veuve, suivie du nom (prénom suivi du nom de famille) et du NISS de l'assuré(e) social(e) concerné(e). L'objet étant différent, il est clair qu'il s'agit d'une autre demande que celle concernant la qualité de pensionné(e). Pour ces demandes aussi, il y a lieu de préciser clairement l'objet de la demande.

Quelques exemples non limitatifs de demandes au sein du processus demandes d'utilisation de la qualité de veuf/veuve, sont reprises ci-dessous :

- quelle est la fraction de la pension de survie de la personne A ?
- la personne B ne dispose pas d'une attestation de pension mais reçoit chaque mois un paiement d'un organisme de pension. Pourrait-on vérifier quelle pension se trouve à la base de ce paiement ? Et peut-on nous transmettre la fraction s'il s'agit d'une pension de survie ?

En plus d'un accusé de réception, une lettre type est prévue dans le cadre du processus de demande d'utilisation de la qualité de veuf/veuve. Il s'agit de la lettre type comportant des informations sur la fraction de la pension de survie (6).

Si une demande est introduite au sein du processus "Demandes concernant des pièces justificatives pour la qualité de pensionné(e)" et si l'intéressé(e) bénéficie, en plus d'une pension de retraite, également d'une pension de survie, la réponse de la section de données d'accessibilité administratives concernera uniquement la pension de retraite. S'il souhaite des informations sur les deux pensions, l'organisme assureur devra l'indiquer dans sa demande.

Dans sa réponse, la section n'attire pas l'attention sur le fait que la pension de survie ne constitue pas une preuve de l'inscription comme titulaire veuf/veuve. La direction part du principe que l'organisme assureur en est bien conscient.

3.2. Les directions Relations internationales et Affaires juridiques & Accessibilité du Service des soins de santé

La direction Accessibilité administrative du SCA n'est pas le seul service de l'INAMI qui traite les demandes relatives à la qualité de pensionné(e) (et veuf/veuve). La direction Affaires juridiques & Accessibilité du Service des soins de santé est responsable des conditions d'inscription réglementaires dans ces qualités et dans d'autres. La direction Relations internationales du Service des soins de santé est compétente pour interpréter la réglementation en matière d'inscription ayant un aspect de droit international, mais aussi pour toutes les demandes concernant des pièces justificatives attestant d'une inscription si celles-ci émanent de l'étranger ou si l'assuré(e) réside à l'étranger.

De manière générale, nous pouvons affirmer ce qui suit à propos des dossiers de demande relatifs aux attestations de pension ayant un aspect international qui relèvent des compétences de la direction Relations internationales du SdSS (rir@inami.fgov.be) :

1) si quelqu'un habite en Belgique mais qu'un autre pays est désigné comme pays compétent pour la prise en charge des soins de santé (en application d'une convention internationale), il appartient à l'organe étranger compétent de délivrer un document avec lequel cette personne peut s'enregistrer auprès d'un organisme assureur belge ;

2) si quelqu'un habite à l'étranger mais que la Belgique est désignée comme pays compétent pour la prise en charge des soins de santé (en application d'une convention internationale), il appartient à son organisme assureur belge de délivrer un document avec lequel cette personne peut s'enregistrer auprès d'un organisme assureur de son pays de résidence ;

3) si un(e) pensionné(e) réside à l'étranger mais qu'il/elle a droit aux soins de santé à charge de l'assurance obligatoire soins de santé belge et que "l'attestation soins de santé" (en l'occurrence une attestation de pension) est perdue ou n'a jamais été délivrée, il appartient aux RIR de demander cette attestation auprès du service de pension concerné, afin qu'il/elle puisse ouvrir son droit belge.

La direction Données d'accessibilité administratives du Service du contrôle administratif est toutefois compétente pour les demandes si un(e) pensionné(e) réside en Belgique mais qu'il/elle a habité à l'étranger et a droit aux soins de santé à charge de l'assurance obligatoire soins de santé, mais que "l'attestation soins de santé" (en l'occurrence une attestation de pension) est perdue ou n'a jamais été délivrée, il appartient à la section de données d'accessibilité, de fournir cette attestation (ou un duplicata) afin qu'il/elle puisse ouvrir son droit belge auprès d'un organisme assureur belge.

Pour répondre aux demandes qui ne sont pas recevables au sein de la direction Données d'accessibilité administratives en raison du fait que la matière relève de la compétence de la direction Relations internationales du Service des soins de santé, une lettre type est prévue, à savoir la lettre type 1.4. (pour davantage d'explications, voir le pt 4.3).

3.3. Demandes duplicatas autres attestations de pension

Chaque paiement d'une pension ou d'une partie de pension ne fait pas nécessairement naître la qualité de titulaire dans le cadre de l'assurance soins de santé. La direction Données d'accessibilité administratives n'établit pas de duplicatas pour les attestations de pension qui n'ouvrent pas de droits aux prestations de santé sur la base de la qualité de pensionné(e) (attestations de pensions de survie, attestations de pensions inconditionnelles en tant que travailleur indépendant pensionné...).

Pour répondre aux demandes relatives à la preuve d'inscription comme titulaire pensionné pour les personnes qui bénéficient d'un droit de pension belge autre que la pension de retraite ou d'une pension étrangère, une lettre type est prévue, à savoir la lettre type 5.2. (pas de pension de retraite).

4. Modalités de réponse (traitement des demandes par le Service)

4.1. Introduction

Toute demande qui ne relève pas de la compétence de la section de données d'accessibilité administrative et qui y arrive , sera transmise à la direction compétente et l'organisme assureur en sera informé. Le dossier sera ensuite clôturé.
Toute demande spécifique concernant un duplicata d'une attestation de pension qui ne donne pas droit à l'utilisation de la qualité de titulaire pensionné sera refusée pour motif d'irrecevabilité (en l'occurrence, la lettre type 5.2 sera envoyée. Pour davantage d'explications, voir le point 4.3).

Si une demande qui relève de notre compétence arrive à la section de données d'accessibilité administrative, il y a deux possibilités :

- la demande correspond à un des scénarios prévus dans les arbres décisionnels en annexes 1 et 2. Dans ce cas, une des lettres types sera envoyée (davantage d'explications au point 4.3)
- la demande ne correspond pas à un des scénarios prévus. Le dossier sera analysé et traité en dehors du scope de ce processus. Les accords concernant le délai de traitement et le caractère bilingue de la réponse ne s'appliquent plus non plus ici.

4.2. Utilisation d'un numéro de dossier/réponses via mail (dac-acces)

Le Service attribuera un numéro de dossier spécifique à chaque dossier de demande. Ce numéro de dossier sera mentionné dans la réponse. L'objet de la réponse (et le cas échéant des demandes d'informations supplémentaires) consistera en la demande de la preuve de la qualité de pensionné(e), suivie du nom et du NISS de l'assuré(e) social(e) concerné(e) et du numéro du dossier.

Les réponses sont envoyées par mail à partir de la boîte mail dac-acces@inami.fgov.be. Il en sera de même si un organisme assureur introduit une demande par courrier ordinaire.

La réponse sera toujours rédigée en deux langues s'il s'agit d'une des lettres types prévues.

4.3. Les arbres décisionnels et les templates y afférents (lettres types à l'attention des O.A.)

Compte tenu de la révision du processus "Demandes concernant des pièces justificatives pour la qualité de pensionné(e)", la section de données d'accessibilité administrative a également remanié et actualisé ses réponses types à l'attention des organismes assureurs tout en faisant référence aux accords conclus et aux circulaires adoptées.

Les lettres types sont rédigées dans les deux langues nationales : une lettre type pour une situation bien spécifique comprend la réponse tant en néerlandais qu'en français. Les textes figurent en annexe 3.

Il s'agit entre autres des réponses types suivantes à l'attention des organismes assureurs dans le processus "Demandes concernant des pièces justificatives pour la qualité de pensionné(e)" :

- lettre type 1.1 : Accusé de réception - Généralités
- lettre type 1.2 : Accusé de réception - Rappel sans suite
- lettre type 1.3 : Accusé de réception – Rappel I avec changement de priorité
- lettre type 1.4 : Accusé de réception des demandes introduites auprès de la direction Conventions internationales du Service des soins de santé
- lettre type 2.1 : Réponse en cas de perte de l'attestation de pension papier "pension de retraite" (délivrée avant ou après 2003), avec le duplicata demandé joint en annexe
- lettre type 2.2 : Réponse en cas de blocage du flux A101, avec le duplicata demandé joint en annexe (annexe 4)
- lettre type 3 : Réponse au cas où l'attestation de pension pour la pension de retraite est déjà consultable dans le L101 ou disponible dans la salle d'attente
- lettre type 4 : Réponse au cas où l'attestation de pension pour la pension de retraite sera envoyée prochainement via le A101
- lettre type 5.1 : Réponse en cas d'absence d'une pension et donc du droit d'utiliser la qualité de pensionné(e) en tant que titulaire
- lettre type 5.2 : Réponse dans le cas où il n'y a pas de pension de retraite mais uniquement une pension autre qu'une pension de retraite ; la personne n'a donc pas le droit d'utiliser la qualité de pensionné(e) en tant que titulaire
- lettre type 6 : Réponse dans le cas où il n'y a qu'une pension de survie, avec des informations sur la fraction de la pension de survie (± 1/3).

Pour certaines demandes plus complexes, la section n'utilisera pas de lettres types. Les réponses ne seront alors exceptionnellement établies qu'en une seule langue. Si l'organisme assureur constate un paiement et que la direction demande sur la base de quel droit à la pension ce paiement a été effectué, la section répondra à l'aide des lettres types prévues.

4.4. Délai de traitement des demandes

Le Service tente de traiter et de répondre aux demandes dans un délai de 2 mois. Inutile donc d'envoyer un rappel avant la fin de ce délai.

L'organisme assureur a la possibilité d'indiquer qu'un dossier doit être traité en premier. Mais cette possibilité doit demeurer une exception et être motivée.

Si l'organisme assureur envoie un rappel avant la fin du délai de 2 mois pour que le dossier soit traité en premier, on attend de lui qu'il envoie également une motivation. L'annexe 3 contenant des lettres types contient également deux lettres types concernant cette dérogation au délai normal : un accusé de réception accompagné d'une approbation de la demande d'accorder la priorité au dossier (lettre type 1.3) *et* une réponse informant que le délai de 2 mois n'est pas encore dépassé (lettre type 1.2.).

Circulaire O.A. n° 2017/230 – 241/4 du 24 juillet 2017.