

## Engagement de service

La caisse d'assurances sociales (ci-après la « Caisse ») est un maillon indispensable entre l'Administration et le citoyen. Elle contribue – de concert avec l'Administration – à l'application de la législation relative à la sécurité sociale des travailleurs indépendants.

C'est une association sans but lucratif remplissant une mission d'ordre public, créée à l'initiative d'une organisation représentative de travailleurs indépendants, sous la tutelle de l'Administration.

En tant qu'indépendant.e, vous bénéficiez d'une protection sociale, mais devez aussi respecter certaines obligations, comme le paiement régulier de vos cotisations sociales.

Dans ce cadre, votre Caisse doit vous offrir les meilleurs services :

1. Un traitement rapide et professionnel de votre affiliation.
2. Toutes les informations correctes et personnelles relatives à votre protection sociale et à celle de votre famille, que ce soit en matière :
  - d'allocations familiales ;
  - d'assurance maladie ;
  - d'assurance invalidité ;
  - de protection de la maternité – titres-services ;
  - d'assurance en cas de faillite ;
  - de pension ;
  - les matières connexes (telles que l'allocation de remplacement de revenus, le revenu garanti pour personnes âgées, le revenu d'intégration sociale) ;
3. Toutes les informations relatives au calcul de vos cotisations et, si nécessaire, celles relatives aux diverses possibilités vous permettant de faire face à d'éventuelles difficultés de paiement.
4. Toutes les informations utiles relatives aux compléments en matière de protection sociale, ainsi qu'à l'accompagnement spécifique requis (par exemple, en ce qui concerne : les pensions complémentaires, l'assurance hospitalisation complémentaire, les compléments aux indemnités d'incapacité de travail...).

### **Votre Caisse vous garantit des services qui répondent aux critères suivants :**

1. **Efficacité et rapidité** : Toutes vos questions, requêtes et réclamations reçoivent une réponse rapide et efficace. Vos droits sont octroyés automatiquement dès que vous remplissez les conditions légales. Si cela ne se fait pas automatiquement, votre Caisse vous contacte.
2. **Bonne gestion** : Vous bénéficiez d'un service convivial et personnalisé, ainsi que d'une assistance efficace, et d'un allègement des formalités administratives.
3. **Accessibilité** : Votre Caisse est accessible facilement (par téléphone, courrier électronique, Internet ou dans ses bureaux).
4. **Fiabilité et expertise** : Vous pouvez compter sur des conseils qualifiés pour trouver la meilleure solution par rapport à votre situation personnelle.
5. **Contact personnalisé** : Vous pouvez toujours compter sur un interlocuteur qui connaît votre dossier et peut vous donner un conseil adapté à votre situation personnelle.

*Garantie absolue du respect de la vie privée : Toutes vos données et questions à caractère personnel restent strictement confidentielles et sont protégées par la loi relative à la vie privée.*

# Votre Caisse s'engage à fournir les services suivants aux indépendants, aidants et sociétés affiliées

## 1. L'information et l'accompagnement quant à vos droits et obligations liés à votre statut social ou aux matières connexes

Durant votre carrière, votre Caisse vous informe et vous accompagne, que ce soit :

### Lorsque vous débutez votre activité indépendante :

La Caisse vous accompagne et vous fournit des informations claires et pratiques :

- sur votre assujettissement au statut social des indépendants et sur les démarches relatives à cet assujettissement (notamment en ce qui concerne les catégories de cotisants, le statut du conjoint aidant, les obligations à charge des sociétés, ainsi que les règles de solidarité entre le mandataire de société et sa société ou entre l'indépendant.e et son aidant).
- en matière de cotisations sociales (notamment en ce qui concerne leur mode de calcul en début d'activité, le système de bonifications et les conséquences du non-paiement des cotisations).
- sur les différentes prestations auxquelles donne droit votre statut.

La Caisse vous remet des brochures sur le statut social des indépendants ainsi que le présent engagement de service.

### Lorsque votre famille s'agrandit :

La Caisse vous accompagne et vous fournit des informations claires et pratiques, notamment en matière de congé de maternité, d'aide à la maternité (titres-services), de prime de naissance ou d'adoption, et en matière d'allocations familiales en général.

La Caisse vous fournit des informations et une assistance proactives pour les prestations qui ne vous sont pas octroyées automatiquement ou qui doivent faire l'objet d'une demande de la part de l'indépendant.e. Il en est ainsi pour l'allocation de naissance et les titres-services en cas de maternité.

### En cas d'ennuis de santé :

La Caisse vous accompagne et vous fournit des informations claires et pratiques quant à vos droits en matière de soins de santé, d'indemnités d'incapacité de travail et d'invalidité, et d'assimilation pour cause de maladie.

### En cas de difficultés de paiement de vos cotisations ou de questions sur les montants réclamés :

La Caisse vous accompagne et vous fournit des informations claires et pratiques, notamment sur le calcul des cotisations, les conséquences du non-paiement des cotisations, les solutions possibles telles que le plan d'apurement, la dispense de cotisations, la demande d'annulation des majorations. Elle vous informe également quant aux règles de solidarité (aidant et société) et, le cas échéant, sur le déroulement d'une procédure judiciaire.

### En cas de faillite ou de déconfiture :

La Caisse vous accompagne et vous fournit des informations claires et pratiques, notamment sur le montant des cotisations sociales dû et la possibilité de bénéficier de l'assurance en cas de faillite (indemnités et maintien d'une couverture sociale).

Dans ce cadre, votre Caisse veille à vous assister de manière proactive.

### **Lorsque vous prenez votre pension ou que vous vous posez des questions sur votre future pension :**

La Caisse vous accompagne et vous fournit des informations claires et pratiques, notamment sur la pension de retraite, la pension de survie, la pension de conjoint divorcé, la poursuite de votre activité après la prise de la pension et le bonus de pension.

### **Lorsque vous avez des questions à propos de votre pension complémentaire :**

La Caisse vous accompagne et vous fournit des informations claires et pratiques sur les différents aspects de la pension légale complémentaire ordinaire et de la pension légale complémentaire sociale.

La Caisse vous guide personnellement dans votre choix pendant toute la durée du contrat.

### **Lorsque vous cessez votre activité :**

La Caisse vous accompagne et vous fournit des informations claires et pratiques, notamment sur les modalités de cessation, d'assurance continuée, d'assimilation pour cause de maladie, ainsi qu'en matière de pension.

Ces informations sont mises à votre disposition via divers canaux et au moins :

- via Internet ;
- via des brochures ;
- via un bulletin d'information périodique.

Les formulaires utiles à la gestion de votre dossier sont disponibles rapidement et facilement et sont complets.

## **2. La gestion de vos prestations (allocations familiales, aide à la maternité, assurance en cas de faillite...)**

- Vos allocations sont calculées correctement (allocations familiales, allocation en cas de faillite, titres-services...).
- Votre Caisse paie vos allocations de manière régulière :
  - dans les délais prévus par le statut social ;
  - dans les délais prévus par la Charte de l'assuré social.
- Votre Caisse vous octroie les allocations de manière automatique chaque fois que c'est possible. Cela concerne notamment :
  - les suppléments d'âge en matière d'allocations familiales ;
  - le supplément annuel d'allocations familiales ;
  - les allocations familiales majorées pour les indépendants.
- La décision de refus d'octroi d'une allocation ou de réclamation d'un indu est motivée clairement et contient les informations sur les possibilités d'appel ;
- Votre Caisse veille à ce que vous puissiez faire valoir vos droits auprès des institutions compétentes. Elle assure notamment :
  - la communication correcte et dans les délais des brevets d'allocations familiales ;
  - la communication correcte et dans les délais de la demande d'octroi des titres-services ;
  - la communication, par voie électronique, correcte et dans les délais des données de paiement aux mutualités ;
  - la transmission des attestations dans le cadre d'une demande pour une indemnité d'incapacité de travail (mutualité) ;
  - la transmission des demandes d'assimilation et d'assurance continuée.
  - la communication correcte et dans les délais à l'INASTI des éléments de la carrière, indispensables pour le calcul de votre pension ;
  - la communication correcte et dans les temps des attestations nécessaires à votre déclaration fiscale ;

- son accompagnement pour compléter les formulaires de demande de pension de retraite ;
- son aide afin de vous orienter vers l'institution compétente au sein et en dehors du secteur du statut social (Charte de l'assuré social).

### **3. Le calcul et l'encaissement efficaces et corrects de vos cotisations**

- Les avis d'échéance des cotisations sociales et des régularisations sont corrects, clairs et vous sont envoyés dans les temps.
- La Caisse vous conseille adéquatement et vous propose les solutions les plus appropriées à votre situation personnelle, notamment en cas de difficultés de paiement (plan d'apurement, demande de dispense, demande de réduction ou d'exonération de cotisations...).

### **4. Le recouvrement des cotisations sociales impayées et le remboursement des prestations indues**

- En cas de non-paiement de vos cotisations dans les délais, la Caisse vous avertit, à temps, avant toute démarche de recouvrement judiciaire, par la voie de rappels, de relevés de compte et de mises en demeure. La Caisse se tient à votre disposition pour rechercher avec vous les solutions raisonnables les plus adaptées.  
En outre, la Caisse assure de sa propre initiative une prise de contact personnalisée avant le tout premier recouvrement judiciaire (démarche proactive).
- Votre Caisse vous communique régulièrement l'état des montants dont vous lui êtes redevable.
- Votre caisse met en œuvre tous les outils de recouvrement et les procédures les plus appropriées et adaptées à vos intérêts et à ceux du régime de sécurité sociale des indépendants.
- La Caisse assure un suivi des procédures judiciaires en cours, tant auprès de leurs avocats qu'auprès de leurs huissiers de justice et curateurs.

### **5. L'information et l'affiliation des sociétés et le recouvrement de la cotisation annuelle des sociétés**

- Les engagements de la Caisse tels que fixés dans le présent engagement de service sont analogues pour les droits et obligations des sociétés.
- Les avis d'échéance de la cotisation annuelle, ainsi que les rappels et mises en demeure sont corrects, clairs et envoyés dans les temps.

### **6. La communication d'informations (statistiques...) demandées par les autorités.**

La Caisse répond de façon correcte, complète et dans les temps aux demandes de statistiques et d'informations qui sont émises par l'INASTI ou le SPF Sécurité sociale.

La Caisse veille à disposer de bases de données adéquates et performantes dans le cadre de l'ensemble de ses missions.