

## La charte sur l'engagement de service

La Caisse d'assurances sociales 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, vous bénéficiez d'une protection sociale mais devez aussi répondre à certaines obligations, comme le paiement régulier de vos cotisations sociales.

**Dans ce cadre, PARTENA s'engage à 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 :**

- o d'allocations familiales ;
- o d'assurance maladie ;
- o d'assurance invalidité ;
- o de protection de la maternité - titres-services ;
- o d'assurance en cas de faillite ;
- o de pension ;
- o les matières connexes telles que l'allocation de handicapé, 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...).

**Nous mettons toute notre énergie à vous garantir 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, nous vous contactons

#### **2. Bonne gestion :**

Vous bénéficiez d'un service convivial et personnalisé, ainsi que d'une assistance efficace, tout en étant épargné des tracasseries administratives.

#### **3. Accessibilité :**

Nous sommes accessibles facilement (par téléphone, fax, courrier électronique, internet ou dans nos 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.

#### **6. 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.

### **Nous nous engageons concrètement à fournir les services suivants, aux indépendants, aidants et sociétés affiliés**

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

Durant votre carrière, nous vous informons et vous accompagnons, que ce soit :

##### **• Lorsque vous débutez votre activité indépendante :**

Nous vous accompagnons et vous offrons une information claire, pratique et opportune :

- sur votre assujettissement au statut social des indépendants et sur les démarches relatives à cet assujettissement (notamment en ce qui concerne les catégories de cotisant, le statut du conjoint aidant, les obligations en société ainsi que les règles de solidarité entre le mandataire de sociétés et sa société et entre l'indépendant 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).

Nous vous remettons des brochures sur le statut social des indépendants ainsi que le présent engagement de service.

##### **• Lorsque votre famille s'agrandit :**

Nous vous accompagnons et vous offrons une information claire, pratique et opportune, notamment en matière de congé de maternité, d'aide à la maternité (titres-services), de prime de naissance/d'adoption et en matière d'allocations familiales en général.

Nous vous assurons une information et une assistance proactives et opportunes pour les prestations qui ne vous sont pas octroyées automatiquement ou qui doivent faire l'objet d'une demande de votre part. Ainsi en est-il pour l'allocation de naissance et les titres-services en cas de maternité.

##### **• Lorsque vous ou votre famille êtes victime d'ennuis de santé :**

Nous vous accompagnons et vous offrons une information claire, pratique et opportune, quant à vos droits en matière de soins de santé, d'indemnités d'incapacité de travail, 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 :**

Nous vous accompagnons et vous offrons une information claire, pratique et opportune, 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. Nous vous informons également quant aux règles de solidarité (aidant ou société) et, le cas échéant, sur l'évolution de la procédure judiciaire.

##### **• En cas de faillite ou de déconfiture :**

Nous vous accompagnons et vous offrons une information claire, pratique et opportune, notamment sur le montant des cotisations dû et la possibilité de bénéficier de l'assurance sociale en cas de faillite (indemnités et maintien d'une couverture sociale).

Dans ce cadre, nous veillons à vous assister de manière proactive.

• **Lorsque vous prenez votre pension ou que votre future pension vous pose question :**

Nous vous accompagnons et vous offrons une information claire, pratique et opportune, 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 voulez compléter votre pension légale :**

Nous vous accompagnons et vous offrons une information claire, pratique et opportune, sur les différents aspects de la pension légale complémentaire ordinaire de ceux de la pension légale complémentaire sociale.

Nous vous guidons personnellement dans votre choix, ainsi que pendant toute la durée de votre contrat.

• **Lorsque vous cessez votre activité :**

Nous vous accompagnons et vous offrons une information claire, pratique et opportune, 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.

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 d'assurance sociale en cas de faillite, titres-services,...).
- Nous payons vos allocations de manière régulière, c'est-à-dire :
  - dans les délais prévus par le statut social ;
  - dans les délais prévus par la Charte de l'assuré social.
- Nous vous octroyons 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 ;
- Nous veillons à ce que vous puissiez faire valoir vos droits auprès des institutions compétentes. Nous assurons 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 pour cause de maladie et d'assurance continuée ;
  - la communication correcte et dans les délais à l'INASTI des éléments de la carrière professionnelle indispensable 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 efficace et correct de vos cotisations

- Les avis d'échéance des cotisations sociales et des régularisations sont corrects, clairs et vous sont envoyés dans les temps.
- Nous vous conseillons adéquatement et vous proposons 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 tout ou partie de vos cotisations dans les délais, nous vous avertissons, avant toute démarche de recouvrement judiciaire, par la voie de rappels, de relevés de compte et de mises en demeure. Nous nous tenons à votre disposition pour rechercher avec vous les solutions raisonnables les plus adaptées.

En outre, nous assurons d'initiative une prise de contact personnalisée avant le tout premier recouvrement judiciaire (démarche proactive).

- Nous vous communiquons régulièrement l'état des montants dont vous nous êtes redevable.
- Nous mettons 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.
- Nous assurons un suivi des procédures judiciaires en cours, tant auprès de nos avocats qu'auprès de nos huissiers de justice et curateurs.

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

- Les engagements des Assurances sociales PARTENA 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

Nous répondons 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.

Nous veillons à disposer de bases de données adéquates et performantes dans le cadre de l'ensemble de nos missions.