

Chère affiliée, cher affilié,

La direction et le personnel de la Caisse d'assurances sociales de l'UCM vous souhaitent une excellente année 2011 et un plein succès professionnel dans votre activité.

Nous vous rappelons que nous restons à votre entière disposition pour toute question relative à votre statut social.

Une information claire, complète et pratique est aussi disponible sur notre site internet [ucm.be](http://ucm.be). N'hésitez pas à le consulter régulièrement.

Nous vous remercions de la confiance que vous nous témoignez.

Meilleurs vœux.



Jean-Benoît LE BOULENGE  
Administrateur délégué



Violaine DELAHAUT  
Présidente

**VIREMENT****Maintien du bulletin de virement**

A la demande de certains de nos affiliés, la Caisse d'assurances sociales de l'UCM a pris la décision de conserver le bulletin de virement joint à l'avis d'échéance des cotisations sociales.

A partir de 2011, comme la loi l'impose, nous utiliserons le modèle de virement européen.

Des questions ? Prenez contact avec nos services.

**Mais encore...**

**Page 2 : Le calcul des cotisations sociales en 2011**

**Page 3 : Les avancées du statut social de l'indépendant**

**Page 4 : La PLC : mieux vivre votre pension, démarche d'aide pour l'indépendant**

**Page 5 & 6 : La charte sur l'engagement de services**

**FRAIS DE GESTION 3,80 % pour un service de qualité**

*Pour exercer leurs missions, les Caisses d'Assurances Sociales sont financées au moyen de frais de gestion fixés annuellement par le Ministre des Classes Moyennes, sur proposition de chaque Caisse d'Assurances Sociales. En 2011, comme en 2009 et 2010, les frais de gestion de la Caisse d'assurances sociales de l'UCM sont de **3,80 %** du montant de vos cotisations sociales.*

Le total des frais de gestion qui sont réclamés par une caisse à ses affiliés correspond de manière aussi proche que possible à la somme des dépenses effectuées par la caisse en vue de remplir les missions qui lui sont confiées dans le cadre du statut social des travailleurs indépendants. Il dépend aussi du niveau de qualité des services offerts par la caisse.

**La Caisse d'assurances sociales de l'UCM s'engage...**

Notre Caisse d'assurances sociales, certifiée ISO 9001, a, depuis de nombreuses années, mis en place un "système de gestion de la qualité". Notre but est de nous assurer que les services répondent au mieux à vos attentes et à la législation sociale.

Notre politique qualité, base du système, est tournée vers l'écoute de vos besoins, la proximité et la fiabilité de nos services, ainsi que leur accessibilité via Internet.

Vous trouverez en pages 5 et 6 la charte reprenant tous les services auxquels vous avez droit.

**Une Caisse 4 étoiles**

Un audit effectué auprès de toutes les Caisses a donné le score maximum en matière de qualité à l'UCM : **4 étoiles !** Après la certification ISO, c'est l'accomplissement de notre politique qualité qui est mis en valeur.

Vos cotisations sociales sont calculées et réclamées par notre Caisse d'assurances sociales. Comment sont-elles calculées ? Voici les grands principes.

### En début d'activité

La période de début d'activité s'étend depuis le début de votre activité indépendante (ou de votre changement de catégorie de cotisant) jusqu'au 31 décembre de votre 3e année civile complète d'activité. Pendant cette période, notre Caisse vous réclame des cotisations forfaitaires et provisoires.

**Forfaitaires** : elles sont en effet fixées sur des **revenus forfaitaires** qu'établit chaque année le législateur.

**Provisoires** : ces cotisations seront recalculées sur base des revenus réels communiqués par l'Administration des Contributions.

**Montants des cotisations trimestrielles de début d'activité en 2011 (frais de gestion inclus)**

En début d'activité, le montant des cotisations forfaitaires réclamées diffère selon que vous soyez en 1<sup>e</sup>, 2<sup>e</sup> ou 3<sup>e</sup> année civile complète d'activité.

Si vous débutez votre activité (sans changer de catégorie) entre le 1er avril 2010 et le 31 décembre 2011 inclus, l'année 2011 est considérée comme votre 1<sup>e</sup> année civile complète d'activité.

**Indépendant à titre principal - base annuelle de calcul (revenus forfaitaires) : 12.129,76 €**

Forfait de 1<sup>e</sup> année d'activité : **645,27 €.**

Forfait de 2<sup>e</sup> année d'activité : **661,01 €.**

Forfait de 3<sup>e</sup> année d'activité : **676,74 €.**

**Indépendant à titre complémentaire - base annuelle de calcul (revenus forfaitaires) : 1.341,96 €**

Forfait de 1<sup>e</sup> année d'activité : **71,39 €.**

Forfait de 2<sup>e</sup> année d'activité : **73,13 €.**

Forfait de 3<sup>e</sup> année d'activité : **74,87 €.**

**Conjoint aidant maxi-statut - base annuelle de calcul (revenus forfaitaires) : 5.328,60 €**

Forfait de 1<sup>e</sup> année d'activité : **283,47 €.**

Forfait de 2<sup>e</sup> année d'activité : **290,38 €.**

Forfait de 3e année d'activité : **297,29 €.**

**Conjoint aidant mini-statut - base annuelle de calcul (revenus forfaitaires): 12.129,76 €**

La cotisation de début d'activité s'élève à **24,87 €.**

**Régularisation des cotisations de début d'activité**

Lorsque la Caisse a connaissance de vos revenus réels, elle adapte vos cotisations sociales et vous envoie un avis de rectification précisant les suppléments à payer ou le trop-perçu à rembourser. Seuls les revenus des années civiles complètes peuvent être utilisés pour effectuer l'adaptation.

### Evitez les surprises...

Afin d'éviter une régularisation importante, il vous est possible de cotiser sur un revenu supérieur au forfait légal pendant toute la période de début d'activité. Pour ce faire, prenez contact avec nos services.

### En régime définitif

Vous êtes en régime définitif si vous exercez votre activité depuis plus de 3 années civiles complètes (sans changement de catégorie). Dans ce cas, les cotisations sociales sont calculées sur base des revenus professionnels de la 3e année qui précède celle au cours de laquelle elles sont dues.

Ainsi, les cotisations de 2011 sont calculées sur les revenus recueillis en 2008.

### Les revenus de référence

La Caisse d'assurances sociales est tenue de calculer les cotisations sociales sur base des revenus qui lui sont renseignés par l'Administration des Contributions.

### Calculez votre cotisation sociale de 2011

#### La base du calcul

Il s'agit des revenus professionnels de travailleur indépendant de la 3e année qui précède celle au cours de laquelle les cotisations sont dues. Ce montant se trouve sur votre avertissement-extrait de rôle.

#### L'indexation

Comme les cotisations de 2011 sont calculées sur base des revenus de 2008, il faut compenser l'augmentation du coût de la vie intervenue entre 2008 et 2011. C'est pourquoi les revenus de 2008 doivent être indexés. En 2011, il y a lieu de les multiplier par 4,7230/4,4819.

#### Le calcul de la cotisation

A ce revenu indexé, vous devez appliquer le "Barème des cotisations sociales" qui est fonction de votre catégorie d'assujetti (complémentaire, principal,...) et de vos revenus.

Pour un indépendant à **titre principal**, un taux de 5,5 % par trimestre est appliqué sur la tranche de revenus de 0 € à 52.378,55 € et de 3,54 % pour la tranche de revenus de 52.378,55 € à 77.189,40 €.

Pour l'indépendant à **titre complémentaire**, les taux sont identiques mais, en dessous de 1.341,96 €, il ne paie aucune cotisation sociale.

Si vous bénéficiez d'une **pension**, le taux applicable est de 3,675 %.

#### Les frais de gestion

Vous devez ensuite ajouter les frais de gestion de la Caisse d'assurances sociales. A l'UCM, soit 3,80 % des cotisations sociales.

**Le résultat de ces opérations constitue votre cotisation qui devra être payée chaque trimestre.**

En 2011, la cotisation d'un indépendant à titre principal s'élève, en régime définitif, au minimum à 692,49 € et ne dépassera pas 3.901,97 €.

En 2010, des avancées sont à souligner en matière de statut social des travailleurs indépendants. L'UCM a participé à la discussion de ces mesures.

### Augmentation de la pension

En août 2010, la pension minimale du travailleur indépendant a été augmentée. Pour une carrière complète, un indépendant reçoit désormais une pension minimale de 964,55 € par mois au taux isolé et 1.258,13 € au taux ménage. L'objectif d'égaliser la pension des travailleurs indépendants et des salariés est presque atteint puisqu'il ne reste plus qu'une différence de 60,43 € pour un isolé et 22,69 € au taux ménage. En 2011, il est prévu de supprimer cet écart. Ce serait une grande satisfaction pour l'UCM, qui réclame cette égalisation depuis longtemps.

### Mesures anti-crise prolongées

L'indépendant à titre principal, qui rencontrait des difficultés liées à la crise économique, a pu bénéficier de deux mesures d'aides mises en place en 2009 et prolongées en 2010 : le report de l'échéance des cotisations sociales et l'assurance sociale pour les indépendants en difficulté.

### Le report d'échéance

En vue d'aider les indépendants qui rencontraient des problèmes de liquidités suite à la crise économique, il a été décidé de prolonger, en 2010, la mesure de report d'échéance de cotisations sociales.

Le report d'échéance pouvait être accordé pour 3 trimestres maximum à choisir dans la période allant du 1er trimestre 2009 au 2e trimestre 2010. En cas de respect du délai octroyé, aucune majoration n'était alors réclamée.

### Une assurance sociale pour l'indépendant en difficulté

Suite à la crise économique, le législateur a voulu venir en aide aux indépendants en difficultés économiques et financières notamment en leur octroyant une indemnité mensuelle pendant un maximum de 6 mois. Ces indemnités mensuelles s'élèvent à 964,55 € pour un indépendant sans charge de famille et à 1.258,13 € pour celui qui a charge de famille.

Sont visés par cette nouvelle mesure :

- les travailleurs indépendants ayant fait l'objet d'une réorganisation judiciaire et les mandataires ou associés actifs d'une société qui a fait l'objet d'une telle réorganisation judiciaire ;
- les travailleurs indépendants ayant obtenu un règlement collectif de dettes ;
- les travailleurs indépendants confrontés à une diminution considérable de leur chiffre d'affaire ou de leur revenu provoquant une situation économique telle qu'il y a un risque de faillite ou de déconfiture.

Cette mesure était prévue jusqu'à la fin 2009, mais a été prolongée à plusieurs reprises. Cette aide peut être demandée jusqu'au 31 janvier 2011.

[www.ucm.be](http://www.ucm.be)

Le site des indépendants et des PME

### Le plan famille :

Face à des événements familiaux particuliers (maladie grave d'un enfant, accompagnement d'un enfant ou d'un conjoint en fin de vie, hospitalisation du nouveau-né...), le travailleur indépendant éprouve des difficultés à concilier sa vie privée et sa vie professionnelle. Les mesures du plan famille mises en place au 1<sup>er</sup> janvier 2010 ont pour but de l'aider dans cette épreuve.

Le travailleur indépendant qui interrompt son activité professionnelle pendant au moins 4 semaines consécutives :

- pour s'occuper de son enfant gravement malade peut être dispensé du paiement de la cotisation sociale d'un trimestre et obtenir, pour ce trimestre, l'assimilation à une période d'activité en matière de pension.
- pour donner des soins palliatifs à son enfant (celui de son conjoint ou de son cohabitant légal) ou à son partenaire (conjoint ou cohabitant légal) peut obtenir une allocation forfaitaire, être dispensé du paiement de la cotisation sociale d'un trimestre et obtenir, pour ce trimestre, l'assimilation à une période d'activité en matière de pension.

L'indépendante peut prolonger son congé de maternité si son enfant doit rester hospitalisé plus de sept jours à partir de sa naissance. La prolongation est de 24 semaines maximum et sa durée est égale au nombre de semaines complètes d'hospitalisation de l'enfant (après les sept premiers jours).

En cas de décès de la mère avant la fin de la période de repos de maternité, la personne qui accueille l'enfant peut bénéficier du reste de la période de repos de maternité.

### L'entrepreneur remplaçant :

L'indépendant qui souhaite suspendre temporairement son activité professionnelle tout en assurant la continuité de ses affaires peut consulter le registre des entrepreneurs remplaçants afin d'y trouver un remplaçant (<https://kbo-bce-wi.economie.fgov.be/ervops/index.html?lang=fr>)

La personne intéressée, peut s'inscrire auprès d'un guichet d'entreprises dans le registre afin d'y offrir ses services en qualité d'entrepreneur remplaçant.

Le registre des remplaçants est donc une vitrine qui permet à l'offre et la demande de remplacement de se rencontrer.

Le système est facultatif. Il est ouvert à toutes les catégories d'activités; qu'il s'agisse d'activités commerciales, artisanales ou non commerciales.

### Une nouvelle législation européenne en matière d'assujettissement

Depuis le 1er mai 2010, les règles en matière d'assujettissement des travailleurs salariés, étudiants et indépendants, ont été modifiées dans le but d'une simplification de la législation existante. La principale nouveauté concerne l'assujettissement des travailleurs qui exercent leurs activités dans plusieurs Etats Membres pour lesquels le nouveau règlement introduit un principe d'unicité de la législation applicable.

Face à la multiplicité des messages vous invitant à constituer un plan de pension complémentaire, l'UCM tient à vous rappeler quelques éléments de base qui vous aideront à définir votre **Stratégie d'investissement**.

Des études démontrent que, selon la souscription choisie, il existe une différence importante de rendement entre la prime nette investie et le capital net à percevoir et cela, que ce soit pour une **Pension Libre Complémentaire**, un **Engagement Individuel ou Collectif** (ex Assurance de Groupe), une Assurance-Vie Individuelle fiscalisée ou non, ou encore une **Epargne-Pension**.

**Seule une approche structurée et professionnelle vous permettra de déterminer le niveau de votre future pension en activant tous les incitants fiscaux.**

#### Plus de profits ?

Notre partenaire **VIAXIS**, le spécialiste en Assurance Complémentaire, se met à votre service pour vous aider dans l'élaboration de votre plan de pension complémentaire.

Grâce à notre accord de collaboration, nous pouvons vous offrir un suivi automatique de votre plan. En cas de modification de votre situation (rémunération, activité,...), nous pourrions vous conseiller et ainsi, maintenir votre objectif.

#### Intéressé(e) ?

Complétez dès aujourd'hui le talon-réponse ci-dessous à renvoyer par fax

**Talon-réponse à retourner à Madame GHESQUIERE (tél. 081/32.06.19 – fax : 081/32.03.65)**

**Oui, je souhaite rencontrer rapidement un de vos spécialistes pour définir une véritable stratégie « pension ».**

Nom : ..... Prénom : .....

Numéro national : ..... Adresse e-mail : .....

Rue : ..... N°: .....Bte : .....

Code postal : ..... Localité : .....

Tél. : ..... GSM : .....

## COTISATIONS

## L'UCM vous accompagne

*La Caisse d'assurances sociales de l'UCM lance une démarche supplémentaire afin d'aider ses affiliés redevables d'arriérés de cotisations sociales.*

Dans le courant du mois de février 2011, les affiliés redevables de cotisations sociales et pour lesquelles aucune procédure de recouvrement par voie judiciaire n'a encore été entamée par notre Caisse d'assurances sociales, recevront un courrier les invitant à prendre contact avec l'un des gestionnaires de notre service « Accompagnement » pour examiner ensemble leur situation.

**Ce service est à votre disposition tout au long de l'année au 081/320.891.**

Si vous éprouvez des difficultés de paiement de vos cotisations sociales, ou si vous avez besoin d'un délai supplémentaire pour vous en acquitter, n'attendez pas qu'une procédure judiciaire soit entamée, prenez contact sans tarder avec nos spécialistes qui vous proposeront, en fonction des contraintes légales qui nous sont imposées par le législateur et le Service Public Fédéral Sécurité Sociale, des solutions adaptées à votre situation.

## MUTUELLE

## Soins de santé

*En tant qu'indépendant, vous bénéficiez d'une assurance soins de santé. En effet, après avoir choisi une Caisse d'assurances sociales, vous devez adhérer à une Mutualité afin d'obtenir le remboursement des coûts de soins.*

Depuis 2008, l'assurance soins de santé du travailleur indépendant a été élargie et les indépendants ont la même couverture soins de santé que les salariés, y compris donc les petits risques.

Lorsque l'indépendant a payé ses cotisations sociales, la Caisse d'assurances sociales communique annuellement à la mutuelle le "bon de cotisation électronique" qui atteste que la personne est en ordre de paiement de ses cotisations sociales.

La mutuelle, de son côté, assure son rôle pour le remboursement des frais de soins de santé.

En pratique, pour avoir droit aux soins de santé en 2011, l'indépendant doit impérativement être en ordre de cotisations sociales pour l'année 2009. Tel n'est pas le cas ? Nous vous conseillons de prendre contact avec nos services afin de trouver une solution qui vous permettra de libérer votre droit aux soins de santé.



**Caisse d'Assurances Sociales de l'UCM**

Association sans but lucratif agréée par l'arrêté royal du 27 décembre 1967  
B.P. 38 – 5100 Jambes



Notre Caisse d'assurances sociales a, depuis des années, mis en place un "système de gestion de la qualité". Notre but est de nous assurer que les services répondent au mieux à vos attentes et à la législation sociale. Notre politique qualité, base du système, est tournée vers l'écoute de vos besoins, la proximité et la fiabilité de nos services, ainsi que leur accessibilité via Internet. Vous trouverez ci-dessous la charte reprenant tous les services auxquels vous avez droit.

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, 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 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,...).

**Votre Caisse doit 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, votre Caisse vous contacte.

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 :** votre Caisse est accessible facilement (par téléphone, fax, 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.

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.

**Votre Caisse s'engage 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, la Caisse vous informe et vous accompagne.

Elle vous offre une information claire, pratique et opportune :

• **lorsque vous débutez votre activité indépendante :**

- 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).

- sur les différentes prestations que vous offre 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 :**

notamment en matière de congé de maternité, d'aide à la maternité (titres-services), de prime de naissance/d'adoption et d'allocations familiales en général.

La Caisse vous assure aussi 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 :**

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 :**

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 ou société) et, le cas échéant, sur l'évolution de la procédure judiciaire.

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

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, elle veille à vous assister de manière proactive.

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

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:**

sur les différents aspects de la pension légale complémentaire ordinaire et de ceux de la pension légale complémentaire sociale.

La Caisse vous guide personnellement dans votre choix, ainsi que pendant toute la durée de votre contrat.

• **Lorsque vous cessez votre activité :**

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, 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,...).

• Votre Caisse paie 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.

• 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 pour cause de maladie et d'assurance continuée ;
- la communication correcte et dans les délais à l'INASTI des éléments de la carrière professionnelle 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 tout ou partie de vos cotisations dans les délais, la Caisse vous avertit, avant toute démarche de recouvrement judiciaire, par la voie de rappels, de relevés de compte et de mises en demeure. Elle se tient à votre disposition pour rechercher avec vous les solutions raisonnables les plus adaptées.

• En outre, la Caisse assure d'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.

• La 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 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