

### La charte sur l'engagement de service

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. 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 des 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'assurance maladie et d'assurance invalidité
- d'aide la maternité (titres-services)
- de congé de paternité et d'aide à la naissance
- de droit passerelle
- de pension
- de plan famille
- de matières connexes telles que les allocations familiales, 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 (les pensions complémentaires, l'assurance hospitalisation, les revenus garantis...).**

**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.

**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 le règlement général sur la protection des données (RGPD).

**Votre Caisse s'engage concrètement à fournir les services suivants, à ses affiliés :**

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

La Caisse vous accompagne et vous offre une information claire, pratique et opportune :

**Vous débutez votre activité indépendante :**

La Caisse vous informe :

- 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 et les conséquences du non-paiement des cotisations)
- sur les différentes prestations que vous offre votre statut

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

**Votre famille s'agrandit :**

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

La Caisse vous assure une information et une assistance proactives pour les prestations qui ne vous sont pas octroyées automatiquement ou qui doivent faire l'objet d'une demande de votre part.

**Vous ou votre famille êtes victime d'ennuis de santé :**

La Caisse vous informe, 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 :**

La Caisse vous informe 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 aussi sur les règles de solidarité (aidant ou société) et, le cas échéant, sur l'évolution de la procédure judiciaire.

### **Droit passerelle en cas d'interruption**

La Caisse vous informe notamment sur la possibilité de bénéficier du droit passerelle (indemnités et maintien d'une couverture sociale en cas d'interruption pour cause de faillite, difficultés économiques, règlement collectif de dettes ou interruption forcée). Dans ce cadre, elle veille à vous assister de manière proactive.

#### **Vous prenez votre pension ou votre future pension vous pose question :**

La Caisse vous informe notamment sur la pension de retraite, la pension de survie, l'allocation de transition, la pension de conjoint divorcé et la poursuite de votre activité après la prise de la pension.

#### **Vous voulez compléter votre pension légale :**

La Caisse vous informe sur les différents aspects de la pension légale complémentaire et des possibilités de compléter votre pension.

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

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

La Caisse vous informe 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, des notes d'information, 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 sociales**

- Calcul du montant des prestations
- Votre Caisse paie vos prestations de manière régulière, c'est-à-dire dans les délais prévus par le statut social et par la Charte de l'assuré social
- Votre Caisse vous octroie les prestations de manière automatique chaque fois que c'est possible.
- La décision de refus d'octroi d'une prestation ou de réclamation d'un indu est motivée clairement et contient les informations sur les possibilités de recours.
- 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 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 sa 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

### **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.
- 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.

**Note d'info | Indépendant**

Caisse d'assurances sociales UCM ASBL  
N° 0409089679 Chaussée de Marche, 637 - 5100 Namur-  
Tél. : 081/32.06.11 | : [cas@ucm.be](mailto:cas@ucm.be)  
FSMA 18700A-RPM Namur

**ucm.be**