



# Plan d'action à la suite de l'enquête de satisfaction menée auprès des clients de l'INASTI

*Une enquête en ligne menée auprès des clients de l'INASTI et de la Caisse nationale auxiliaire en septembre 2017*

## 1 Notoriété de l'INASTI

- Seuls 52% des répondants connaissent les missions de l'INASTI.
- Désormais, l'INASTI est actif sur les réseaux sociaux, ce qui aura sans aucun doute une influence positive sur sa notoriété.

### 1.1 Actions/engagements

#### 1.1.1 Réseaux sociaux

Depuis le 4 décembre 2017, vous retrouvez l'INASTI en ligne via les sites Web (site web de l'INASTI, site web de la Caisse nationale auxiliaire, site Portail de la Sécurité sociale), mais aussi sur les réseaux sociaux. L'INASTI était déjà actif sur LinkedIn via une page Entreprise mais désormais, il est également présent sur Twitter et Facebook.

Vous pouvez suivre l'INASTI par le biais de :

- [Twitter](#) via 'RSVZ\_official' ou 'INASTI\_official'
- [Facebook](#) via 'RSVZofficial' ou 'INASTIofficial'
- [LinkedIn](#) via 'INASTI-RSVZ'

Cette **approche multicanale** permet aux visiteurs de rester informés sur différents canaux et à tout moment de toutes les nouvelles et informations pertinentes de l'INASTI : changements dans le statut social des travailleurs indépendants, modification de cotisations/prestations, jour de fermeture, ...

Pour notre institution, la présence sur les réseaux sociaux se traduit par une plus grande notoriété. De plus, les réseaux sociaux confèrent à l'INASTI un caractère encore plus humain et le rapprochent du client. Et comme une bonne part de nos collaborateurs suivent également l'INASTI sur les réseaux sociaux, la communication interne s'en trouve, elle aussi, renforcée.

## 1.1.2 Campagne



En 2018, le statut social de l'indépendant souffle sa 50e bougie ! Cela se traduit par une importante campagne externe à laquelle l'INASTI souhaite associer tous les travailleurs indépendants : la campagne "**Happy Independent's Year**" !

Une occasion unique de revenir sur tout ce qui a été fait pour améliorer la sécurité sociale de ceux qui sont le moteur de l'économie de notre pays. L'occasion aussi de promouvoir l'entrepreneuriat et d'imaginer des pistes pour améliorer encore ce statut.

L'INASTI coordonne cette campagne de communication axée sur l'ensemble des travailleurs indépendants (futurs et anciens indépendants compris). Cette campagne se déroule comme suit

- Afin de donner un visage humain aux 50 années d'évolution et à la diversité des entrepreneurs indépendants, **50 travailleurs indépendants** (25 francophones et 25 néerlandophones) interviendront en qualité d' ambassadeur tout au long de la campagne.
- Un site web consacré exclusivement à la campagne a été créé et lancé afin de présenter le statut et l'ensemble des ambassadeurs.
- Via la plate-forme #IMPROVER sur le site web de la campagne, les visiteurs peuvent suggérer des idées pour améliorer encore davantage le statut social des travailleurs indépendants. Il est possible de voter pour les idées et de les partager sur les réseaux sociaux. Les 15 idées les plus "likées" seront examinées quant à leur faisabilité par le Ministre des Indépendants.
- Tout au long de 2018, la campagne sera développée par le biais d'un **mix de médias** sur les réseaux sociaux (de l'INASTI et de la campagne) et les sites web (de l'INASTI, de la Caisse nationale auxiliaire et de la campagne), par le biais d'affiches, de macarons, ...
- La campagne a été lancée lors d'une **soirée académique** au Bozar le 21 février 2018, en présence, entre autres, de Sa Majesté le Roi, du Premier ministre, du Ministre des Indépendants, de la presse et des 50 ambassadeurs.
- Toutes les institutions partenaires organiseront également en 2018 **divers événements** (entre autres soirées d'info, séances académiques, bourses,...) pour les travailleurs indépendants.

## 2 Le traitement de ma demande d'assimilation a été suffisamment rapide

- Seuls 46% des répondants sont d'accord avec l'affirmation selon laquelle le traitement de la demande d'assimilation a été suffisamment rapide.

### 2.1 Aperçu de la situation

Dans certains cas, l'octroi (ou le refus) d'une assimilation est un processus de longue haleine. Il faut vérifier toute une série de conditions. En premier lieu, il est important de prendre la bonne décision. L'élément rapidité, qui n'est pas pour autant moins important, vient en deuxième position.

Selon l'ancien contrat d'administration, 90 % des décisions en matière d'assimilation devaient être prises dans les 90 jours. Il en résulte que les décisions (en l'espèce les refus) devaient parfois être prises trop rapidement (faute de preuves). C'est précisément par souci de convivialité qu'il a été décidé de porter à 120 jours le délai prévu dans le contrat d'administration actuel. Cela peut être comparé à ce qui est prévu par la Charte de l'assuré social. Cela donne au service la possibilité de prendre des décisions plus correctes sans devoir, dans un premier temps, refuser une assimilation (ce qui pourrait conduire à une deuxième décision, voire à une action en justice). Il était presque impossible d'atteindre la norme de l'ancien contrat d'administration. Dans le nouveau contrat d'administration, la norme est atteinte.

### 2.2 Actions/engagements

#### 2.2.1 Groupe de travail assimilation

La rapidité constitue bien évidemment également un facteur important. Un groupe de travail assimilation a été mis en place en 2015. **Ce groupe de travail a plusieurs objectifs**, à savoir :

- l'harmonisation des procédures entre les provinces ;
- la discussion de cas problématiques concrets ;
- la mise en place d'actions visant à faciliter le traitement des demandes d'assimilation.

Voici quelques exemples :

- prendre une décision concernant une demande dans les 15 jours de l'envoi d'un rappel ;
- prendre une décision sous réserve si certains éléments (fiscaux) importants ne sont pas encore disponibles ;
- transférer plus rapidement une tâche au bureau ad hoc par le biais de l'e-Dossier (et donc procéder plus rapidement à un premier examen d'un nouveau dossier), ... .

Par ailleurs, le fait que des dossiers problématiques, la législation, les processus et les procédures soient examinés au sein de ce groupe de travail garantit implicitement un traitement plus fluide des dossiers.

### 2.2.2 Responsabilisation des caisses d'assurances sociales

L'intention est, à l'avenir, de responsabiliser davantage les caisses d'assurances sociales. L'attention des caisses d'assurances sociales sera attirée sur **l'importance de ne conserver que des demandes valables et complètes**, afin de mieux informer leurs affiliés sur les données précises que ces derniers doivent communiquer en cas de reprise de leur activité professionnelle, etc.

Le processus d'assimilation doit encore être discuté avec tous les intervenants dans le cadre de Sequoia. Ce sera le moment idéal pour aborder cette problématique. Il faut donc examiner attentivement ce que l'INASTI et les caisses d'assurances sociales peuvent faire pour aboutir à un service plus rapide (et, bien sûr, correct).

## 3 La révision de mes droits à pension a fait l'objet d'un traitement suffisamment rapide

- Seuls 56% des répondants sont d'accord avec l'affirmation selon laquelle la révision de leurs droits à pension a été suffisamment rapide :

### 3.1 Aperçu de la situation

#### 3.1.1 Catégories

Les raisons qui conduisent à la révision des droits à pension précédemment accordés sont très différentes. Elles peuvent être classifiées en 4 catégories :

- 1) changement au niveau de l'état civil
- 2) changement au niveau des données de carrière en tant qu'indépendant
- 3) changement au niveau des droits à pension accordés dans un autre régime de pension belge ou étranger (dans le chef du pensionné ou de son conjoint)
- 4) changement au niveau des conditions de paiement

La méthode de travail peut varier en fonction de la nature du changement, mais pour la plupart des révisions, le fait qui donne lieu à la révision se situe dans le passé et la date de prise d'effet de la nouvelle décision relative à la pension se situe, elle aussi, dans le passé (à quelques exceptions près, cette date de prise d'effet est le premier du mois qui suit le fait qui donne lieu à la révision).

#### 3.1.2 Dépendance à l'égard des sources externes

L'INASTI ne peut commencer à traiter une révision que lorsqu'il est informé du fait qui donne lieu à la révision des droits à pension. Il ne peut pas agir de manière proactive. L'INASTI est entièrement dépendant des sources externes.

Le fait de ne pas recevoir les informations nécessaires en temps voulu constitue donc la raison principale des révisions tardives des droits à pension.

Les principales sources d'information sont

- 1) En premier lieu, le Service fédéral des Pensions pour les changements sous les points 1. (à l'exception des décès qui créent des signaux dans l'application par le biais de mutations automatiques), 3. et 4. ;
- 2) la base de données e-CLIPZ, qui est alimentée par les caisses d'assurances sociales, pour les changements au niveau des données de carrière en qualité de travailleur indépendant sous 2. ;
- 3) l'intéressé, qui signale lui-même les changements intervenus dans sa situation (principalement les changements au niveau de l'état civil (catégorie 1.) ou de sa situation quant à l'exercice d'une activité professionnelle ou au bénéfice d'une prestation) (catégorie 4.)

### **3.1.3 Révision à la suite d'une régularisation des cotisations**

Un type de révision mérite une attention particulière, à savoir celle qui intervient à la suite de la régularisation des cotisations dans le cadre de la réforme des cotisations du 1er janvier 2015. En concertation avec le ministre de tutelle, on a décidé que l'INASTI ne réviserait les droits à pension (si nécessaire) qu'après la dernière régularisation des cotisations intervenant après la date de prise de cours de la pension. Il se peut donc que la révision des droits à pension intervienne bien après le paiement des cotisations de régularisation dues pour une année donnée.

## **3.2 Actions/engagements**

### **3.2.1 Réduction du délai de traitement**

L'INASTI poursuit ses efforts pour améliorer l'échange de données avec le SFP et avec les caisses d'assurances sociales.

Ainsi, dans le courant de l'année 2018, un projet sera lancé afin de supprimer à terme tous les flux papier encore existants. Le délai de traitement des dossiers de pension s'en trouvera certainement réduit.

Par ailleurs, on cherche toujours à optimiser les tâches au sein du processus d'octroi des droits à pension dans l'application SEQ.net.

## 4 Comment évaluez-vous le traitement de votre plainte par l'INASTI ?

- Seuls 50% des répondants sont satisfaits du résultat final après traitement de leur plainte.
- Il va sans dire qu'il faut tenir compte du contexte plutôt négatif de ce volet.

### 4.1 Actions/engagements

#### 4.1.1 Actions 2017

En 2017, diverses mesures ont déjà été prises pour affiner encore davantage le traitement des plaintes, à savoir :

- 1) Nouveau protocole de collaboration avec le service de médiation Pensions.
- 2) Mise en production de la phase 2 du Moteur pensions qui permet au citoyen de suivre sa future pension, en plus de ses années de carrière et de la première date de prise de cours possible de sa pension.
- 3) Projet pilote front et back office.
- 4) Mesure de la satisfaction du client.

Dans le cadre de la mesure de la satisfaction, on a examiné les résultats spécifiques concernant le volet traitement des plaintes. A l'avenir, on veillera en particulier à formuler des réponses professionnelles et amicales.

#### 4.1.2 Nouvelles actions à partir de 2018

Compte tenu de ces résultats et afin d'améliorer le service à la clientèle, de nouvelles actions ont été définies pour 2018 :

- formulaire de plainte en ligne
- optimisation monitoring gestion des plaintes
- projet Commission des Dispenses de Cotisations
- élaboration d'une nouvelle structure organisationnelle

## 5 Only Once : demande de données à caractère personnel

- Il ressort de l'enquête de satisfaction que plus de 60 % des répondants signalent avoir dû transmettre plus d'1 fois des données à caractère personnel à l'INASTI ou à un autre service public fédéral.

### 5.1 Actions/engagements

#### 5.1.1 Adaptations formulaires et lettres

Fin 2017, les **formulaires et lettres ont été adaptés selon les principes Only Once** en étroite collaboration avec la DGI et les caisses d'assurances sociales. Cependant, tous ces documents n'ont pas encore été publiés (par le biais de notes aux caisses, AM ou AR) et ne sont dès lors pas encore opérationnels.

On s'attend à ce que l'effet positif de ces adaptations et modifications ne se manifeste que dans les années à venir. On a suggéré d'organiser une enquête plus limitée, axée exclusivement sur les demandes multiples de données à caractère personnel ayant déjà été transmises.

#### 5.1.2 Nouvelles sources

De plus, de nouvelles sources authentiques (VAJA) sont en cours de création, ce qui facilitera l'application des principes Only Once à l'avenir.