

LA BANQUE CARREFOUR DE LA SECURITE SOCIALE COMME MOTEUR DE L'E-GOVERNMENT DU SECTEUR SOCIAL

1. INTRODUCTION

Depuis plusieurs années l'e-government se développe. Cette dynamique a été lancée dans le secteur social belge, voici plus de 24 ans déjà, par la création de la Banque Carrefour de la sécurité sociale (BCSS) en tant que nouvelle institution de sécurité sociale. Aujourd'hui aussi bien l'offre de services par les pouvoirs publics aux citoyens, aux entreprises et aux professionnels du secteur social que la simplification des formalités administratives prennent de l'ampleur.

La BCSS tente sans relâche de réformer les processus et les relations entre les acteurs du secteur social (voir le point 4.1. pour un aperçu des instances concernées) ainsi que d'améliorer les processus et les relations entre ces acteurs et les citoyens et les entreprises grâce au recours optimal aux technologies modernes et aux nouveaux médias. Le but final est un fonctionnement aussi effectif et efficace que possible de la protection sociale, une optimisation de l'offre de services aux citoyens et aux entreprises et une réduction maximale des charges administratives. Le choix s'est porté sur une approche holistique combinant une coordination et une réorganisation des processus et systèmes de traitement des informations des différents acteurs du secteur social (ce qu'on appelle le « back office ») avec le développement d'une offre de services électroniques intégrée, orientée utilisateur, via l'Internet, aux citoyens et entreprises (ce qu'on appelle le « front office »).

Les résultats de la collaboration à ce niveau entre les quelque 3.000 acteurs du secteur social sont bien là. Ces dernières années, l'approche de l'e-government dans le secteur social belge est souvent mise à l'honneur, entre autres par les Nations Unies et la Commission européenne.

Le présent texte donne successivement un aperçu de la mission et de la stratégie de la BCSS, des principes de base qu'elle met en œuvre en vue du traitement de l'information en tant que moyen de production stratégique et des principales réalisations. Les avantages qui en résultent pour les citoyens, les professionnels du secteur social et pour les entreprises ainsi que les défis du futur sont également abordés.

Cet article constitue forcément un état de la situation à un moment donné. La BCSS dispose par ailleurs d'un site web actualisé qui peut être consulté à l'adresse suivante : <http://www.ksz-bcss.fgov.be>. Sur ce site, les personnes ou entreprises intéressées peuvent aussi s'abonner gratuitement à une lettre d'information électronique et consulter les dernières éditions.

2. LA MISSION ET LA STRATEGIE

La Banque Carrefour de la sécurité sociale est le moteur et le coordinateur de l'e-government dans le secteur social belge. Cela signifie :

- inciter les acteurs du secteur social à offrir des services effectifs et efficaces

- avec un minimum de charges administratives et de coûts pour toutes les parties intéressées
- et, dans toute la mesure du possible, sur leur propre initiative,
- d'une manière qui convienne de façon optimale aux différents utilisateurs finaux des services,
- par une amélioration permanente de leurs processus et relations (mutuels) à l'aide des nouvelles technologies (e-government)
- et en partant d'une vision commune et concertée ;
- promouvoir la sécurité des informations et la protection de la vie privée par les acteurs du secteur social belge, si bien que tous les intéressés puissent avoir confiance à juste titre ;
- mettre à la disposition des dirigeants politiques et des chercheurs des données intégrées, intersectorielles qui étayeront la politique.

Pour mener à bien sa mission, la BCSS poursuit 6 objectifs stratégiques, en concertation permanente avec tous les intéressés et en veillant à maintenir le secteur social comme un modèle dans son domaine en Belgique et sur le plan international. Ces objectifs sont les suivants :

- élaborer une vision commune en matière d'e-government dans le secteur social belge et définir une stratégie pour mettre cette vision en œuvre, transmettre cette vision et cette stratégie et encourager et suivre leur concrétisation ;
- élaborer une vision commune en matière de sécurité de l'information et de protection de la vie privée dans le secteur social belge et définir une stratégie pour réaliser cette vision, transmettre cette vision et promouvoir et suivre son exécution ;
- concevoir, (faire) développer et (faire) gérer un cadre d'interopérabilité technique et fonctionnelle qui soutient l'implémentation de la vision et de la stratégie en matière d'e-government et de sécurité de l'information dans le secteur social, y compris les normes, les standards et l'architecture de base nécessaires à une utilisation efficace des technologies de l'information et de la communication;
- élaborer et coordonner l'exécution des programmes, projets et services réseau qui dépassent les acteurs individuels en vue de la mise en œuvre et de l'appui de la vision et de la stratégie en matière d'e-government et de sécurité de l'information dans le secteur social, coordonner l'exécution de ces programmes, projets et services réseau et accompagner les acteurs du secteur social lors de l'exécution des programmes, projets et services réseau ;
- gérer la collaboration en matière d'e-government et de sécurité de l'information avec les instances extérieures au secteur social belge ;
- communiquer en ce qui concerne la vision commune et la stratégie en matière d'e-government et de sécurité de l'information dans le secteur social et les services offerts par la BCSS.

3. LES PRINCIPES DE BASE DU TRAITEMENT DES INFORMATIONS EN TANT QUE MOYEN DE PRODUCTION STRATEGIQUE

Les informations relatives à la situation sociale et professionnelle des assurés sociaux constituent, outre les ressources humaines et financières, pour ainsi dire le principal moyen de production des acteurs du secteur social.

Ces informations sont nécessaires en vue du calcul et du recouvrement des cotisations, de la fixation et de l'octroi des allocations et d'une évaluation de la politique sociale et de corrections permanentes à cette politique en fonction de l'évolution de la conjoncture

sociale. Aussi est-il primordial que les responsables de la gestion du secteur social accordent une attention particulière à l'utilisation de méthodes efficaces de gestion et de traitement des données. A cet effet, plusieurs principes précis ont été définis pour cinq aspects différents. Tous les acteurs du secteur social sont encouragés à respecter ces principes.

3.1. MODELISATION DES INFORMATIONS

Les informations sont modélisées de manière à refléter le plus fidèlement possible le monde réel, ce qui implique que la définition des éléments d'information, de leurs caractéristiques et de leurs relations réciproques est basée sur une abstraction de la réalité et non sur des concepts légaux. Cette définition sur la base d'une abstraction de la réalité permet, en outre, d'éviter de devoir modifier le modèle d'information suite à des changements dans la législation.

La modélisation des informations tient, dans toute la mesure du possible, compte des besoins d'utilisation prévisibles. Ceci suppose une compréhension suffisante du fonctionnement des différents acteurs du secteur social, qui est obtenue en instituant un comité de modélisation qui gère le modèle d'information et ses modifications.

Lors du processus de modélisation des informations, une attention toute particulière est accordée à l'aspect temporel. Les informations peuvent se rapporter à une situation à un moment donné (p. ex. l'adresse de résidence au 1er janvier d'une année déterminée) ou à une situation durant une période (p. ex. le salaire gagné pendant un trimestre). Il est important de faire preuve d'une cohérence suffisante dans l'ensemble du secteur social en ce qui concerne les moments et les périodes de référence pour lesquelles des informations sont nécessaires en vue de la réalisation des différentes finalités ; sans quoi, la réutilisation de ces données deviendrait problématique.

Le monde réel est en mutation constante et tous les besoins d'utilisation ne sont pas prévisibles. Par conséquent, il doit être possible d'étendre et d'adapter de manière souple le modèle d'information lorsque le monde réel ou l'utilisation des informations changent.

Une bonne façon de mettre en œuvre cette modélisation des informations consiste à recourir à des techniques de modélisation des informations orientées objet et à des langages de modélisation tels que l'UML.

3.2. COLLECTE UNIQUE ET REUTILISATION DES INFORMATIONS

Les acteurs du secteur social ne peuvent collecter les informations que pour des finalités bien déterminées et dans la mesure où cette collecte est proportionnelle à ces finalités.

Les acteurs du secteur social ne collectent les informations qu'une seule fois, le plus près possible de la source authentique. Les différents acteurs ne demandent pas, à plusieurs reprises, les mêmes informations aux citoyens ou aux entreprises. Ils ne demandent pas non plus des informations à une source autre que celle où ces informations ont été créées pour la première fois. Il n'incombe, par exemple, pas à un employeur de déterminer si un accident survenu sur le lieu du travail peut être qualifié

d'accident du travail sur le plan juridique puisque cette qualification relève de la responsabilité de l'assureur accidents du travail. Les informations permettant de déterminer si un accident survenu sur le lieu du travail est ou non un accident du travail, doivent donc être demandées à l'assureur accidents du travail et non à l'employeur.

Le fournisseur des informations peut lui-même choisir le canal par lequel il communique les informations aux acteurs du secteur social. Toutefois, l'utilisation de canaux électroniques offrant des services de base uniformes (single sign-on, accusé de réception par fichier, notification par message, ...) est à privilégier.

Les acteurs du secteur social collectent les informations sur la base du modèle d'information et de directives administratives uniformes. Étant donné que le modèle d'information commun constitue le reflet du monde réel, des informations sont demandées concernant les faits et le fournisseur d'informations est déchargé de la qualification juridique de ces faits en fonction d'une législation déterminée. Cette qualification relève en effet de la responsabilité de l'acteur concerné du secteur social.

Le fournisseur d'informations dispose idéalement de la possibilité de contrôler la qualité des informations avant de les transmettre à un acteur du secteur social. Ceci suppose que les acteurs du secteur social mettent à la disposition des fournisseurs d'informations des logiciels permettant de contrôler la qualité des informations à communiquer.

Dès que ces informations arrivent chez un acteur du secteur social, elles sont validées une seule fois, selon une répartition fixe des tâches, par l'acteur du secteur social ou par le service public le plus compétent ou dont l'intérêt pour valider ces informations est le plus grand.

Ce n'est qu'après leur validation que ces informations sont partagées avec des utilisateurs autorisés et réutilisées par ces derniers. Dans le cas contraire, des informations erronées risquent d'être diffusées et il est fort probable que les fournisseurs d'informations soient contactés par différents acteurs du secteur social leur demandant de corriger ces mêmes informations inexactes.

3.3. GESTION DES INFORMATIONS

Les informations, sous toutes leurs formes (p. ex. orales, imprimées, électroniques, visuelles, ...), sont gérées de manière efficace tout au long de leur cycle de vie.

Une répartition fonctionnelle des tâches est fixée afin de déterminer quel acteur du secteur social ou quel service public se charge d'enregistrer, de gérer et de mettre à la disposition de tous les utilisateurs autorisés quelles informations sous forme authentique. Ainsi, au sein du secteur social ou des pouvoirs publics, une source authentique est déterminée pour chaque information.

Les informations sont enregistrées conformément au modèle d'information et peuvent être agrégées de manière souple en fonction des différents concepts légaux en évolution.

Chaque acteur du secteur social doit signaler les inexactitudes supposées dans les informations à l'acteur qui doit les valider.

Chaque acteur qui doit valider les informations conformément à la répartition des tâches fixée, analyse les inexactitudes supposées qui lui ont été signalées, le cas échéant, les corrige et met les informations corrigées à la disposition des acteurs intéressés connus.

Les informations ne sont conservées et gérées que pendant la durée nécessaire pour les besoins de l'entreprise, le soutien à la politique ou l'application de la réglementation ou tant qu'elles conservent une pertinence scientifique, statistique ou historique. Dans ce cas, ces informations seront de préférence enregistrées sous une forme anonyme ou codée.

3.4. ECHANGE ÉLECTRONIQUE D'INFORMATIONS

Une fois collectées et validées, les informations sont, dans toute la mesure du possible, stockées, gérées et échangées par la voie électronique afin d'éviter toute réintroduction manuelle.

L'initiative de l'échange électronique d'informations peut émaner de l'acteur qui possède l'information, de l'acteur qui en a besoin ou de la BCSS.

L'échange électronique des informations s'effectue dans un cadre d'opérabilité technique et fonctionnelle qui évolue progressivement et de façon permanente en fonction des standards ouverts du marché; ce cadre est indépendant de la technique d'échange des informations utilisée (interactive ou par traitement en mode différé).

Les informations disponibles sont utilisées de manière proactive pour l'octroi automatique de droits, le pré-remplissage lors de la collecte d'informations et la fourniture d'informations aux intéressés.

3.5. PROTECTION DES INFORMATIONS

La disponibilité, l'intégrité et la confidentialité des informations sont garanties grâce à un ensemble intégré de mesures de sécurité structurelles, organisationnelles, techniques, physiques et autres, prises en exécution de la politique de sécurité de l'information.

Les données à caractère personnel sont uniquement utilisées pour des finalités conciliables avec celles pour lesquelles elles ont été collectées.

Les données à caractère personnel sont uniquement accessibles aux utilisateurs autorisés en fonction des besoins de l'entreprise, du soutien de la politique et de l'application de la réglementation.

Les autorisations d'accès aux données à caractère personnel qui sont disponibles auprès d'autres acteurs du secteur social ou services publics, sont octroyées par un comité sectoriel indépendant de la Commission de la protection de la vie privée, désigné par le Parlement, après constat de conformité aux critères d'accès. Les autorisations d'accès sont rendues publiques.

La conformité aux autorisations d'accès en vigueur est vérifiée, à titre préventif, par la Banque Carrefour de la sécurité sociale pour tout échange électronique de données à caractère personnel.

Chaque échange électronique de données à caractère personnel fait l'objet d'un logging de sorte à pouvoir retracer ultérieurement tout usage impropre éventuel.

Chaque fois que l'information est utilisée pour une décision, elle est communiquée à l'intéressé en même temps que la décision.

Chaque personne a droit à l'accès et à la correction de ses données à caractère personnel.

4. LES PRINCIPALES REALISATIONS

Comme mentionné dans l'introduction, la BCSS a opté pour une approche holistique combinant une coordination et une intégration des processus et systèmes de traitement des informations des différents acteurs du secteur social (le « back office ») avec le développement d'une offre de services électroniques intégrée, orientée utilisateur, via l'Internet, à l'attention des citoyens, des entreprises et des professionnels du secteur social (le « front office »).

Ceci donne lieu à la situation suivante :

- les allocations sociales sont octroyées de manière rapide et correcte, si possible sur l'initiative de l'acteur compétent du secteur social, plutôt qu'à la demande de l'assuré social ;
- les informations déjà disponibles auprès d'un acteur du secteur social et dont un autre a besoin, ne sont pas à nouveau demandées aux citoyens ou aux entreprises, mais sont échangées entre acteurs du secteur social, par la voie électronique ;
- des concepts suffisamment harmonisés sont utilisés dans l'ensemble du secteur social, la réutilisation des informations devient donc possible ;
- les acteurs du secteur social ne perdent plus de temps à exécuter plusieurs fois les mêmes tâches (p. ex. l'introduction ou la validation des informations) ;
- des statistiques intégrées relatives aux différents secteurs de la sécurité sociale peuvent être mises à la disposition des responsables politiques ;
- une lutte plus efficace contre la fraude devient possible ;
- les citoyens, les professionnels du secteur social et les entreprises peuvent consulter, de manière intégrée et orientée utilisateur, des informations relatives à l'ensemble de la sécurité sociale et effectuer des transactions électroniques avec tous les acteurs du secteur social via une porte d'accès électronique unique, le portail de la sécurité sociale.

Selon le Bureau Fédéral du Plan, les charges pour les entreprises en raison de formalités administratives dans le secteur social ont diminué de 1,7 milliards d'euros par an. Le développement de l'e-gouvernement dans le secteur social y a contribué de manière substantielle.

Ci-après, un aperçu plus détaillé des principales réalisations.

4.1. UN RESEAU D'ECHANGE ELECTRONIQUE DES DONNEES

La BCSS gère un réseau d'échange électronique de données sécurisé entre les quelque 3.000 acteurs du secteur social. La plupart des acteurs de ce secteur sont entre-temps intégrés à ce réseau. Il s'agit plus particulièrement de toutes les institutions publiques de sécurité sociale, des Services publics fédéraux (SPF) Sécurité sociale et Emploi, Travail et Concertation sociale, du Service des Pensions du secteur public, du Registre national, des services d'inspection sociale, des mutualités, des caisses d'allocations de chômage, des caisses d'allocations familiales, des assureurs accidents du travail, des caisses d'assurances sociales pour travailleurs indépendants, des caisses de vacances, des services externes pour la prévention et la protection au travail, de plusieurs fonds de sécurité d'existence, des organismes de pension et de solidarité et des CPAS. En 2013, 945 millions de messages électroniques ont été échangés à travers le réseau, rendant ainsi autant de déclarations et d'attestations papier superflues.

Le réseau est relié de manière sécurisée avec tous les autres réseaux publics tels que Testa, Fedman ou Irisnet, et avec d'autres réseaux à haut degré de pénétration auprès des citoyens et des entreprises, tels l'Internet, le réseau interbancaire ISABEL auxquels sont connectées de nombreuses entreprises, le réseau Publilink et le réseau VERA auxquels sont raccordés la plupart des communes et des CPAS. L'échange de données électroniques entre les acteurs du secteur social, d'une part, et les citoyens, les entreprises et d'autres services publics, d'autre part, est instauré.

Le réseau offre, par ailleurs, la possibilité de vérifier les signatures électroniques.

4.2. LE REPERTOIRE DES REFERENCES

La BCSS n'enregistre pas des informations détaillées relatives aux citoyens ou aux entreprises. Elle est cependant responsable d'une organisation efficace des échanges électroniques de données, d'une part, entre les acteurs du secteur social et, d'autre part, entre ceux-ci et les citoyens, les entreprises et les autres services publics. A cet effet, la BCSS dispose d'un répertoire des références qui indique :

- pour chaque citoyen, auprès de quels acteurs du secteur social, il possède un dossier, sous quelle qualité et pour quelle période ;
- pour chaque type d'acteur du secteur social, la qualité sous laquelle un citoyen peut être connu auprès de cet acteur, le type de données disponibles auprès de cet acteur
- pour chaque type d'acteur du secteur social, la qualité sous laquelle un citoyen peut être connu auprès de cet acteur, les types de données dont cet acteur a besoin et qu'il est autorisé à recevoir d'autres acteurs pour réaliser sa mission.

La BCSS utilise ce répertoire des références pour :

- effectuer un contrôle d'accès préventif, c'est-à-dire limiter l'accès d'un acteur, d'une part, à l'information qu'il peut obtenir et, d'autre part, aux personnes concernant lesquelles il gère un dossier ;
- transmettre des demandes d'informations à l'acteur qui peut fournir l'information ;
- transmettre automatiquement les modifications aux informations (p. ex. changements d'adresses) aux acteurs du secteur social qui gèrent un dossier relatif au citoyen concerné et qui ont besoin de cette information pour exécuter leurs missions.

Le répertoire des références contient 169,964 millions de dossiers. Chaque citoyen y est en moyenne connu auprès de 10,95 acteurs du secteur social.

4.3. L'UTILISATION DE CLES D'IDENTIFICATION UNIQUES

Pour améliorer la fluidité des échanges d'informations relatives aux citoyens et aux entreprises, un numéro d'identification unique valable pour l'ensemble du secteur social est attribué à chaque citoyen et à chaque entreprise. Pour les citoyens, il s'agit du numéro d'identification de la sécurité sociale (NISS), c'est-à-dire le numéro de Registre national pour les personnes inscrites dans un registre belge de population ou des étrangers ou un numéro attribué par la BCSS pour les personnes qui possèdent un dossier dans la sécurité sociale belge ou auprès d'un service public belge mais qui ne sont pas inscrites dans un registre belge de population ou des étrangers. En ce qui concerne les entreprises, il est fait usage du numéro d'entreprise qui est attribué par la Banque Carrefour des Entreprises (BCE).

Le numéro d'identification unique des citoyens est inscrit sur leur carte d'identité électronique, sur la carte isi⁺ et sur la carte SIS; ce numéro est lisible à l'œil nu et de manière électronique.

A l'aide du numéro d'identification unique, tout acteur du secteur social peut aisément demander, de manière fiable, des données relatives à l'intéressé aux autres acteurs, à l'intervention du réseau. À défaut de ce numéro, cette consultation nécessiterait la communication de données d'identification telles le nom, la date de naissance ou l'adresse et il en résulterait un risque d'erreurs nettement plus élevé. Grâce à la plus grande fluidité des échanges d'informations entre les acteurs du secteur social, les citoyens et leurs employeurs sont déchargés de nombreuses tâches administratives lors de la transmission d'informations aux acteurs du secteur social, puisqu'ils doivent de moins en moins souvent communiquer les mêmes informations à un grand nombre d'acteurs différents.

4.4. L'ACCES AU REGISTRE NATIONAL ET AUX REGISTRES BCSS

Le Registre national et les registres BCSS – deux banques de données qui tiennent à jour plusieurs données d'identification de base concernant l'ensemble des personnes physiques belges ou étrangères pour lesquelles les pouvoirs publics belges possèdent un dossier – peuvent être consultés par la voie électronique par tous les acteurs intégrés au réseau, de façon interactive ou par traitement en différé. La réglementation permet de considérer les registres BCSS comme une banque de données complémentaire et subsidiaire par rapport au Registre national.

Par ailleurs, toutes les modifications aux données d'identification de base des personnes inscrites dans le répertoire des références concernant lesquelles les acteurs intégrés au réseau gèrent un dossier, sont communiquées automatiquement au moyen d'un système de boîtes aux lettres électroniques que les acteurs peuvent vider quand ils le souhaitent.

La disponibilité des données d'identification de base dans le Registre national et dans les registres BCSS rend superflue la demande d'extraits des registres de population auprès des communes et de nombre d'autres données d'identité auprès des citoyens. Ce qui

permet aux fournisseurs d'informations et aux acteurs du secteur social qui doivent traiter les données de réduire leurs frais et de gagner du temps. L'intervalle de temps entre la demande et l'obtention des informations est par ailleurs en moyenne réduit de quelques semaines à quelques secondes en cas d'interrogations en ligne et à maximum deux jours en cas d'interrogations en mode différé. Ainsi, les dossiers peuvent être traités plus rapidement et l'offre de services aux citoyens est améliorée.

Via le système de messagerie électronique, tous les acteurs intéressés du secteur social sont systématiquement avisés des naissances, des changements d'adresse et des décès. Ces informations pertinentes pour eux ne doivent désormais être déclarées qu'aux seules administrations communales. Une fois que la commune a été mise au courant, le citoyen ne doit plus informer tous les acteurs concernés du secteur social. La communication des changements d'adresse et des décès permet aux organismes de paiement d'éviter des pertes d'intérêts ou des frais de recouvrement qui sont la conséquence de l'émission d'ordres de paiement ou d'assignations postales à des personnes décédées ou ayant déménagé. Désormais, les envois du registre national se font quotidiennement et plus de manière hebdomadaire.

Au total, grâce à la consultation du Registre national et des registres BCSS, plus de 283 millions d'extraits papier ont été évités en 2013.

4.5. LA COLLECTE ELECTRONIQUE ET LA MISE A LA DISPOSITION DES DONNEES RELATIVES AUX SALAIRES ET AU TEMPS DE TRAVAIL

Alors que la collecte des données relatives aux salaires et à la durée du travail des travailleurs salariés, en vue de la fixation des cotisations sociales, s'effectuait jusqu'en 1989 pour ainsi dire exclusivement sur support papier, les employeurs ont depuis 1990 la possibilité d'effectuer les déclarations trimestrielles à l'Office national de sécurité sociale (ONSS) sur support électronique. Cette collecte électronique a considérablement réduit le travail administratif des employeurs, tout particulièrement parce que les programmes en vue de l'établissement des déclarations électroniques ont été préalablement testés et agréés par l'ONSS. Les risques d'erreurs y liés et donc les risques d'un traitement ultérieur fastidieux des remarques sont dès lors réduits au maximum.

Les informations émanant des employeurs sont, depuis 1990, enregistrées dans une banque de données de l'ONSS [la banque de données relatives aux salaires et au temps de travail (banque LATG)] qui est accessible depuis sa création aux organismes du secteur des vacances annuelles, au service qui tient à jour le compte individuel de pension et aux fonds de sécurité d'existence. Auparavant, ces organismes recevaient tout au plus des copies des déclarations ONSS sur papier et ils devaient ensuite introduire les données mentionnées dans ces déclarations dans les ordinateurs de leur organisme en vue de leur traitement. Les informations disponibles sous format électronique auprès d'un grand nombre d'employeurs ou de secrétariats sociaux étaient imprimées sur support papier en vue de leur transmission à l'ONSS ; ensuite, elles étaient à nouveau réintroduites dans les supports informatiques des différentes institutions de sécurité sociale. Par ailleurs, il n'existait guère de collaboration entre ces institutions au niveau du traitement des données si bien que certains contrôles étaient effectués deux ou trois fois et que d'autres, bien qu'indispensables, n'étaient pas réalisés.

Le taux d'efficacité a pu être augmenté grâce à la mise à disposition de la banque LATG dans le réseau géré par la BCSS et par des accords précis en matière de répartition des tâches de contrôle et de traitement des informations entre les institutions concernées. Les avantages ne se sont pas fait attendre. Ainsi, une grande partie du personnel des institutions concernées a pu être libérée du travail d'enregistrement superflu et être affectée à des tâches plus utiles telles le traitement des dossiers sur le plan du contenu. Les problèmes vieux de plusieurs années qui étaient dus à un paiement tardif du pécule de vacances, ont été en grande partie résolus grâce à un transfert nettement plus rapide des données et à un traitement électronique instantané de ces données. Le service chargé de la tenue à jour des comptes individuels de pension a enfin pu mettre fin à son archivage des déclarations ONSS sur papier long de 6,6 km. En effet, ces déclarations sont désormais archivées sur des disques optiques auprès de l'ONSS. Les bons de cotisation pour travailleurs salariés sont automatiquement déduits par l'ONSS de la banque LATG et sont transférés, par la voie électronique, aux mutualités à l'intervention de la BCSS.

Depuis le 1er janvier 2003, la déclaration à l'ONSS doit obligatoirement être effectuée par la voie électronique. Étant donné que cette déclaration a acquis un caractère multifonctionnel pour l'ensemble de la sécurité sociale, son utilité ne se limite plus au calcul des cotisations de sécurité sociale sur les revenus du travail, à la tenue à jour du compte de pension et au calcul du pécule de vacances ou des avantages accordés par les fonds de sécurité d'existence. Les données relatives aux salaires et au temps de travail contenues dans la déclaration à l'ONSS peuvent désormais aussi être utilisées pour le calcul de l'ensemble des allocations de sécurité sociale liées aux salaires ou au temps de travail, telles les indemnités d'incapacité de travail et les allocations de chômage.

Les concepts de base tels que "salaire", "journée de travail" et "jour assimilé à un jour de travail" ont été modélisés, de façon univoque, pour l'ensemble de la sécurité sociale, de sorte que les acteurs du secteur peuvent faire usage des mêmes données (de fait) relatives aux salaires et au temps de travail qui sont collectées via la déclaration trimestrielle à l'ONSS.

Les données ainsi mises à la disposition au sein du réseau de la sécurité sociale ne doivent pas à nouveau être demandées à l'employeur lorsque survient un risque social. L'introduction de la déclaration multifonctionnelle a par conséquent permis de supprimer 50 formulaires, qui étaient utilisés plus d'un million de fois par an, et de limiter 27 formulaires, qui étaient utilisés plus de 5 millions de fois par an, à en moyenne un tiers de leurs rubriques.

Jusqu'au 1er janvier 2003, la déclaration trimestrielle se composait d'un cadre comptable et de différents relevés du personnel. Un employeur exerçant plusieurs activités économiques et/ou occupant des travailleurs de diverses catégories, devait introduire une déclaration par activité économique et/ou par catégorie de travailleur. Il n'existait pas moins de 142 modèles différents. La déclaration multifonctionnelle modernisée met fin à la distinction entre cadre comptable et relevés du personnel. La déclaration se compose désormais d'un ensemble de lignes travailleurs sur lesquelles sont calculées les cotisations et les réductions de cotisations.

Depuis 2005, la déclaration à l'Office national de sécurité sociale des administrations provinciales et locales (ONSSAPL) est également alignée sur la nouvelle déclaration ONSS.

Avant le 1er janvier 2003, quand un employeur souhaitait corriger sa déclaration à l'ONSS, il devait suivre une procédure sur papier relativement lourde. Actuellement, les employeurs peuvent eux-mêmes effectuer certaines corrections en ligne à l'intervention du portail de la sécurité sociale (voir point 4.15.) ou par le biais d'un échange de messages structurés en mode d'application à application.

Le fichier LATG constitue un instrument extrêmement intéressant en vue de l'appui de la politique socio-économique. Sa valeur scientifique et d'appui de la politique ne cesse de croître au fur et à mesure que la période couverte s'allonge et que les données enregistrées deviennent plus précises. La publication trimestrielle, par l'ONSS, des "estimations rapides de l'emploi" en est un résultat important. Ces estimations fournissent un aperçu fiable de l'évolution de l'emploi sur la base d'un couplage de la banque LATG à d'autres banques de données, 5 mois après la fin de chaque trimestre de déclaration. Grâce à ces estimations de l'emploi, la Belgique fait partie des pays qui disposent le plus rapidement de statistiques fiables sur l'évolution de l'emploi.

En 2013, la banque LATG a été à la base de l'échange de plus de 89.792.731 messages électroniques, les bons de cotisation électroniques n'étant pas compris dans ce chiffre.

4.6. LE REPERTOIRE DES EMPLOYEURS

Dans le régime de sécurité sociale des travailleurs salariés, il est crucial de disposer de suffisamment d'informations exactes relatives à l'employeur, par exemple en vue de la fixation des pourcentages pour le calcul des cotisations sociales, de la détermination de la caisse d'allocations familiales compétente ou de la détermination des conventions collectives de travail applicables.

Tous les acteurs du secteur social ont accès, en mode en ligne ou par traitement différé, au répertoire des employeurs que l'ONSS tient à jour depuis de nombreuses années, ainsi qu'à son historique. Depuis 2004, ils ont également accès au répertoire des employeurs de l'ONSSAPL. Jusqu'il y a quelques années, il était uniquement possible d'obtenir sporadiquement une copie ponctuelle de ce répertoire sur bande magnétique. Les données publiques des deux répertoires des employeurs sont, par ailleurs, mises à la disposition du public à l'intervention du portail de la sécurité sociale (voir point 4.15.).

Cette facilité offre aussi d'énormes avantages, surtout lorsqu'elle est combinée à la consultation d'autres banques de données, dont on peut déduire le lien entre travailleur(s) et employeur(s) à travers le temps (voir point 4.13.). La détermination des caisses d'allocations familiales compétentes successives en cas de changement d'employeur – qui causait dans le passé souvent des problèmes et donnait régulièrement lieu à des interruptions dans le paiement des allocations familiales – par exemple est aujourd'hui un jeu d'enfant.

Au total, en 2013, les deux répertoires des employeurs ont été consultés plus de 5,6 millions de fois. Par ailleurs, plus de 6,9 millions de messages électroniques relatifs à ces répertoires des employeurs ont été transmis aux acteurs du secteur social.

4.7. LE CADASTRE DES PENSIONS

L'ONP et l'INAMI tiennent à jour, depuis une période relativement longue, un cadastre des pensions en vue d'opérer une retenue de 3,55% sur les pensions légales de vieillesse, de retraite, d'ancienneté et de survie et sur d'autres avantages en tenant lieu. Ce cadastre est alimenté par des déclarations effectuées par les débiteurs de ces pensions ou avantages.

Entre-temps, le législateur a également introduit une cotisation de solidarité progressive à retenir sur les montants de pension cumulés par personne et a décidé que le pourcentage du précompte fiscal à retenir sur les pensions devait être fixé compte tenu des montants de pension cumulés par personne. Les données disponibles dans le cadastre des pensions de l'ONP et de l'INAMI ont servi de base à la fixation de la cotisation de solidarité et du pourcentage du précompte. Il s'est toutefois rapidement avéré que le cadastre élaboré dans le cadre de la retenue des 3,55% devait être réformé afin de pouvoir soutenir, dans des conditions optimales, l'application des mesures précitées.

Suite à cette réforme, le cadastre des pensions a pu être intégré au réseau géré par la BCSS comme serveur d'informations offrant une quadruple fonctionnalité :

- l'aide au calcul des cotisations et des retenues sur les montants cumulés de pension effectivement versés, telles la cotisation de 3,55% et la cotisation de solidarité ;
- la mise à la disposition d'informations complètes concernant l'instance qui accorde tels ou tels avantages légaux et extralégaux de pension à telle ou telle personne, notamment en vue d'appliquer les règles en vigueur en matière de concours entre ces avantages ;
- le soutien à la politique sociale menée en matière de pensions ;
- la communication au secteur de l'assurance soins de santé des informations utiles relatives à l'ensemble des pensionnés, de sorte que ceux-ci restent automatiquement assurés pour les soins de santé.

Tous les acteurs du secteur social ont accès, en mode en ligne ou par traitement différé, au cadastre des pensions.

Sur la base du cadastre des pensions, sont établis des aperçus électroniques au profit de l'Office national des pensions et du Service des Pensions du secteur public qui mentionnent, par personne, tous les avantages légaux et extralégaux en matière de pension dont bénéficie cette personne. Ces deux instances sont ainsi en mesure d'établir, en fonction du montant de pension cumulé, la cotisation progressive de solidarité et le précompte fiscal à retenir sur chaque avantage de pension. Ensuite, sont communiqués à tous les organismes débiteurs de pensions légales, au moyen d'attestations électroniques, les montants de la cotisation de solidarité et le pourcentage du précompte fiscal qu'ils doivent retenir sur tout avantage payé. En 2013, plus de 7,07 millions de messages électroniques ont été échangés en la matière.

4.8. L'AUTOMATISATION DES BONS DE COTISATION

Auparavant, chaque assuré de l'assurance maladie et invalidité devait transmettre annuellement un bon de cotisation papier à sa mutualité pour prouver son assurabilité.

Ce bon lui était délivré, selon les cas, par son employeur, par sa caisse d'assurances sociales pour travailleurs indépendants ou par l'institution de sécurité sociale qui lui versait des allocations. Avant de traiter ces bons, les mutualités les introduisaient d'abord manuellement dans des fichiers informatiques. L'INAMI était ensuite en mesure de procéder à certains contrôles pour vérifier si les bons correspondaient effectivement aux informations disponibles auprès de l'ONSS ou d'autres acteurs du secteur social.

Progressivement, tous les bons de cotisation papier ont été supprimés, tant pour les fonctionnaires, les travailleurs salariés, les travailleurs indépendants que pour les différentes catégories de bénéficiaires d'allocations de sécurité sociale (chômeurs, personnes en incapacité de travail, ...). Les preuves de cotisation sont désormais déduites de manière automatisée des diverses banques de données disponibles auprès de l'ONSS, de l'ONSSAPL, de l'ONEM, des caisses d'assurances sociales pour travailleurs indépendants, de la Caisse de secours et de prévoyance en faveur des marins, de l'ONP et du Cadastre des pensions et sont transmises aux mutualités à l'intervention du réseau de la BCSS. Les employeurs sont ainsi dispensés de l'impression des bons de cotisation, les assurés sociaux de la manipulation d'attestations papier, les mutualités d'une introduction manuelle fastidieuse avec les multiples risques d'erreurs qui en découlent et l'INAMI de contrôles devenus superflus.

En 2013, plus de 15,875 millions de bons de cotisation électroniques ont été échangés.

4.9. L'ECHANGE ELECTRONIQUE DES ATTESTATIONS RELATIVES AU STATUT EN MATIERE DE SECURITE SOCIALE

Depuis sa création, la BCSS s'est aussi tout particulièrement consacrée au développement de flux de données électroniques grâce auxquels le statut d'une personne en matière de sécurité sociale peut être communiqué à d'autres acteurs (dans ou en dehors) de la sécurité sociale, qui ont besoin de ces informations dans le cadre de l'exécution de leurs missions.

Cette communication électronique permet d'éviter que les acteurs du secteur social ne doivent établir un grand nombre d'attestations papier pour ensuite les envoyer aux citoyens qui doivent, à leur tour, les remettre à un autre acteur où les données figurant sur ces attestations sont à nouveau introduites manuellement.

Tous les acteurs connectés au réseau peuvent consulter, d'une manière contrôlée, les banques de données de tous les autres acteurs, échanger jusqu'à 220 types de messages électroniques et utiliser 120 services web en production.

En ce qui concerne les messages en ligne, le délai entre le moment de la demande et celui de la réponse n'excède pas quatre secondes dans 98,68% des cas.

La liste exhaustive des attestations électroniques qui sont échangées directement entre les acteurs du secteur social ou d'autres instances telles les administrations communales ou le Service public fédéral (SPF) Finances, peut être consultée sur le site web de la BCSS. Ci-après, nous citons plusieurs de ces flux de données et mentionnons les chiffres pour l'année 2013 :

- 726 attestations électroniques se rapportant à des chômeurs ou à des personnes en interruption de carrière destinées au service qui tient à jour le compte individuel de pension, afin que ce service puisse compléter leur compte de pension ;
- 6,930 millions d'attestations électroniques destinées aux mutualités et se rapportant à des personnes ayant droit au revenu d'intégration, à une allocation pour personne handicapée, à un revenu garanti pour personnes âgées, à une garantie de revenus pour personnes âgées, à des allocations familiales majorées pour cause de handicap, ou se rapportant à des chômeurs de longue durée ; les mutualités sont ainsi en mesure d'établir les droits de ces personnes à une intervention majorée de l'assurance de soins de santé, de tenir compte de ces données lors de la fixation de l'intervention forfaitaire aux malades chroniques et d'appliquer immédiatement le maximum à facturer ;
- 3,761 millions d'attestations électroniques en provenance de l'ONEM, destinées aux caisses d'allocations familiales, par lesquelles est communiqué le statut de chômeur (de longue durée) ou de personne en interruption de carrière ; dès lors, les caisses d'allocations familiales peuvent fixer le droit à des allocations familiales (majorées) ;
- 278.823 attestations électroniques provenant des services de placement et destinées aux caisses d'allocations familiales concernant les jeunes qui quittent l'école et qui s'inscrivent comme demandeurs d'emploi, de manière à préserver leur droit aux allocations familiales ;
- 545.199 attestations électroniques émises par l'ONEM et destinées à l'ONSS et/ou à l'ONSSAPL afin que ces organismes puissent vérifier si les conditions d'octroi de réductions de cotisations patronales sont remplies ;
- 7,495 millions d'attestations électroniques destinées au SPF Finances, qui indiquent les personnes qui tombent sous l'application de la cotisation spéciale de sécurité sociale perçue par le SPF Finances sur le revenu imposable du ménage, ou qui indiquent les montants à déduire de la cotisation spéciale de sécurité sociale à la suite du paiement d'une cotisation majorée dans le statut social des indépendants ;
- 4,411 millions d'attestations électroniques provenant du FAT, de l'INAMI, du FMP, de l'ONAFS, du CIN, de l'INASTI et du SPF Sécurité Sociale à destination de la Région flamande, afin que cette région puisse accorder automatiquement, lors de la fixation du précompte immobilier, la réduction ou l'exonération du précompte aux personnes concernées ;
- 13.330 attestations envoyées par le SPF Sécurité Sociale et le Vlaams Fonds voor de Sociale Integratie van Personen met een Handicap (Fonds flamand pour l'intégration des personnes handicapées) à la société De Lijn qui peut dès lors remettre de sa propre initiative à ces personnes un abonnement de transport gratuit ;
- 14,531 millions d'attestations électroniques relatives à des périodes d'interruption de travail en provenance des mutualités, des assureurs accidents du travail, des organismes de paiement des allocations de chômage et du FMP à destination des autres acteurs du secteur social afin de compléter les données de la déclaration multifonctionnelle des employeurs par les données dont les organismes fournisseurs sont la source authentique ;
- 639.174 attestations électroniques émises par l'INASTI destinées aux autres acteurs du secteur social communiquant le début et la fin d'une activité indépendante ;
- 33.479.590 millions d'attestations électroniques destinées au datawarehouse OASIS dans le cadre d'un projet antifraude commun aux services d'inspection du SPF Sécurité Sociale, de l'ONSS, du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale et de l'ONEM ; l'objectif de ce datawarehouse est de permettre aux services d'inspection sociale d'effectuer des analyses sur des données codées provenant de divers acteurs du secteur social en vue de détecter des fraudes potentielles ; en ce qui

concerne les personnes soupçonnées de fraude, la BCSS réidentifie leurs données au profit des services d'inspection, afin que ces derniers puissent effectuer des contrôles ciblés.

Par ailleurs, la BCSS prend activement part, au niveau européen, au développement d'un réseau européen d'échange électronique de données sociales relatives aux citoyens qui migrent entre des Etats membres de l'Union européenne. En Belgique, la BCSS assume le rôle de "point de transmission" pour l'échange de messages électroniques en provenance d'institutions étrangères de sécurité sociale destinés à des institutions de sécurité sociale belges et vice versa. En 2013, 675.558 messages électroniques ont été échangés entre des établissements de soins de santé belges et étrangers concernant les frais médicaux réalisés dans l'Etat visité.

4.10. LE DEVELOPPEMENT DE NOUVEAUX TYPES DE SERVICES

Le recours aux nouvelles technologies offre, par ailleurs, d'énormes perspectives en matière de développement de nouveaux types de services, comme par exemple l'octroi automatique et systématique de droits grâce à un échange électronique efficace de données entre un grand nombre d'instances, voire même la recherche active du non recours à certains droits via des techniques de datawarehousing. Aujourd'hui, les chômeurs et les personnes en incapacité de travail reçoivent déjà automatiquement leur pension à l'âge requis, sans qu'ils aient à introduire de demande par le biais de leur commune. Certaines catégories socialement défavorisées (bénéficiaires du revenu d'intégration, personnes handicapées, etc.) se voient accorder automatiquement des réductions sur leurs cotisations, taxes ou impôts, un tarif social pour le téléphone ou un abonnement gratuit pour les transports en commun, sans qu'ils aient à délivrer une attestation à cet effet.

La loi organique de la BCSS dispose que toutes les instances qui accordent des droits supplémentaires sur la base du statut social (telles les sociétés de distribution d'eau, de gaz et d'électricité, ...) sont obligées de demander ces informations relatives au statut auprès de la BCSS et non auprès des citoyens. Grâce à ce service, on évite que les citoyens en général et les personnes en situation précaire en particulier ne fassent pas valoir leurs droits par manque d'informations. Ils bénéficient de l'avantage sans avoir à accomplir des démarches administratives.

Un autre exemple de nouveau type de services c'est le développement d'environnements de simulation personnalisés destinés, par exemple, aux personnes qui envisagent de prendre leur prépension et qui souhaitent en connaître les conséquences financières.

Les nouvelles technologies telles que les environnements portail dotés d'outils de gestion de la relation client permettent également de mieux personnaliser l'offre de services : un pensionné a d'autres besoins qu'un employé spécialisé d'une mutualité. Dans un premier temps, les actions des utilisateurs donnent lieu à des réactions ; à terme toutefois, les citoyens pourront même être automatiquement informés de leurs droits éventuels et les employeurs des réductions de cotisations possibles, et ce en fonction de leur situation spécifique. Les citoyens et les employeurs pourront eux-mêmes effectuer le suivi de leurs dossiers. De cette manière, la publicité de l'administration pourra être considérablement accrue.

Le centre de contact qui octroie des informations et un soutien à l'ensemble de la sécurité sociale est appelé à devenir un point de contact intégré pour les citoyens et leurs employeurs.

4.11. LA DISPARITION DE LA CARTE D'IDENTITE SOCIALE OU CARTE SIS

Jusqu'il y a peu, chaque assuré social disposait d'une carte d'identité sociale ou carte SIS. Cette carte a la forme d'une carte à puce, sur laquelle sont imprimées un certain nombre de données d'identification de base, parmi lesquelles le NISS (numéro d'identification de la sécurité sociale).

Ces données d'identification figurant sur la carte SIS sont lisibles à l'œil nu et par la voie électronique.

La carte SIS était également utilisée pour accéder aux données relatives à la situation d'assurabilité du titulaire dans le secteur des soins de santé.

Dès 2013, les fonctionnalités de la carte SIS, ont progressivement été prises en charge par un nouveau système.

Depuis 2014, plus aucune carte SIS n'est produite.

4.12. STATISTIQUES INTEGREES

Les informations qui sont disponibles dans les systèmes d'information opérationnels des différents acteurs du secteur social et qui sont nécessaires au soutien de la politique sociale sont copiées à intervalles réguliers dans le datawarehouse qui peut être utilisé pour l'élaboration de statistiques intégrées établies sur la base d'informations codées ou anonymes. Grâce au recours au datawarehouse, il est possible de mieux répondre aux demandes de données émanant des centres de recherche et des pouvoirs publics ; cette réponse est par ailleurs plus rapide et moins onéreuse.

Trois types de services sont offerts : d'une part, plusieurs applications de base qui permettent de calculer plusieurs statistiques fixes selon une fréquence déterminée (par trimestre, par semestre, par année,...), d'autre part, de nombreuses applications spécifiques qui sont réalisées à la demande des chercheurs et enfin des applications en lignes conçues pour obtenir un aperçu chiffré de la population enregistrée dans le datawarehouse marché du travail et protection sociale en fonction de plusieurs variables.

La BCSS gère le datawarehouse marché de l'emploi et protection sociale qui contient des informations intégrées relatives à l'emploi, aux allocations de chômage, aux pensions, aux allocations d'incapacité de travail, aux prestations familiales et autres allocations sociales. Ces informations sont mises à la disposition des dirigeants politiques et des chercheurs sous forme codée ou anonyme, moyennant autorisation ou

avis du Comité sectoriel indépendant de la sécurité sociale et de la santé, créé au sein de la Commission de la protection de la vie privée.

Par ailleurs, la BCSS met à disposition sur son site trois applications 'statistiques en ligne'. La première application permet de composer un tableau de données statistiques et d'obtenir simplement et rapidement un aperçu chiffré de la composition socio-économique de la population belge en fonction du domicile, du sexe et de la classe d'âge.

La deuxième application permet également de composer un tableau de données statistiques mais cette fois-ci pour obtenir un aperçu de la composition socio-économique de la population belge au niveau géographique local, c'est-à-dire au niveau de la commune, de l'arrondissement ou du Comité de concertation socio-économique régional (RESOC).

Ces deux applications ont été élargies à de nouvelles populations, à savoir les personnes en incapacité de travail, mais aussi à des variables supplémentaires.

Une troisième application web concerne la mobilité socio-économique à long terme. Cette application web vise à examiner comment évolue au fil du temps la population enregistrée dans le datawarehouse marché du travail et protection sociale sur le plan socio-économique, et cela tant de manière prospective que rétrospective.

4.13. LA DECLARATION IMMEDIATE D'EMPLOI (DIMONA)

L'existence d'une relation de travail constitue une donnée fondamentale pour la sécurité sociale. L'instauration de la déclaration immédiate de l'emploi ou déclaration DIMONA en 1999 avait pour but d'informer immédiatement les acteurs du secteur social du début et de la fin d'une relation de travail. DIMONA est un message par lequel l'employeur communique les entrées et les sorties de service de son personnel à l'ONSS/APL. Depuis 2003, tous les employeurs de Belgique sont tenus d'effectuer électroniquement leur déclaration.

Dans un souci d'orientation utilisateur et pour faciliter leurs démarches, les déclarations peuvent être faites via différents canaux de communication (web, batch, serveur vocal, SMS) et peuvent également être groupées permettant jusqu'à 20 déclarations à la fois.

Étant donné que les informations transmises de cette manière sont immédiatement disponibles dans une banque de données de l'ONSS, qui est consultable de manière interactive par tous les acteurs du secteur social qui ont besoin de ces données (même par les services d'inspection sociale à l'aide d'un ordinateur portable et d'un GSM), l'employeur est déchargé de la tenue à jour spécifique de la relation de travail dans des documents distincts. Ainsi, le registre du personnel, le registre spécial du personnel, le document individuel ainsi que la déclaration « néant » à l'ONSS ont par exemple pu être supprimés progressivement. Grâce à la mention de la qualité d'étudiant dans la déclaration DIMONA, il a été mis fin à une ancienne pratique qui obligeait l'employeur à envoyer les contrats d'étudiant sur support papier à l'Inspection des lois sociales.

Dès qu'une déclaration DIMONA arrive à l'ONSS, celle-ci est enregistrée dans le fichier électronique du personnel de l'employeur auprès de l'ONSS. Ce fichier du personnel

peut être consulté en ligne par l'employeur via le portail de la sécurité sociale. Étant donné qu'un employeur est uniquement autorisé à consulter des données relatives aux travailleurs avec lesquels il entretient une relation de travail, la déclaration DIMONA est une composante de base de la clé d'accès des employeurs au réseau de la sécurité sociale.

Plus de 22 millions de déclaration DIMONA ont été introduites en 2013.

4.14. DES METHODES DE PREVENTION ET DE LUTTE CONTRE LA FRAUDE

Une gestion coordonnée de l'information permet de prévenir pas mal de fraude et de détecter efficacement les cas de fraude effective. C'est ce à quoi la BCSS travaille au quotidien. En effet d'une part, l'extension systématique du réseau de la BCSS (nombre de messages et de destinataires) permettant la mise à disposition de données de sources authentiques, et, d'autre part, l'échange de données avec les entreprises et les citoyens via un portail intégré donnent de facto lieu à une amélioration à la fois sur le plan de la prévention et de la détection de fraude, d'erreurs et d'indus éventuels et, le cas échéant, de la réduction de ses dommages.

Par ailleurs, la BCSS participe activement au Collège pour la lutte contre la fraude fiscale et sociale.

Parmi les méthodes permettant d'éviter la fraude, il y a notamment :

- l'identification unique de chaque citoyen et de chaque entreprise;
- l'impossibilité d'inscrire, dans le répertoire des références, une même personne, sous une même qualité, pour la même période, auprès de plusieurs institutions de la même branche de la sécurité sociale;
- les déclarations immédiates, voire préalables de faits aux acteurs du secteur social (p.ex. DIMONA/LIMOSA);
- l'utilisation des mêmes informations pour le calcul des cotisations et des indemnités;
- l'accès par les acteurs qui octroient des droits aux données relatives aux droits dans d'autres branches de la sécurité sociale (éviter un cumul illicite d'allocations);
- l'accès public aux données relatives aux dettes d'entreprises auprès de la sécurité sociale, couplées dans le secteur de la construction à une responsabilité solidaire pour des clients potentiels et une obligation de retenue pour les clients des entreprises qui ont des dettes auprès de la sécurité sociale,
- le contrôle de qualité formel par ceux qui sont chargés de recueillir les données avant leur transmission, ce qui permet d'éviter la fraude, les erreurs et les indus,
- les applications intégrées et, au besoin, mobiles pour les services d'inspection,
- l'échange électronique de données entre les services d'inspection.

Parmi les méthodes permettant de lutter contre la fraude, les erreurs et les indus, il y a notamment :

- Pour les institutions de sécurité sociale autorisées, la consultation des banques de données TAXI_AS auprès du SPF Finances; la banque de données comprend toutes les données de la déclaration fiscale.
- Pour les institutions de sécurité sociale autorisées, la consultation de la banque de données CADNET auprès du SPF Finances ; cette banque de données comprend,

par personne physique et par personne morale, les données relatives à leur patrimoine immobilier.

- La notification sociale, aussi appelée projet de la “quatrième voie”, qui permet un meilleur recouvrement des cotisations sociales au profit de l'ONSS, de l'Institut national d'assurances sociales pour travailleurs indépendants (INASTI) et des caisses d'assurances sociales pour travailleurs indépendants. Lors de la vente publique de biens mobiliers ou lors de la passation d'actes d'aliénation ou d'affectation hypothécaire de biens immobiliers, il est développé entre les fonctionnaires publics ou les officiers ministériels concernés et les institutions de sécurité sociale précitées un échange de données afin de connaître les dettes sociales éventuelles et, le cas échéant, de procéder à une saisie-arrêt.
- Le projet de PV électroniques (ePV) qui passe par la mise en place d'une application portail destinée aux inspecteurs. Via l'application, les inspecteurs rédigent leurs PV selon un modèle standardisé et de manière électronique. L'ensemble des PV électroniques alimente une base de données que les institutions autorisées peuvent consulter via le réseau géré par la BCSS. Le projet se déroule en plusieurs étapes. Dans la première phase, le projet ePV est destiné aux quatre services fédéraux d'inspection : ONSS, ONEM, SPF Sécurité sociale et SPF Emploi, travail et concertation sociale(ETCS) ainsi qu'à la Direction des amendes administratives du SPF ETCS. L'application ePV fait appel à certains services de la BCSS pour l'identification des personnes physiques et pour l'identification des entreprises.
- Le datawarehouse mis en place dans le cadre du projet OASIS (Organisation Anti-fraude des Services d'Inspection Sociale) qui permet aux différents services d'inspection sociale de combattre la fraude de manière systématique et structurée en détectant les cas potentiellement frauduleux. Le datawarehouse OASIS contient des données partielles agrégées, regroupées ou codées. Ces données sont dérivées d'autres banques de données sociales. Pour les personnes soupçonnées de fraude c'est à dire celles pour lesquelles un ou plusieurs des indices prédéfinis clignotent, la BCSS ré-identifie les données et les communique aux services d'inspection afin qu'ils puissent effectuer des contrôles individuels ciblés.
Pour le projet OASIS, des indices (avertisseurs) éventuels de fraude ont été préalablement déterminés, tels que :
 - le nombre de jours assimilés en raison d'une maladie, d'un accident ou d'une interruption de carrière est supérieur à la moyenne du secteur,
 - un nombre élevé de jours assimilés en raison de chômage économique et de chômage pour cause d'intempéries en combinaison avec l'engagement de nouveaux employés durant la même période,
 - le nombre de jours assimilés en raison de chômage économique et de chômage pour cause d'intempéries ou le nombre de jours de compensation par rapport au nombre de jours de travail est supérieur à la moyenne du secteur,
 - l'engagement massif d'employés durant une courte période,
 - l'augmentation du chiffre d'affaires mais la diminution du nombre d'employés,
 - un nombre d'annulations de personnel déclaré durant le trimestre au-dessus d'un seuil déterminé,
 - un taux de rotation (travailleurs entrants et sortants) supérieur à la moyenne du secteur,
 - etc.
- Le projet GENESIS qui vise à optimiser la lutte contre la fraude sociale et à harmoniser les moyens de fonctionnement des services d'inspection concernés.

Dans un premier temps, les divers services d'inspection ont ainsi créé un « cadastre des enquêtes », qui leur permet de travailler ensemble de façon plus efficace. Ils introduisent dans ce système des informations pertinentes relatives à leurs investigations. Les informations ainsi récoltées sont mises à la disposition des services d'inspection concernés de façon uniforme. Les services d'inspection peuvent dès lors vérifier si un employeur a déjà fait l'objet d'autres enquêtes, ce qui permet d'éviter de faire deux fois le même travail.

La seconde phase du projet a vu le développement d'une application web disponible sur le portail de la sécurité sociale, <https://www.socialsecurity.be>. Ainsi les inspecteurs peuvent consulter de façon intégrée, conviviale et sécurisée les informations issues des différentes bases de données (Dimona, DRS, DmfA, Registre national des personnes physiques, BCE, etc.) en rapport direct avec le dossier traité. Cela facilite la tâche des inspecteurs lors de la préparation des dossiers et la recherche de renseignements et cela permet en outre d'éviter des contrôles multiples superflus par les divers services d'inspection.

4.15. LES PENSIONS – PENSIONS COMPLEMENTAIRES (PROJET DB2P)

Le système de pensions belge repose sur trois grands piliers

- 1^{er} pilier : les pensions légales
- 2^{ème} pilier : les pensions complémentaires professionnelles ou extralégales
- 3^{ème} pilier : l'assurance pension volontaire c'est à dire l'épargne personnelle pour une pension auprès d'une entreprise bancaire ou d'assurances, par exemple par le biais d'une assurance vie, d'une épargne-pension,...

De plus en plus, les responsables politiques considèrent que les pensions complémentaires font partie intégrante de la politique globale en matière de pensions. La constitution de pensions du deuxième pilier est encouragée par la création d'un vaste cadre social et fiscal. Or, actuellement le contrôle (para)fiscal et social des pensions du deuxième pilier est loin d'être étanche.

La loi sur les pensions complémentaires (LPC) et la loi sur les pensions complémentaires pour travailleurs indépendants (LPCI) constituent un pas important vers un cadre juridique intégré en matière de pensions complémentaires. Un des principaux objectifs de la LPC est la démocratisation du deuxième pilier de pension.

Actuellement, le développement d'une banque de données 'Constitution de pensions complémentaires' est en cours; le projet porte le nom de DB2P. Le but est de rassembler les données des salariés, des indépendants et des fonctionnaires relatives à l'ensemble des avantages constitués en Belgique et à l'étranger dans le cadre de la pension complémentaire professionnelle.

Le développement pratique du contenu de cette banque de données est confié à un groupe de travail chapeauté par le Comité Général de Coordination de la BCSS. La constitution de cette banque de données devrait entraîner un meilleur contrôle de l'application de la législation sociale et fiscale relative au 2^{ème} pilier de pension.

La banque de données est opérationnelle et la majorité des régimes de pension, des versements de primes et des comptes individuels relatifs aux pensions complémentaires pour les travailleurs salariés sont enregistrés dans la base de données.

Les données concernant les versements de primes permettent à l'ONSS d'effectuer des contrôles sur la cotisation spéciale de 8,86%
La déclaration des régimes de pension complémentaire pour indépendants est passée en en production en 2013.

4.16. UN ENVIRONNEMENT PORTAIL INTEGRE BASE SUR UNE LOGIQUE D'UTILISATEUR

Le portail de la sécurité sociale <https://www.socialsecurity.be> offre des services intégrés pour différents groupes cibles (citoyens, entreprises, certaines catégories de professionnels, ...) en fonction des événements qui se produisent dans la vie des utilisateurs (embauche, emploi, départ à la retraite, ...).

Le portail fait entrer la sécurité sociale sur le lieu du travail et dans le salon et réduit fortement les déplacements et les délais d'attente. Les utilisateurs peuvent entrer directement en contact électronique avec les acteurs du secteur social et ils reçoivent une réaction en temps réel.

Progressivement, le portail évolue vers une offre de services personnalisée pour chaque utilisateur, qui tient compte des spécificités de ce dernier, soit sur la base d'un profil que l'utilisateur communique lui-même, soit sur la base d'une analyse de sa situation en matière de sécurité sociale. L'offre de services personnalisée implique notamment que seules des informations et des transactions pertinentes soient offertes, avec un "look and feel" et une interface adaptés aux souhaits de l'utilisateur ainsi qu'une aide personnalisée (p. ex. aide contextuelle, langue de l'utilisateur, vocabulaire approprié, simulations en ligne, ...). Un premier pas en ce sens est la mise à la disposition d'une e-box pour chaque employeur, chaque professionnel du secteur social et chaque citoyen dans laquelle il peut trouver des informations spécifiques qui lui sont destinées.

Sur le portail sont disponibles, de manière intégrée, tant des informations, des transactions que des liens vers les sites web des différents acteurs du secteur social. Les transactions peuvent être effectuées sur le portail, mais également en mode d'application à application (p. ex. l'échange direct de données entre le logiciel de l'administration du personnel d'une entreprise et les systèmes d'informations des acteurs du secteur social), ce qui permet d'éviter une réintroduction manuelle inutile avec les risques d'erreurs qui en découlent. Pour la mise en œuvre des transactions en mode d'application à application, le portail contient des instructions, glossaires, schémas XML et scénarios de tests standardisés pour l'ensemble des transactions.

Le portail propose en outre des services de base communs, comme par exemple le single sign on, les accusés de réception électroniques et les notifications, etc. Les procédures nécessaires à une gestion adéquate et intégrée des utilisateurs et des accès ont été mises en œuvre, et ceci tant pour les citoyens, les entreprises que les professionnels du secteur social. Les utilisateurs sont authentifiés, en fonction de l'application, à l'aide de la carte d'identité électronique et/ou d'un numéro d'utilisateur, d'un mot de passe et d'un "token" (c'est-à-dire une petite carte envoyée à l'utilisateur qui contient 24 séries de lettres non mémorisables, dont une série arbitraire est demandée à chaque connexion au portail). Chaque entreprise a désigné un gestionnaire local qui détermine quels collaborateurs de l'entreprise sont autorisés à effectuer quelles transactions au nom de l'entreprise.

Au cours de l'année 2010, le volet international « Leaving Belgium », destiné aux citoyens qui souhaitent s'installer à l'étranger, a été mis en production sur le portail de la sécurité sociale. La mise en production du volet « Coming to Belgium », qui est le pendant de « Leaving Belgium » pour les personnes qui viennent s'installer en Belgique, est intervenue en octobre 2011.

Coming to Belgium est destiné aux nouveaux arrivants étrangers venant s'installer en Belgique pour vivre, travailler, étudier ou bénéficier de certains droits et devant se plier à certaines obligations concernant la sécurité sociale. Les réglementations sont parfois compliquées (statuts, avantages, obligations légales, etc.) c'est pourquoi une information exhaustive et claire est nécessaire. L'application derrière « Coming to Belgium » permet aux internautes de trouver l'information spécifique à leur situation, de manière rapide et intuitive. Cette application fonctionne comme un moteur de recherche dans une base de données constituée de fiches informatives sur la sécurité sociale. L'utilisateur peut ainsi spécifier sa/ses question(s) selon son pays d'origine et ancien pays de résidence, son statut etc.

« Coming to Belgium » utilise par ailleurs le même moteur de recherche que l'application existante "Leaving Belgium" et a donc pu être développée à un prix nettement inférieur.

Entre-temps, au 1^{er} janvier 2014, les entreprises ou leurs représentants, tels que les secrétariats sociaux, peuvent effectuer 50 transactions électroniques via le portail:

- la déclaration DIMONA en ligne,
- la déclaration trimestrielle à l'ONSS (ONSS),
- la déclaration trimestrielle à l'ONSSAPL (DmfAPPL),
- la modification de la déclaration trimestrielle à l'ONSS,
- la modification de la déclaration trimestrielle à l'ONSSAPL (DmfAPPL),
- la consultation du fichier du personnel,
- la consultation du répertoire des employeurs,
- la consultation de la base de données de l'ONEM à propos des bénéficiaires de réductions de cotisations (ECARO),
- informations sur les mesures pour l'emploi,
- la déclaration en ligne de travaux,
- l'article 30 bis - obligation de retenue,
- la demande en ligne de détachement d'un travailleur à l'étranger (GOTOT),
- la communication électronique des activités des étrangers en Belgique (LIMOSA)
- la communication en ligne de chômage temporaire à l'ONEM,
- le livre de validation,
- la consultation du fichier de vacances,
- la déclaration électronique annuelle des mandataires publics exercés dans les organismes privés ou publics,
- l'application permettant à une entreprise ou à son mandataire d'être identifié auprès de l'ONSS (WIDE)
- la consultation de l'aperçu annuel des mesures en faveur de l'emploi (Trillium)
- la déclaration mensuelle au Cadastre des Pensions des paiements des avantages de pension effectués
- la déclaration électronique pour l'exonération de cotisations sociales dans les secteurs public et socioculturel ainsi que dans le cadre de manifestations sportives (Article 17)
- l'application permettant au curateur de consulter les dossiers du Fonds de Fermeture d'Entreprises pour lesquels il a été désigné (e-Cur)
- Student@work – 50 days

- Horeca@work – 50 days
- Mahis – Historique des mandats
- la déclaration en ligne des risques sociaux suivants:
 - la déclaration d'un accident du travail,
 - le rapport mensuel d'un accident du travail,
 - la déclaration simplifiée d'un accident du travail ,
 - la déclaration d'une reprise de travail après un accident du travail,
 - la déclaration immédiate au SPF ETC des accidents graves du travail,
 - la déclaration annuelle de chômage temporaire,
 - la déclaration mensuelle d'heures de chômage temporaire,
 - la déclaration de début de travail à temps partiel avec maintien des droits (secteur privé)
 - la déclaration de début de travail à temps partiel avec maintien des droits pour les enseignants directement rémunérés par la commune ou par la province,
 - la déclaration mensuelle de travail pour le calcul de l'allocation de garantie de revenu (secteur privé)
 - la déclaration mensuelle de travail pour le calcul de l'allocation de garantie de revenu pour les enseignants directement rémunérés par la commune ou par la province,
 - la déclaration mensuelle de travail en tant que travailleur occupé dans un atelier protégé,
 - la déclaration mensuelle de travail dans le cadre d'un programme d'activation,
 - la déclaration pour l'octroi du droit aux vacances jeunes,
 - la déclaration mensuelle d'heures de vacances jeunes,
 - la déclaration d'écartement d'une travailleuse enceinte (secteur privé),
 - la demande d'une DRS et la déclaration en cas d'incapacité de travail, de repos de maternité, d'écartement complet du travail en tant que mesure de protection de la maternité, d'écartement partiel du travail en tant que mesure de protection de la maternité, de congé de paternité et de congé d'adoption,
 - la déclaration de reprise du travail après une incapacité de travail,
 - la déclaration mensuelle en cas de reprise de travail adapté dans le courant d'une période d'incapacité de travail,
 - l'attestation en vue de l'indemnisation des pauses d'allaitement,
 - la déclaration de fin de contrat de travail (à l'exception du secteur de l'enseignement) ou de prépension à temps plein / preuve de travail,
 - la déclaration de prépension à mi-temps,
 - la déclaration des jours de vacances d'un employé ;
 - la déclaration pour l'octroi du droit aux vacances seniors,
 - la déclaration mensuelle d'heures de vacances seniors.

Etant donné que la carte d'identité électronique permet, à l'heure actuelle, d'authentifier son titulaire par la voie électronique, les premières transactions pour les citoyens ont également vu le jour :

- l'application e-Gofso permet aux victimes d'une fermeture d'entreprise de consulter leur dossier (décision, droit à une indemnité de fermeture et/ou à une autre indemnité contractuelle, état de paiement, date de paiement, ...) auprès du Fonds de fermeture des entreprises ;
- l'application e-Lo permet à un travailleur en interruption de carrière ou en crédit-temps de consulter son dossier (état actuel du dossier, aperçu des montants et date de paiement des indemnités, accès à l'attestation fiscale pour le dernier exercice d'imposition) ;

- l'application portail COVA permet à un travailleur manuel de consulter les données connues à son sujet auprès de l'ONVA ou des caisses de vacances (telles le pécule de vacances, la date prévue de paiement, la durée de vacances, le numéro de compte sur lequel est versé le pécule de vacances, ...);
- l'application 'Mesures pour l'emploi' propose un accès simple et centralisé aux informations disponibles sur Internet concernant les mesures fédérales et régionales qui ont pour objectif de promouvoir l'emploi (cfr. 4.18. Front Office Emploi);
- l'application 'Simulation pension' permet, de façon parfaitement anonyme, de savoir quel pourrait être le montant de la pension légale;
- l'application 'Carte de travail' vous permet de demander et de recevoir on-line une carte de travail si vous avez assez de jours de chômage. La carte de travail est une attestation de l'Onem par laquelle vous pouvez prouver à un employeur qu'il aura, s'il vous engage, une diminution des cotisations patronales et éventuellement une allocation de travail (une allocation que l'employeur peut déduire du salaire net);
- la 'Simulation cotisation sociale indépendants' met à disposition un module de calcul qui permet de simuler le calcul de cotisation sociale (et le cas échéant de cotisation pour la Pension Libre Complémentaire pour Indépendants (PLCI));
- l'application 'Allocation de garantie de revenus' s'adresse aux personnes au chômage qui reprennent un travail à temps partiel et qui, sous certaines conditions, peuvent percevoir en plus de leur rémunération une allocation à charge de l'ONEM. L'application leur permet de calculer le montant mensuel de l'allocation de garantie de revenus à laquelle ils ont droit;
- l'application 'Stage d'insertion professionnelle' s'adresse aux jeunes ayant terminé leurs études, inscrits comme demandeurs d'emploi et qui n'ont pas encore effectué un nombre suffisant de jours de travail. Elle leur permet de déterminer la date à laquelle s'achèvera leur stage d'attente comme jeune ayant terminé des études. A cette date, ils auront droit aux allocations d'attente. Le stage d'insertion dépend d'une série de facteurs (date de fin d'études, âge,...).
- l'application interactive 'MyPension', développée par l'Office national des pensions, permet aux actuels et futurs pensionnés du régime salarié de consulter et de suivre l'évolution de leur dossier pension. Une fonctionnalité de l'application permet également de modifier ses données de contact. L'accès sécurisé à l'application se fait au moyen de la carte d'identité électronique ou au moyen d'un token.
- Le site web www.demandepension.be, disponible dans les trois langues nationales, est également accessible depuis le portail de la sécurité sociale.
L'application, initiée par l'Institut national d'assurances sociales pour travailleurs indépendants (INASTI) et l'Office national des pensions (ONP), a pour objectif de simplifier l'introduction de la demande.
L'application s'adresse à tous les citoyens qui travaillent ou ont travaillé en tant que salarié ou indépendant. Les fonctionnaires nommés doivent toujours introduire leur demande de pension auprès de leur dernier employeur.
Une demande de pension peut être introduite au maximum 1 an avant la date souhaitée de départ à la pension. Pour les personnes ayant atteint 65 ans, âge de la pension légale, aucune demande ne doit être introduite. Passé ce cap, le droit à la pension est automatiquement examiné par les services publics compétents.
- L'application 'Mon dossier chômage', accessible sur le portail de la sécurité sociale depuis la partie 'Citoyen', est désormais disponible sur l'ensemble des sites des organismes de paiement (CAPAC, CGSLB, CSC et FGTB). Après s'être identifié avec sa carte d'identité électronique, le citoyen a via cette application accès à son dossier chômage. Là, il trouve réponse à des questions telles que :
- "quelle est la situation du traitement de ma demande d'allocations ?"

- “quelle est la date de paiement des allocations auxquelles j’ai droit ?”
 - “quel est le montant des allocations auxquelles j’ai droit ?”
 - Student@Work - 50days est une application en ligne qui permet à l’étudiant de voir le nombre de jours de travail qu’il peut encore prester à un taux de cotisations sociales réduit ; le nombre de jours qu’on peut prester à un taux de cotisations sociales réduit est limité. Par année civile, l’État accorde un solde de 50 jours (le "contingent"), si on travaille plus, les cotisations sociales augmentent
 - Horeca@work - 50days est un service en ligne qui permet au travailleur occasionnel dans le secteur de l’Horeca de consulter le nombre de jours durant lesquels il peut bénéficier d’un calcul avantageux des cotisations de sécurité sociale.
 - L’application ‘Leaving Belgium’ permet aux citoyens qui ont cotisé à la sécurité sociale belge et qui souhaitent quitter la Belgique d’obtenir des renseignements précis sur leurs droits à la sécurité sociale à l’étranger.
 - L’application Coming2Belgium permet aux personnes qui viennent ou reviennent en Belgique pour travailler, vivre, étudier, profiter de leur retraite,...de trouver les informations concernant leurs droits à la sécurité sociale
 - L’application Handiweb permet de vérifier ce que le service Personnes handicapées peut faire pour un citoyen handicapé. Il peut aussi consulter son dossier auprès du service Personnes handicapées.
- Handiweb apporte notamment des réponses aux questions suivantes :
- Que vous a déjà octroyé le Service « Personnes handicapées » ? Que ne vous a-t-il pas encore octroyé ?
 - Quelles sont les demandes en cours de traitement ? Que devez-vous encore faire pour faire avancer votre dossier ?
 - A quoi avez-vous encore droit ? A quelles conditions devez-vous satisfaire ?

4.17. UN CENTRE DE CONTACT DE LA SECURITE SOCIALE

En plus du portail, un centre de contact de la sécurité sociale, Eranova, a également été développé. Les employeurs et les citoyens peuvent y faire appel 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 pour toute question relative à l’échange électronique de données avec les acteurs du secteur social. Ce centre de contact est accessible par téléphone, courrier électronique ou fax. Il est soutenu par un outil de gestion de la relation client qui enregistre tous les contacts. A chaque contact, les collaborateurs du centre de contact reçoivent ainsi un aperçu de tous les contacts antérieurs avec l’employeur concerné, qui mentionne les questions posées, les réponses données ainsi que les autres informations communiquées.

En ce qui concerne les questions les plus souvent posées, l’outil de gestion de la relation client comporte des scripts qui aident les collaborateurs du centre de contact à répondre aux questions posées. Les questions les plus souvent posées et les réponses à celles-ci sont par ailleurs publiées sur le portail de la sécurité sociale, de sorte que les employeurs puissent personnellement donner des réponses.

Le centre de contact est en mesure de répondre à environ 80% des questions posées. Les spécialistes qui sont appelés à répondre aux autres questions doivent respecter des délais stricts. Des tableaux de bord sur la nature et la fréquence des questions sont utilisés en vue d’améliorer en permanence le service et la communication d’informations.

Le centre de contact Eranova est en moyenne contacté 15 000 fois par mois.

4.18. BECONNECTED

En matière d'environnement de travail partagé sur internet, les institutions de sécurité sociale disposaient jusqu'à présent de l'eWorkspace de la sécurité sociale. Pour leur part, les institutions fédérales utilisaient les eCommunities. Dorénavant ces deux espaces de travail collaboratifs sont intégrés dans une seule et même plate-forme : beConnected. Avec beConnected, la coopération au sein de la sécurité sociale et avec les autres organismes fédéraux est renforcée. Il est plus facile de partager les informations et les documents relatifs à un projet ou propres à un groupe de travail.

beConnected est accessible de manière sécurisée à tout moment et à partir de tout poste de travail équipé d'une connexion Internet. Il s'agit d'une application développée avec un outil Open Source. beConnected est accessible depuis le portail de la sécurité sociale. L'authentification intervient à l'aide de la carte d'identité électronique ou d'un numéro utilisateur, d'un mot de passe et du token fonctionnaire.

beConnected est le fruit d'une collaboration entre Fedict, le Service Public Fédéral Personnel et Organisation et la Banque Carrefour de la sécurité sociale.

4.19. L'APPLICATION FRONT OFFICE EMPLOI

Il existe en Belgique de nombreuses mesures en faveur de l'emploi. Pour que ces mesures soient pleinement efficaces, il est essentiel que les employeurs et les demandeurs d'emploi connaissent les mesures dont ils peuvent bénéficier ainsi que les avantages financiers qui y sont liés. Ces mesures peuvent être accordées par le biais de divers canaux, prendre la forme d'indemnités ou de primes ou encore être cumulées. Pour répondre aux besoins, un outil d'information et de calcul intégré qui soit en même temps interactif devait être conçu.

Le projet Front Office Emploi, coordonné par la Banque Carrefour de la sécurité sociale, consiste en une application web interactive qui regroupe l'ensemble des mesures prises par les pouvoirs publics, tant au niveau fédéral qu'au niveau régional ou communautaire. Front Office Emploi permet également de calculer les avantages financiers et les primes auxquels les employeurs ou leurs travailleurs potentiels ont droit dans une situation concrète. Via un site web, www.aandeslag.be / www.andiearbeit.be / www.autravail.be, les employeurs et les travailleurs disposent, dans leur langue, d'un module de recherche leur permettant de s'y retrouver facilement parmi toutes les mesures pour l'emploi et de calculer l'avantage financier lié aux différentes mesures.

A partir de quelques questions sur sa situation, l'employeur ou le demandeur d'emploi obtient un aperçu interactif de toutes les mesures dont il peut bénéficier. De plus, lorsque l'utilisateur se connecte avec sa carte d'identité électronique, certaines données sont automatiquement extraites du back office des autorités fédérales. Pour la plupart de ces mesures, l'employeur et le demandeur d'emploi peuvent directement calculer l'avantage financier. Et grâce au système expert de gestion des connaissances et des niveaux de compatibilité, c'est possible de voir quelles mesures sont cumulables et quel est l'avantage global de ces mesures.

Chaque mesure est affichée sous forme d'une fiche d'information contenant une description détaillée de la mesure. Les fiches font l'objet d'une évaluation en termes de lisibilité et de vulgarisation. L'utilisation d'un Content Management System (CMS) permet de gérer le contenu de façon décentralisée.

En effet, pour chacune des mesures, la responsabilité est demeurée au niveau de l'autorité compétente, celle qui a instauré la mesure. Ceci permet d'offrir une plate-forme qui vit en permanence et qui est mise à jour par des partenaires directement impliqués. Les instances qui le désirent peuvent intégrer l'application dans leur site; selon le principe du caméléon il adoptera leur propre "look & feel".

Certaines mesures sont accordées directement aux employeurs sans qu'ils en fassent la demande, c'est notamment le cas avec les réductions de cotisations structurelles. Le système est conçu pour que cet aspect soit pris en compte dans le calcul de l'impact financier.

Une prochaine phase aura notamment pour objectif de rendre l'application davantage interactive en permettant par exemple aux utilisateurs de faire une demande de mesure en ligne.

4.20. LIMOSA

Dans le contexte de la libre circulation des services, les entreprises et indépendants étrangers sont de plus en plus nombreux à exercer des activités professionnelles en Belgique. Ces activités doivent s'inscrire dans un cadre réglementaire pour que les conditions de travail et de rémunération valables en Belgique soient respectées, c'est le but poursuivi avec le projet LIMOSA.

LIMOSA permet de savoir qui vient travailler dans notre pays, ce qui rendra possible le contrôle des conditions de travail. Au-delà de cet objectif premier, LIMOSA vise à :

- améliorer le contrôle et le monitoring des activités étrangères en Belgique
- apporter des statistiques fiables et complètes
- simplifier les démarches administratives pour les différentes parties concernées par l'occupation transfrontalière

Le projet Limosa est conçu pour être réalisé en différentes étapes :

- l'application web pour la déclaration obligatoire
- le cadastre
- le guichet unique

Les travailleurs, indépendants et stagiaires étrangers qui viennent travailler temporairement en Belgique doivent compléter la déclaration obligatoire Limosa. Ils peuvent le faire électroniquement au moyen d'une application web accessible en anglais, en allemand, en français et en néerlandais, 24/24 et 7/7 sur www.limosa.be. La déclaration en ligne comporte au maximum 7 étapes et déclarer une personne prend environ 5 minutes, auparavant il fallait compter en moyenne 7 jours. Les données de la déclaration obligatoire sont intégrées dans une banque de données centrale, appelée cadastre. Parallèlement, le site web informe le public cible sur d'autres types d'obligations dont certaines exigent des formalités administratives et/ou des cotisations financières supplémentaires. Toutes ces informations, émanant de sources multiples et diverses, sont donc regroupées en un endroit.

L'accès sécurisé garantit la confidentialité des données. Un système spécifique de user management light a été créé ; en effet, toute personne désireuse d'effectuer une déclaration doit au préalable s'inscrire dans le système pour obtenir un userid et un mot de passe. Dans le futur, les utilisateurs pourront recourir au user and access management de leur pays d'origine.

Le cadastre fournit aux décideurs un aperçu des activités étrangères en Belgique, sur base duquel ils peuvent réorienter la politique sociale. Il permet également aux services d'inspection fédéraux et régionaux respectifs de veiller au respect des règles de fonctionnement et des conditions de travail en vigueur, de réaliser des contrôles plus ciblés et de pouvoir générer des informations statistiques.

A terme, le projet LIMOSA offrira un guichet électronique unique « Working in Belgium » à l'employeur ou au travailleur indépendant étrangers, où toutes les déclarations et demandes (demande permis de séjour, carte de travail, permis de travail, carte professionnelle, communication mise à disposition de personnel en Belgique, déclaration détachement) pourront être réalisées par le biais d'une seule déclaration électronique multifonctionnelle et intégrée. Ces différentes déclarations / demandes seront ensuite introduites dans les back offices des différents niveaux de pouvoir (fédéral, régional, ...). Le déclarant / demandeur pourra en outre suivre le statut de son dossier.

L'innovation engendrée par ce projet a permis à Limosa d'être retenu comme best practice dans la catégorie « Effective and efficient administration » lors de la quatrième conférence européenne d'eGovernment, organisée par la Commission européenne en septembre 2007 à Lisbonne au Portugal.

Du point de vue architecture informatique, le système de user management a été développé de façon modulaire. Ceci permet de facilement réutiliser certains composants et d'évoluer ainsi vers un service pan-européen. Ainsi les travailleurs et les indépendants d'un pays utiliseraient le système de user management de leur pays. Ils pourraient de cette manière effectuer une déclaration à un seul endroit qui arriverait au back office du ou des pays de leur choix.

Dans cette perspective, la Belgique a proposé Limosa à la Commission européenne comme base éventuelle pour le développement d'un service social électronique paneuropéen.

4.21. TARIF SOCIAL GAZ ET ELECTRICITE (SOCTAR)

Le projet SOCTAR du Service public fédéral Economie a pour mission d'automatiser l'octroi du tarif social pour l'électricité et/ou le gaz naturel. Depuis 2004, grâce au tarif social, des personnes ou familles appartenant à certaines catégories disposant de revenus modestes ou en situation précaire peuvent bénéficier d'un tarif plus avantageux que le tarif commercial. Par le passé, les clients devaient eux-mêmes demander, auprès de leur fournisseur d'énergie, l'application du tarif social pour leur contrat. Cette procédure obligeait les 'clients' à présenter une attestation écrite obtenue d'une institution publique de sécurité sociale pour prouver qu'ils étaient bien dans les conditions pour bénéficier de ce tarif social. De plus, chaque année ces attestations devaient être redemandées et réintroduites auprès des fournisseurs d'énergie.

Depuis le 1er juillet 2009, avec SOCTAR, la plupart des bénéficiaires n'ont plus de démarches à effectuer pour pouvoir obtenir le tarif social.

Chaque trimestre, les institutions publiques de sécurité sociale communiquent à la BCSS les personnes qui appartiennent aux différentes catégories de bénéficiaires visées par la législation Tarif social ainsi que les périodes de droit.

Chaque trimestre, le SPF Economie communique à la BCSS la liste des clients identifiés des fournisseurs d'énergie (pour lesquels le SPF Economie aura effectué, si nécessaire, une recherche de numéro national).

Sur base de l'input des IPSS, la BCSS indique, pour chaque client présent sur la liste du SPF Economie, si dans le ménage du client quelqu'un peut ouvrir le droit au tarif social ainsi que les périodes de droit. Ces données permettent ainsi au SPF Economie de mettre à jour sa base de données et de communiquer aux fournisseurs, parmi leurs clients, lesquels peuvent automatiquement bénéficier d'un tarif social.

Au-delà des avantages liés à l'informatisation d'une procédure papier, ce système permet à ceux qui ignoraient qu'ils entraient dans les catégories éligibles au tarif social, de bénéficier automatiquement de l'avantage sans aucune démarche à effectuer. De leur côté, les institutions publiques de sécurité sociale devraient ainsi réduire le nombre d'attestations "papier" délivrées. Et grâce à la gestion des bases de données au sein du secteur social, les données transmises sur base trimestrielle tiennent compte des modifications survenues pour les ayant-droits.

5. QUELQUES GRANDS PROJETS EN COURS

5.1. CONSULTATION DE L'ASSURABILITE EN LIGNE / DISPARITION DE LA CARTE SIS

Progressivement la carte SIS va complètement disparaître.

Depuis 1er janvier 2014, les mutualités ne produisent plus de cartes SIS. Les cartes SIS volées, perdues ou arrivées en fin de validité ne sont plus remplacées.

Jusqu'à présent, la carte SIS était utilisée pour identifier les assurés sociaux (càd les personnes affiliées à une mutuelle) et pour connaître les droits de l'assuré social en matière de remboursement des soins de santé.

La disparition de la carte SIS n'a pas pour conséquence la fin de ces deux finalités, elles sont simplement assurées différemment.

Un groupe de travail, coordonné par la Banque Carrefour de la sécurité sociale, a réuni tous les acteurs concernés par la disparition de la carte SIS et la mise en place d'un nouveau système.

Les fonctionnalités de la carte SIS, sont prises en charge par la carte d'identité électronique. Le prestataire de soins utilise la carte d'identité électronique de son patient, d'une part, pour lire ses données d'identification et, d'autre part, pour consulter en ligne ses données administratives d'assurance soins de santé auprès des organismes assureurs.

Par carte d'identité électronique, on entend à l'heure actuelle les différents titres d'identité électronique qui sont distribuées par les pouvoirs publics belges en vue de l'identification :

- l'eID (la carte d'identité électronique classique),
- la Kids-ID (la carte d'identité électronique des enfants de moins de 12 ans),
- la carte électronique délivrée aux ressortissants (non belges) de l'Union européenne qui séjournent en Belgique,
- le titre de séjour électronique délivré aux ressortissants de pays hors Union européenne qui séjournent en Belgique.

Pour les patients qui ne satisfont pas aux conditions d'octroi d'une telle carte d'identité électronique actuelle, il est prévu de leur délivrer un autre support, la carte isi⁺.

5.2. PENSIONS – BASE DE DONNEES UNIQUE (PROJET ATHENA)

Pour que tous les travailleurs reçoivent très régulièrement, et dès le début de leur carrière, une estimation de leurs droits à la pension, les informations de carrière relatives aux trois régimes de pensions (le régime des travailleurs salariés, le régime des fonctionnaires, le régime des travailleurs indépendants) et aux pensions complémentaires seront fusionnés dans une base de données unique. Ce projet est dénommé ATHENA. Grace à celui-ci, un seul interlocuteur pourra ainsi informer les pensionnés et futurs pensionnés de leur situation et leurs droits.

Ce projet permettra également à chaque travailleur de connaître l'implication de ses changements de carrière sur ses droits à la pension.

6. QUELQUES DEFIS IMPORTANTS

6.1. L'INTEGRATION AU RESEAU DE NOUVEAUX ACTEURS DU SECTEUR SOCIAL ET DE NOUVELLES BANQUES DE DONNEES ET LE DEVELOPPEMENT DE NOUVEAUX FLUX DE DONNEES ELECTRONIQUES

La BCSS œuvre à l'intégration d'un nombre croissant d'acteurs du secteur social dans son réseau d'offre de services. Les fonds de sécurité d'existence, les fonds de pensions complémentaires (deuxième pilier de pension), les institutions des Communautés et des Régions chargées de missions sociales (offices de l'emploi, services pour personnes handicapées, sociétés de logement social,...), les provinces ou communes, les prestataires de soins, les guichets d'entreprise et les entreprises privées qui offrent des services d'intérêt général (p. ex. les sociétés de distribution d'électricité et de gaz) et qui ont dans cette optique besoin d'informations sur le statut social de certains de leurs clients constituent les groupes cibles prioritaires pour l'extension du réseau.

Les nouvelles banques de données constituées au sein ou en dehors de la sécurité sociale qui s'avèrent utiles pour les acteurs du secteur social sont intégrées au réseau au fur et à mesure de leur création.

Par ailleurs, des attestations papier peuvent encore être remplacées par des flux de données électroniques directs entre les acteurs du secteur social dès que les fournisseurs et destinataires des données concernés sont prêts sur le plan technique. Chaque année, en concertation avec les instances partenaires du réseau, la BCSS prend l'initiative d'établir une liste d'actions prioritaires, cette liste des priorités est mise à disposition sur le site web de la BCSS.

Il en résulte que les citoyens et les entreprises recevront de moins en moins d'attestations papier.

A titre d'exemples, voici quelques-unes des nouvelles attestations électroniques :

- échange électronique de données entre les institutions de sécurité sociale et les organismes de pension et de solidarité qui gèrent un plan de pension d'entreprise ou un plan de pension sectoriel (données relatives au salaire et au temps de travail) ;
- échange électronique de données relatives aux accidents du travail graves entre le Fonds des accidents du travail et les services externes de prévention ;
- échange électronique de données entre les institutions de sécurité sociale et les communautés et régions, e.a. en ce qui concerne le calcul de primes et d'indemnités, l'octroi de bourses d'études, ... ;
- échange électronique de données entre les institutions de sécurité sociale et les sociétés de logement social, e.a. concernant les revenus (de remplacement) ;
- extension des services offerts aux CPAS :
 - échange électronique de toutes les données nécessaires au remboursement par le SPP Intégration sociale (SPP IS) de toute aide (revenu d'intégration, allocation de chauffage, allocation aux sans-abri, ...) accordée par les CPAS ;
 - consultations électroniques de données disponibles auprès d'autres institutions de sécurité sociale en vue de la prestation de services globale (revenu d'intégration, aide sociale, avances sur les prestations de sécurité sociale, primes et subsides, ...) ;

- extension pour les autres acteurs du secteur social (p.ex. sociétés du logement) de la possibilité de consultation électronique des informations gérées par les CPAS.

6.2. LA PROMOTION DE L'ECHANGE ELECTRONIQUE DE DONNEES ENTRE CITOYENS ET ENTREPRISES, D'UNE PART, ET ACTEURS DU SECTEUR SOCIAL, D'AUTRE PART

De nombreux échanges électroniques interactifs de données ont déjà lieu entre les employeurs et les acteurs du secteur social. Progressivement, l'ensemble des formalités administratives que les citoyens ou leurs employeurs doivent continuer à accomplir vis-à-vis de la sécurité sociale pourront être réalisées par la voie électronique, soit en mode d'application à application, soit via des transactions sur un site portail. Les conditions sont plus que jamais réunies. L'utilisateur final dispose de la technologie d'Internet, peu onéreuse et très conviviale.

Par la même voie électronique, les citoyens pourront obtenir des informations de base sur l'état d'avancement de leurs dossiers, ils pourront consulter les données à caractère personnel les concernant qui sont enregistrées dans les banques de données des institutions de sécurité sociale, ils pourront, si nécessaire, introduire par la voie électronique des propositions d'amélioration de leurs données à caractère personnel et ils pourront consulter les loggings relatifs aux échanges de données les concernant. L'ensemble des demandes de droits sociaux, pourront progressivement être introduites par la voie électronique.

Les employeurs pourront également obtenir, par la voie électronique, auprès des acteurs du secteur social des informations minimales et non sensibles relatives aux personnes qui ont mis leur carte SIS ou leur carte d'identité électronique à la disposition. Ils ne devront donc plus demander ces informations par téléphone ou sur papier.

6.3. DE BONS ACCORDS ENTRE LES INSTITUTIONS PUBLIQUES DE SECURITE SOCIALE D'UNE PART ET LES INSTITUTIONS COOPERANTES DE SECURITE SOCIALE, LES ADMINISTRATIONS LOCALES ET LES SOUS-TRAITANTS D'ENTREPRISES D'AUTRE PART LORS DU DEVELOPPEMENT DE NOUVEAUX SERVICES ET APPLICATIONS

La mise à la disposition systématique de nouvelles applications pour les citoyens et les entreprises et le développement des nouveaux types de services précités doivent être basés sur de bons accords et une répartition des tâches entre les différents acteurs du secteur social. Lors de l'offre de services, certaines tâches partielles sont mieux assurées par des acteurs situés au niveau fédéral, régional ou communautaire et d'autres tâches sont mieux assumées par des acteurs qui se trouvent plus près des citoyens ou des entreprises, tels les villes, les communes, les mutualités, les syndicats, les secrétariats sociaux ou les CPAS. La technologie moderne permet plus que jamais de développer des services à valeur ajoutée pour les utilisateurs finaux, en coordonnant ou intégrant des services partiels. En réalité, les services à valeur ajoutée destinés aux utilisateurs finaux sont développés selon un modèle à couches et sur la base d'une architecture orientée services (service-oriented architecture ou SOA) :

- une couche inférieure, appelée couche des ressources, contient les données et les composants logiciels de base en vue de la gestion et de la publication des données ;

- une couche intermédiaire, appelée couche des services, comprend tout d'abord plusieurs services génériques, tels que la transformation des formats de données, l'attribution d'un ticket unique à tout message électronique, la création d'accusés de réception, le routage de messages électroniques, l'orchestration de processus, la prise de loggings, la gestion des utilisateurs et des accès, etc. qui peuvent être utilisés en vue d'offrir plusieurs services business; cette couche est également chargée de regrouper les données et les composants de base de la couche des ressources et les services génériques de la couche des services pour créer des services business qui peuvent être appelées par la couche d'application et de présentation supérieure ;
- la couche supérieure, appelée couche d'application et de présentation, veille à ce que les services business de la couche des services soient transformés en applications qui sont mises à la disposition des utilisateurs finaux à travers différents types de canaux (PC, GSM, TV interactive, ...) de manière intégrée et avec une valeur ajoutée maximale ; les services devraient de préférence être offerts de manière personnalisée ou au moins de façon ciblée, et être axés sur les événements qui peuvent se produire dans la vie des utilisateurs finaux ; grâce à l'utilisation des systèmes de single sign on ou de single log on, les utilisateurs finaux ne doivent s'identifier et s'authentifier qu'une seule fois afin de pouvoir utiliser les différents services.

Dans ce modèle à couches, les acteurs du secteur social qui se situent au niveau fédéral, régional ou communautaire peuvent en premier lieu s'attacher au développement de la couche des ressources et de la couche des services, et les acteurs plus proches des citoyens ou des entreprises, tels les villes, les communes, les mutualités, les syndicats, les secrétariats sociaux ou les CPAS, peuvent se concentrer sur la couche d'application et de présentation. Cette façon de procéder permet d'éviter le développement multiple inutile de composants de base et de services génériques et les acteurs proches des citoyens et des entreprises peuvent se consacrer à une offre de services aux utilisateurs finaux qui satisfait pleinement à leurs besoins concrets. Si de bons accords sont pris en la matière, le coût total du développement de l'e-government pourra être limité, le degré de pénétration auprès des utilisateurs finaux et la valeur ajoutée pour ces derniers augmenteront et il sera possible d'éviter des conflits inutiles qui pourraient voir le jour lorsque les différents types d'acteurs s'engagent sur le terrain des autres.

6.4. LE DEVELOPPEMENT D'UN ECHANGE ELECTRONIQUE DE DONNEES MUTUEL ENTRE LE SECTEUR SOCIAL ET LE SPF FINANCES, MOYENNANT AUTORISATION DES COMITES SECTORIELS COMPETENTS DE LA COMMISSION DE LA PROTECTION DE LA VIE PRIVEE

Une simplification administrative complémentaire majeure résulte de l'échange de données électronique systématique entre le secteur social et le SPF Finances. Il est essentiel de consacrer une attention toute particulière au respect des principes de base de la réglementation relative à la protection de la vie privée. En particulier, il y a lieu de définir clairement les finalités pour lesquelles les données à caractère personnel peuvent être échangées (principe de finalité). De plus, l'échange doit se limiter aux données qui sont pertinentes et non excessives par rapport à ces finalités (principe de proportionnalité). Dans cette optique, l'échange de données doit faire l'objet d'une

autorisation préalable des comités sectoriels compétents de la Commission de la protection de la vie privée qui publient leurs autorisations.

Nous distinguons une série de services qui ont été développés par le SPF Finances et qui sont nécessaires à la bonne réalisation des missions des institutions de sécurité sociale.

Les institutions de sécurité sociale suivantes ont ainsi accès à TAXI-AS (SPF Finances) qui contient toutes les données de l'avertissement extrait de rôle: le SPF Sécurité sociale (DG Personnes handicapées et DG Politique sociale), le Service du contrôle administratif de l'INAMI (intervention majorée et le statut Omnio), les CPAS via le SPP Intégration sociale (allocation de chauffage) et l'ONP (revenu garanti aux personnes âgées et garantie de revenus aux personnes âgées).

L'IBPT, l'INASTI, Kind en Gezin, la direction Logement de la Région de Bruxelles-Capitale, le VAZG, dans le cadre du maximum à facturer, ont également introduit une demande d'autorisation d'accès auprès du Comité sectoriel de la sécurité sociale et de la santé.

En ce qui concerne les biens immobiliers (CADNET), le service est, à l'heure actuelle, en production pour l'ONSS, l'ONP, les CPAS et le Vlaams Woningfonds. La Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen attend par exemple encore l'autorisation du Comité sectoriel pour l'Autorité fédérale.

Un projet de recouvrement des dettes fiscales et non fiscales (STIMER) a été lancé auprès du SPF Finances. Un traitement automatique et uniforme est ainsi possible grâce à l'utilisation d'un dossier unique. L'ONEM et les organismes de paiement des allocations de chômage, le Fonds des accidents du travail et le SPF ETCS se sont inscrits pour réaliser, à travers une interface de la BCSS, un échange de données bidirectionnel avec le SPF Finances. Ceci donne lieu à une rationalisation significative des processus et permet aux agents des Finances de se concentrer sur leur core business.

Enfin, on peut également, signaler dans ce contexte, le développement d'un service web "L'entreprise a-t-elle des dettes fiscales". Ce service permet à l'ONEM de vérifier auprès du SPF Finances si une entreprise de titres-services (débutante) a des dettes fiscales. En fonction de ces informations, une agrégation est soit accordée, soit retirée.

En ce qui concerne les services du secteur social pour les besoins des Finances, citons, dans un premier temps, la déclaration d'impôts des personnes physiques pré-complétée, dans laquelle les informations relatives aux revenus salariaux et aux revenus de remplacement qui sont disponibles dans le secteur social sont pré-complétées, avant que cette déclaration ne soit envoyée aux contribuables sur support papier ou ne soit mise à leur disposition via l'application tax-on-web (p. ex. pensions, allocations de maladie, crédit-temps). Les contribuables ou le SPF Finances ne doivent plus retranscrire de données. Ceci donne lieu à une amélioration de la qualité et simplification substantielles.

En outre, les créances établies par les Finances auprès de l'Office national des vacances annuelles sont mises à jour par un flux de données annuel.

Enfin, pour les besoins du recouvrement fiscal et non-fiscal, un service a été élaboré pour le SPF Finances (ZACHEUS). Ce service permet à ce dernier d'accéder au répertoire des employeurs, au fichier du personnel et à la DmfA de l'ONSS/de l'ONSSAPL et au pécule de vacances auprès de l'ONVA.

6.5. LA COLLABORATION AVEC DES DIRIGEANTS POLITIQUES ET D'AUTRES SERVICES PUBLICS COMPETENTS EN MATIERE D'E-GOVERNMENT

Ces dernières années, des ministres ayant l'e-government dans leurs attributions ont été désignés dans la plupart des niveaux de pouvoir et des services publics ont été chargés de la coordination des initiatives en matière d'e-government.

Par ailleurs, un accord de coopération en matière d'e-government a été conclu entre l'Etat belge et les Communautés et Régions. Cette évolution implique un certain nombre d'opportunités et de défis pour la BCSS. Tout d'abord, grâce à la mise à la disposition de son savoir-faire et de son expérience en matière d'e-government, la BCSS peut contribuer à une administration plus effective et plus efficace et à une diminution des charges administratives en général. Par ailleurs, certains services de base, comme par exemple les portails et les services de gestion des utilisateurs, peuvent être développés en commun pour les différents niveaux de pouvoir et le secteur social. Cette approche commune diminue le coût total de ces services et en accroît la multifonctionnalité pour les citoyens et les entreprises. Enfin, la possibilité d'une connexion sécurisée du réseau de la sécurité sociale à des réseaux d'échange électronique des données développés aux différents niveaux de pouvoir offre de très grandes perspectives pour de nouvelles initiatives en matière de simplification administrative.

6.6. L'APPUI AU DÉVELOPPEMENT DE LA PLATE-FORME eHEALTH

Convaincu par un modèle qui a fait ses preuves dans le secteur social et qui est reconnu tant au niveau national qu'international, le gouvernement a décidé de ré-utiliser au maximum les services de base et le savoir-faire développés au sein de la Banque Carrefour de la sécurité sociale. Conçue sur des bases saines, la plate-forme eHealth maximise ainsi les chances d'un fonctionnement de qualité avec un coût limité. Les deux réseaux tournent sur deux plate-formes séparées et dans deux environnements entièrement indépendants l'un de l'autre.

La plate-forme eHealth est une institution publique, instituée par la loi du 21 août 2008 (Moniteur belge du 13 octobre 2008), qui vise à promouvoir l'échange électronique et sécurisé de données entre tous les acteurs des soins de santé (médecins, hôpitaux, pharmaciens, patients, ...) tout en respectant la protection de la vie privée et le secret médical. Le but est notamment d'optimiser ainsi la qualité des soins de santé, de réduire les formalités administratives pour tous les acteurs et de faire en sorte que les responsables politiques et les chercheurs puissent disposer d'informations dûment codées ou anonymisées.

Actuellement, de nombreuses applications utilisent déjà les services de base de la plate-forme eHealth, par exemple pour l'alimentation et la consultation du registre du cancer, pour la consultation par les médecins compétents de la déclaration anticipée d'euthanasie, pour la commande en ligne des attestations de soins, pour la transmission

électronique de factures tiers payant par les (groupements d')infirmiers aux mutualités et la consultation électronique de l'assurabilité dans l'assurance maladie par les (groupements d')infirmiers et pour l'enregistrement et la consultation des données médicales relatives au placement de prothèses de la hanche et des genoux par les médecins-orthopédistes hospitaliers. Dans un avenir proche la plate-forme eHealth développera encore un grand nombre d'autres applications en collaboration avec ses partenaires. Partant d'initiatives régionales et locales existantes, les prestataires de soins individuels et les hôpitaux dans toute la Belgique pourront, moyennant l'accord du patient, avoir accès aux données pertinentes de celui-ci qui sont disponibles auprès d'autres prestataires de soins ou hôpitaux et qui sont utiles dans le cadre d'un traitement de qualité (résultats d'examens ou de traitements antérieurs, médicaments prescrits dans le passé, ...). Les prescriptions de soins, en premier lieu les prescriptions de médicaments, peuvent d'ores et déjà être établies et délivrées par voie électronique dans les hôpitaux. En ce qui concerne les prescriptions électroniques en milieu ambulatoire, le système est actuellement en phase pilote. Les demandes de remboursement de médicaments, de prothèses ou d'implants, pour lesquelles un accord des mutualités doit être obtenu, peuvent être introduites par voie électronique à l'aide de processus simplifiés. Le droit au remboursement pourra également être consulté par voie électronique par les prestataires de soins en ce qui concerne leurs propres patients. Dans certains autres domaines cliniques (arthrite, implants cardiaques, ...) des registres sont développés, à l'instar du registre du cancer, en collaboration avec les spécialistes concernés, et sont mis à la disposition de manière sécurisée dans le cadre du soutien des soins multidisciplinaires et transmuraux. Ces registres permettent de consulter les soins administrés à un patient déterminé. Enfin, des banques de données utiles, telle qu'une banque de données des médicaments comprenant entre autres leurs modalités de remboursement, seront accessibles à tous via la plate-forme eHealth et pourront d'ailleurs être sollicitées à partir des logiciels propres du prestataire de soins ou de l'établissement de soins.

Avec le développement et la mise à disposition progressive de toutes ces applications, la plate-forme eHealth représente une valeur ajoutée évidente pour l'avenir des soins de santé.

La direction générale de la plate-forme eHealth a été confiée à l'administrateur général de la Banque Carrefour de la sécurité sociale. Sur <http://www.ehealth.fgov.be> se trouvent les informations relatives à la plate-forme eHealth, son organisation, sa mission, la réponse à des questions fréquemment posées, etc. Le site portail est un des services offerts par la plate-forme eHealth. Les acteurs des soins de santé y trouveront des informations et des services en ligne concrets qui pourront leur être utiles dans l'exercice des soins de santé.

6.7. VEILLER CONTINUELLEMENT A CE QUE LE DEVELOPPEMENT DE L'E-GOVERNMENT DANS LE SECTEUR SOCIAL NE CAUSE PAS DE PREJUDICES AUX CITOYENS

L'honnêteté nous oblige à décrire non seulement les avantages offerts aux citoyens par une gestion électronique coordonnée des informations au sein du secteur social, mais aussi les désavantages auxquels cette gestion donne lieu en l'absence de certaines mesures appropriées. Aussi est-il de la responsabilité de la BCSS et des acteurs du secteur social d'éviter ces désavantages. Les atteintes à la vie privée des citoyens

représentent un premier risque. Les mesures de sécurité structurelles, organisationnelles et techniques adoptées au sein de la sécurité sociale pour éviter ce risque sont décrites de manière détaillée sur le site web de la BCSS. Il est toutefois important que l'ensemble des acteurs du secteur social accordent une attention continue à ces mesures et qu'ils veillent tout particulièrement à ce que chaque collaborateur n'ait accès qu'aux seules informations dont il a besoin pour l'exécution des tâches qui lui ont été confiées et que les informations ne soient pas conservées au-delà de la durée nécessaire. Les données à caractère personnel disponibles auprès d'autres acteurs du secteur social et services publics peuvent y être obtenues dans le cadre des autorisations qui ont été accordées à cet effet par le comité sectoriel compétent indépendant de la Commission de la protection de la vie privée, nommé par le parlement, dont le respect est contrôlé par la BCSS préalablement à tout échange concret de données à caractère personnel. Il est strictement veillé à ce que les données ne soient pas modifiées ou lues par des personnes non autorisées pendant leur transport au travers de réseaux.

En outre, il faut également éviter que l'ensemble du système devienne peu transparent pour les citoyens. Etant donné que les informations sont échangées par la voie électronique entre les acteurs du secteur social et qu'elles sont dès lors de moins en moins demandées directement auprès des citoyens ou de leurs employeurs, les citoyens ne disposent plus d'autant de moments de contrôle pour vérifier l'exactitude des informations traitées. C'est pourquoi, il est essentiel que les acteurs du secteur social prêtent une attention toute particulière à l'exécution de l'obligation d'information et de motivation prévue dans plusieurs réglementations lorsque sont prises des décisions sur la base de données disponibles dans le réseau. Le citoyen doit non seulement connaître les données de fait et la législation sur la base desquelles les décisions ont été prises mais idéalement aussi les sources dans lesquelles ces données ont été puisées. Il risque sinon de ne plus savoir à qui s'adresser s'il souhaite faire corriger des données erronées.

7. CONCLUSION

En guise de conclusion, nous souhaitons présenter, sur la base de notre expérience avec plusieurs initiatives importantes en matière d'e-government, plusieurs facteurs qui sont importants pour un développement réussi ainsi que plusieurs risques à gérer en particulier.

Les facteurs de succès critiques sont les suivants :

- considérer l'e-government comme un processus de réformes structurel où
 - sont développées des chaînes de valeur conformes aux événements de vie des citoyens et des entreprises qui sont valables pour tous les services publics et niveaux de pouvoir ;
 - des services sont mis à la disposition des citoyens et des entreprises de manière intégrée et personnalisée ;
 - les processus d'entreprise et les relations au sein de chaque service public, entre les services publics, et entre les services publics d'une part et les citoyens et les entreprises d'autre part sont optimisés d'une manière bien coordonnée ;
- une vision claire des principes de base d'une gestion et d'une protection stratégiques des informations, qui est partagée par les différents acteurs ;
- une bonne combinaison de quick wins et de projets à long terme, qui sont tous conformes à la vision commune ;

- un cadre légal rendant obligatoires certains principes de base en matière de gestion et de protection stratégiques des informations et permettant une coordination efficace des schémas notionnels ;
- une bonne collaboration entre tous les acteurs concernés, basée sur une répartition des tâches plutôt que sur une centralisation des tâches, tout en respectant la répartition légale des compétences entre les acteurs ;
- l'appui et l'accès aux responsables politiques au plus haut niveau ;
- une large base sociale et la confiance de tous les gestionnaires en ce qui concerne le maintien de l'autonomie utile et la sécurité des systèmes et réseaux ;
- la volonté d'opérer des changements organisationnels auprès des acteurs concernés ;
- le nécessaire changement radical de culture au sein des pouvoirs publics, par exemple :
 - l'évolution de la hiérarchie vers des réseaux ;
 - le développement de l'offre de services en fonction des besoins des utilisateurs, et non en fonction de l'organisation des services publics ;
 - l'évolution vers l'empowerment au lieu de la simple soumission ;
 - la récompense de l'entrepreneuriat au sein des services publics ;
 - l'évolution vers une évaluation ex post de l'output, plutôt que vers un contrôle ex ante de l'input ;
 - le bon fonctionnement d'un ou plusieurs organismes qui ont élaboré la vision commune et les projets, qui ont convaincu les acteurs concernés et qui ont coordonné les projets ;
 - une mise en œuvre adéquate des technologies modernes sur la base d'une architecture correcte, notamment pour le développement d'un plan de sécurité et d'interopérabilité ;
 - la formation de toutes les personnes concernées.

Enfin, les risques suivants doivent notamment être gérés :

- la recherche d'un équilibre adéquat entre d'une part l'efficacité et l'efficacé de l'offre de services et d'autre part la protection de la vie privée et la sécurité de l'information ;
- un projet moyen dans le secteur public est plus compliqué qu'un projet moyen dans le secteur privé en raison de :
 - un plus grand nombre de gestionnaires (hommes politiques, fonctionnaires, groupes d'intérêts, électeurs, contribuables, utilisateurs de services publics, autres services publics, autres niveaux de pouvoir, ...) ;
 - l'exécution dans un environnement moins stable ;
- la course aux quick wins ne stimule pas le développement de systèmes bien conçus basés sur l'optimisation des processus ;
- dans le secteur public, la marge de manœuvre financière pour l'innovation est en général étroite ;
- l'éventuel déficit de compétences et de connaissances dans le chef des acteurs concernés ;
- le fait que certains intermédiaires entre les citoyens et les entreprises d'une part et les services publics d'autre part considèrent le développement de l'e-government comme une menace pour leur existence et leurs missions.

LISTE DES ABREVIATIONS UTILISEES

- BCSS : Banque Carrefour de la sécurité sociale (IPSS)
- CIN : Collège intermutualiste national
- CPAS : centre public d'aide sociale
- DIMONA : Déclaration immédiate à l'emploi
- FAT : Fonds des accidents du travail (IPSS)
- FEDICT : Service public fédéral Technologie de l'information et de la communication (SPF)
- FMP : Fonds des maladies professionnelles (IPSS)
- INAMI : Institut national d'assurance maladie-invalidité (IPSS)
- INASTI : Institut national d'assurances sociales pour travailleurs indépendants (IPSS)
- IPSS : Institutions publiques de sécurité sociale
- LATG : Banque de données relative aux salaires et au temps de travail
- NISS : Numéro d'identification de sécurité sociale
- ONAFTS : Office national d'allocations familiales pour travailleurs salariés (IPSS)
- ONEM : Office national de l'emploi (IPSS)
- ONSS : Office national de sécurité sociale (IPSS)
- ONSSAPL : Office national de sécurité sociale des administrations provinciales et locales (IPSS)
- ONP : Office national des pensions (IPSS)
- ONVA : Office national des vacances annuelles (IPSS)
- OSSOM : Office de sécurité sociale d'outre-mer (IPSS)
- Smals-MvM (asbl): asbl gérée par des institutions publiques de sécurité sociale, chargée d'aider ses membres en matière de TIC
- (carte) SAM : Secure Access Method
- (carte) SIS : système d'information sociale
- SPF : service public fédéral
- SPP : service public de programmation
- UML : Unified Modeling Language
- XML : Extensible Markup Language

SITES WEB UTILES

Site de la Banque Carrefour de la sécurité sociale : <http://www.bcss.fgov.be>

Portail de la sécurité sociale : <https://www.socialsecurity.be>

Site de Frank Robben : <http://www.law.kuleuven.be/icri/frobben>

TABLE DES MATIERES

LA BANQUE CARREFOUR DE LA SECURITE SOCIALE COMME MOTEUR DE L'E-GOVERNMENT DANS LE SECTEUR SOCIAL

1.	<u>INTRODUCTION</u>
2.	<u>LA MISSION ET LA STRATEGIE</u>
3.	<u>LES PRINCIPES DE BASE DU TRAITEMENT DES INFORMATIONS EN TANT QUE MOYEN DE PRODUCTION STRATETIQUE</u>
3.1.	MODELISATION DES INFORMATIONS
3.2.	COLLECTE UNIQUE ET RÉUTILISATION DES INFORMATIONS
3.3.	GESTION DES INFORMATIONS
3.4.	ECHANGE ELECTRONIQUE D'INFORMATIONS
3.5.	PROTECTION DES INFORMATIONS
4.	<u>LES PRINCIPALES REALISATIONS</u>
4.1.	UN RESEAU D'ECHANGE ELECTRONIQUE DES DONNÉES
4.2.	LE REPERTOIRE DES REFERENCES
4.3.	L'UTILISATION DE CLES D'IDENTIFICATION UNIQUES
4.4.	L'ACCES AU REGISTRE NATIONAL ET AUX REGISTRES DE LA BCSS
4.5.	LA COLLECTE ELECTRONIQUE ET LA MISE A LA DISPOSITION DES DONNEES RELATIVES AUX SALAIRES ET AU TEMPS DE TRAVAIL
4.6.	LE REPERTOIRE DES EMPLOYEURS
4.7.	LE CADASTRE DES PENSIONS
4.8.	L'AUTOMATISATION DES BONS DE COTISATION
4.9.	L'ECHANGE ELECTRONIQUE DES ATTESTATIONS RELATIVES AU STATUT EN MATIERE DE SECURITE SOCIALE
4.10.	LE DEVELOPPEMENT DE NOUVEAUX TYPES DE SERVICES
4.11.	LA CARTE D'IDENTITE SOCIALE OU CARTE SIS
4.12.	STATISTIQUES INTEGREES
4.13.	LA DECLARATION IMMEDIATE D'EMPLOI (DIMONA)
4.14.	DES METHODES DE PREVENTION ET DE LUTTE CONTRE LA FRAUDE
4.15.	LES PENSIONS COMPLEMENTAIRES – PROJET DB2P
4.16.	UN ENVIRONNEMENT PORTAIL INTEGRE BASE SUR UNE LOGIQUE D'UTILISATEUR
4.17.	UN CENTRE DE CONTACT DE LA SECURITE SOCIALE
4.18.	BECONNECTED
4.19.	L'APPLICATION FRONT OFFICE EMPLOI
4.20.	LIMOSA
4.21.	TARIF SOCIAL GAZ ELECTRICITE (SOCTAR)

5. QUELQUES PROJETS EN COURS

- 5.1. DISPARITION DE LA CARTE SIS
- 5.2. PENSIONS – BASE DE DONNEES UNIQUE (PROJET ATHENA)

6. QUELQUES DEFIS IMPORTANTS

- 6.1. L'INTEGRATION AU RESEAU DE NOUVEAUX ACTEURS DU SECTEUR SOCIAL ET DE NOUVELLES BANQUES DE DONNEES ET LE DEVELOPPEMENT DE NOUVEAUX FLUX DE DONNEES ELECTRONIQUES
- 6.2. LA PROMOTION DE L'ECHANGE ELECTRONIQUE DE DONNEES ENTRE CITOYENS ET ENTREPRISES, D'UNE PART, ET ACTEURS DU SECTEUR SOCIAL, D'AUTRE PART
- 6.3. DE BONS ACCORDS ENTRE LES INSTITUTIONS PUBLIQUES DE SECURITE SOCIALE D'UNE PART ET LES INSTITUTIONS COOPERANTES DE SECURITE SOCIALE, LES ADMINISTRATIONS LOCALES ET LES SOUS-TRAITANTS D'ENTREPRISES D'AUTRE PART LORS DU DEVELOPPEMENT DE NOUVEAUX SERVICES ET APPLICATIONS
- 6.4. LE DEVELOPPEMENT D'UN ECHANGE ELECTRONIQUE DE DONNEES MUTUEL ENTRE LE SECTEUR SOCIAL ET LE SPF FINANCES, MOYENNANT AUTORISATION DES COMITES SECTORIELS COMPETENTS DE LA COMMISSION DE LA PROTECTION DE LA VIE PRIVEE
- 6.5. LA COLLABORATION AVEC DES DIRIGEANTS POLITIQUES ET D'AUTRES SERVICES PUBLICS COMPETENTS EN MATIERE D'E-GOVERNMENT
- 6.6. L'APPUI DU DEVELOPPEMENT D'E-HEALTH
- 6.7. VEILLER CONTINUELLEMENT A CE QUE LE DEVELOPPEMENT DE L'E-GOVERNMENT DANS LE SECTEUR SOCIAL NE CAUSE PAS DE PREJUDICES AUX CITOYENS

7. CONCLUSION