

Avis 2023/08

Rendu d’initiative

Article 109, §2 de la loi du 30 décembre 1992 portant des dispositions sociales et diverses

Une sécurité sociale numérique durable

Résumé.....	2
1 Introduction	4
2 E-gov 3.0 pour travailleurs indépendants.....	4
2.1 Portée.....	4
2.2 Axes prioritaires	5
2.3 Gouvernance.....	7
2.4 Financement	7
2.5 Timing.....	7
2.6 Single Digital Gateway (SDG)	8
3 Vision du CGG	8
3.1 Objectifs et principes du projet	8
3.2 Prérequis	10
3.3 Implications financières	12

Résumé

Dans le présent avis, le CGG exprime son soutien au projet de numérisation dans lequel l'INASTI s'est engagé dans le cadre d'une stratégie plus large pour une sécurité sociale numérique durable (E-gov 3.0) et pour lequel l'institution obtient un financement par le biais de la Facilité européenne pour la Reprise et la Résilience. Dans le cadre de ce projet de numérisation, l'INASTI souhaite, d'une part, améliorer la qualité des données dans le statut social et, d'autre part, créer une base de données centrale et une plateforme de données pour la sécurité sociale des indépendants.

Le CGG soutient l'ambition de préparer la gestion de la sécurité sociale aux défis de l'avenir via l'E-gov 3.0 et souligne les opportunités qu'offre une plateforme centrale de données dans la gestion du statut social des indépendants. Le Comité souligne qu'il est toutefois nécessaire, pour la réussite du projet, que tous les acteurs concernés en reconnaissent l'importance et se montrent prêts, dans ce cadre, à une collaboration constructive. Le CGG invite dès lors chacun des partenaires à faire preuve de l'engagement nécessaire.

Dans le même temps, le CGG souligne que le projet proposé doit être réalisé compte tenu des prérequis suivants :

1. Il y a lieu de respecter les trois principes de base qui ont toujours été avancés par les partenaires sociaux dans le cadre de la simplification et de la modernisation de la sécurité sociale (à savoir la neutralité, la simplification et la faisabilité).
2. Dans la réalisation et la gestion ultérieure de la plateforme centrale de données, un rôle crucial est réservé aux caisses d'assurances sociales, qui constituent en effet une partie essentielle de l'organisation exécutive du statut social. Une bonne collaboration entre les caisses et l'INASTI est cruciale pour le bon déroulement du projet E-gov 3.0. Cette collaboration doit être décrite rapidement.
3. La base de données centrale qui sera créée dans le cadre de l'E-gov 3.0 doit être rendue directement accessible aux caisses d'assurances sociales et ce, en vue i) d'un service optimal et ii) d'un système plus automatisé de traitement des données et des dossiers.
4. Il faut veiller à ce que même les indépendants ayant des compétences ou un accès numériques limités aient (ou continuent à avoir) la possibilité de consulter leurs données (par voie numérique ou non) : il convient de fournir un maximum d'efforts en faveur de la convivialité et un service de qualité suffisante doit être garanti aux utilisateurs non numériques. Par ailleurs, les indépendants doivent être bien informés du fait que les caisses d'assurances sociales sont et restent leur premier interlocuteur, ainsi que des informations auxquelles ils auront accès à l'avenir via la plateforme numérique.
5. L'objectif final de l'E-gov 3.0 ne peut porter que sur les aspects numériques (la création d'un seul et même environnement numérique pour la gestion et l'accès aux données de sécurité sociale) et ne peut conduire à une remise en question de la spécificité des différents régimes de sécurité sociale, à l'unification des différents statuts de sécurité sociale et/ou à la modification du rôle des différents acteurs de la sécurité sociale.

6. Dans la mesure où la poursuite de la numérisation de la sécurité sociale nécessite des adaptations dans le cadre légal, le législateur doit faire preuve de bonne volonté et de la flexibilité nécessaire pour pouvoir les exécuter de manière simple et rapide.

Le CGG souligne également dans son avis que :

- le Comité doit être suffisamment impliqué dans le déroulement du projet et dans les choix stratégiques opérés afin de pouvoir suivre le projet et participer à son pilotage. Il demande donc de permettre à son président de faire partie du groupe de pilotage E-gov 3.0 de l'INASTI.
- l'E-gov 3.0 est un vaste projet qui nécessitera un investissement important de la part de toutes les parties concernées. Les efforts demandés doivent toutefois être financièrement réalisables pour toutes les parties concernées (INASTI et caisses). Il en résulte ce qui suit :
 - il est essentiel de faire la balance entre le budget disponible et les objectifs finaux ;
 - on ne peut pas présumer que les efforts supplémentaires pour les caisses d'assurances sociales puissent être financés sans autre forme de procès sur le budget disponible et il convient de tenir compte de possibles différences de capacité financière entre les caisses d'assurances sociales.

On doit, dès lors, examiner les possibilités de faciliter financièrement les efforts des caisses dans le projet E-gov 3.0, afin d'éviter i) d'hypothéquer la réussite du projet E-gov 3.0 et/ou ii) d'augmenter les frais de gestion et donc les cotisations sociales des travailleurs indépendants.

1 Introduction

Début 2022, les institutions publiques de sécurité sociale (IPSS) ont signé avec toute une série d'intervenants une stratégie commune pour une sécurité sociale numérique durable (E-gov 3.0). Dans le cadre de cette stratégie, les IPSS ont l'ambition de réexaminer la sécurité sociale numérique dans sa forme actuelle et de l'enrichir de nouvelles fonctionnalités en tenant compte de l'évolution des défis, des possibilités et des besoins institutionnels, technologiques et sociétaux. Cela devrait rendre la gestion et les services de la sécurité sociale encore plus efficaces, plus rapides et plus conviviaux à l'avenir.

En vue de la réalisation de cette ambition, la stratégie prévoit un certain nombre de projets concrets, dont la création d'un « nouvel écosystème numérique » pour les indépendants, les salariés et les employeurs. La réalisation se fera par le biais de trois sous-projets, dont l'un au sein de l'INASTI¹. Ce sous-projet vise à améliorer la qualité des données et à développer une plateforme de sécurité sociale indépendante pour travailleurs indépendants.

Par cet avis d'initiative, le CGG souhaite exprimer son soutien au projet de l'INASTI, tout en avançant quelques points d'attention.

2 E-gov 3.0 pour travailleurs indépendants

2.1 Portée

Le projet développé au sein de l'INASTI en vue de poursuivre la numérisation de la gestion et des services de la sécurité sociale des indépendants comporte trois volets :

1. Amélioration de la qualité des données.

Dans un premier temps, on souhaite améliorer la qualité des données existantes. Dans un deuxième temps, des investissements seront réalisés dans le développement de procédures visant à assurer une meilleure qualité des nouvelles données. Une bonne qualité des données est une condition nécessaire non seulement pour parvenir à une base de données centrale fiable (cf. volet 2), mais également en vue d'une automatisation des décisions.

2. Création d'une base de données centrale

L'objectif est d'arriver à une base de données centrale contenant toutes les données liées aux droits, obligations et carrières des indépendants. Pour y parvenir, les données existantes qui ne sont pas encore reprises actuellement² seront migrées vers SEQUOIA. Il s'agit d'une application informatique par laquelle l'INASTI gère déjà une grande partie des données des indépendants, notamment dans le cadre du dossier électronique et de l'échange d'informations numériques. La base de données centrale constitue à son tour

¹ Les deux autres sous-projets sont menés par l'ONSS et concernent i) l'introduction d'une gestion numérique des comptes pour chaque entreprise et ii) le développement d'une plateforme numérique pour l'interaction entre la sécurité sociale, les citoyens et les entreprises.

² Y compris les données de pension et de cotisation des indépendants. L'ambition est également, à terme, d'ajouter dans la base de données les données sur les droits aux autres prestations.

une condition nécessaire au développement d'une plateforme numérique pour la sécurité sociale des indépendants (cf. volet 3).

3. Développement d'une plateforme pour la sécurité sociale des indépendants

L'objectif final est d'aboutir à une plateforme pour la sécurité sociale des indépendants comme instrument clé pour la gestion des données et la fourniture de services aux indépendants. Cette plateforme apportera une valeur ajoutée à différents niveaux. Tout d'abord, elle permettra un échange de données plus efficace entre les indépendants, l'INASTI, les caisses d'assurances sociales et les autres institutions belges ou européennes concernées³. Ensuite, elle permettra d'optimiser encore davantage le service aux indépendants : les processus décisionnels peuvent être encore davantage automatisés et donc accélérés, de nouvelles avancées peuvent être réalisées dans le cadre de la politique « only-once », etc. Enfin, la plateforme de la sécurité sociale des indépendants permettra également aux indépendants individuels de consulter à tout moment, de manière numérique, les informations les plus récentes sur leurs droits et obligations en tant qu'indépendant. Il est également prévu qu'au final, la plateforme fasse partie d'une plateforme centrale de la sécurité sociale dans son ensemble.

Pour les travailleurs indépendants qui ne sont pas en mesure d'utiliser des outils numériques, l'INASTI s'engage explicitement⁴ à leur offrir la possibilité d'un service et d'une aide non numériques.

2.2 Axes prioritaires

La réalisation d'E-gov 3.0, et donc aussi du projet de numérisation de l'INASTI, se fera selon huit axes :

1. L'utilisateur est au centre des préoccupations

Le service doit être pertinent pour l'utilisateur et il faut accorder une attention maximale à l'expérience utilisateur uniforme (« user experience »). Plutôt que d'adopter une approche « user centric » au niveau des administrations, il convient d'opter ici pour une approche partant du point de vue de l'utilisateur.

2. Transparence et autonomie

L'utilisateur doit à tout moment avoir un aperçu des données conservées et utilisées par les pouvoirs publics qui le concernent. Outre les obligations légales, il doit par ailleurs pouvoir décider lui-même avec qui il partage quelles données.

3. Simplification et harmonisation de la réglementation et des processus

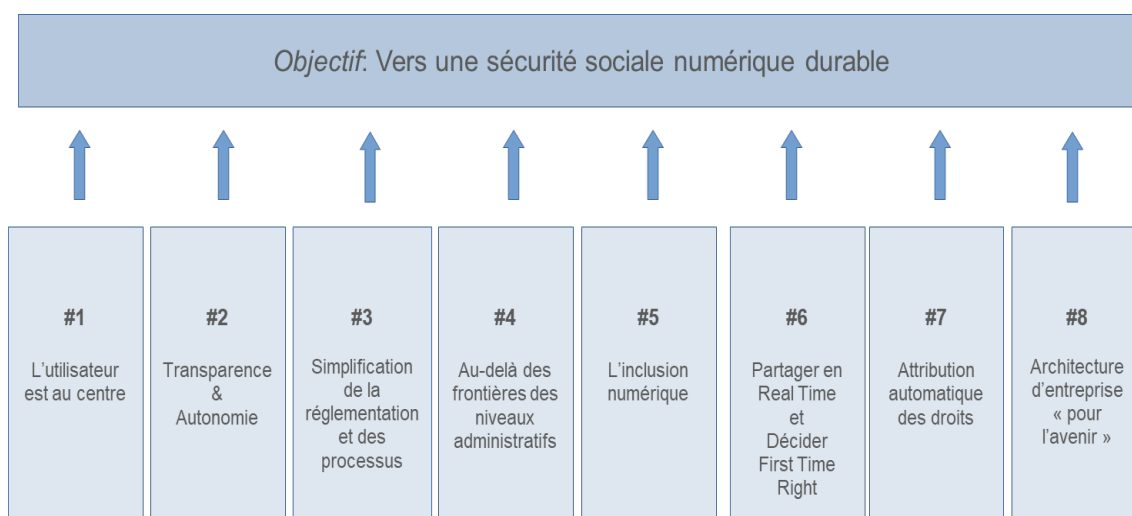
Nous voulons miser sur une approche only-once poussée, ainsi que sur une numérisation complète des processus. Nous ne voulons pas nous limiter à convertir les procédures existantes (sur papier) en processus numériques, mais viser à les simplifier et à les remanier en fonction d'une prestation de services numérique axée sur les besoins et les attentes de l'utilisateur.

³ Également avec des acteurs de la sécurité sociale à l'étranger (par ex. EESSI).

⁴ Cet engagement est repris de manière explicite dans le Plan belge pour la Reprise et la Résilience, dont le développement du nouvel écosystème numérique de la sécurité sociale fait partie.

4. Une gestion des données adaptée à une structure publique à plusieurs niveaux.
Les acteurs à tous les niveaux de pouvoir devraient avoir un accès efficace aux données de sécurité sociale pertinentes d'une manière qui corresponde le mieux à leurs besoins (par exemple en termes de revenus et de concepts familiaux). Cela signifie également qu'il faut s'efforcer de maximiser l'accès aux données régionales (par exemple, pour soutenir la politique fédérale) et de faciliter l'échange de données entre les différents niveaux de pouvoir.
5. Inclusion numérique
Il faut veiller à ce que la poursuite de la numérisation n'aggrave pas la fracture numérique. Au lieu de maintenir les canaux papier existants, l'ambition est de permettre aux assurés sociaux de faire appel de manière fluide et aisée à différents acteurs ayant accès aux données administratives (moyennant consentement des personnes concernées). Un système flexible d'accès et de gestion des mandats est nécessaire à cet effet.
6. Disponibilité de l'information en « nearly real-time »
Il est nécessaire de disposer rapidement de données fiables. Les informations devraient de préférence être disponibles en « nearly real-time » afin de permettre de prendre des décisions « first time right » sur la base des données actuelles. Pour certaines données, il peut être nécessaire, dans cette optique, de revoir la périodicité (par exemple sur une base trimestrielle) selon laquelle elles sont mises à disposition.
7. Octroi automatique de droits
L'objectif est, dans la mesure du possible, d'octroyer les droits sociaux de manière automatique. Cela contribue entre autres à éliminer le non-recours. L'idée est de passer, à terme, d'une approche axée sur l'action (on a droit à certains avantages si on remplit des conditions) à une approche axée sur l'événement (on se trouve dans une certaine situation et on a droit à ...).
8. Élaborer une architecture d'entreprise « pour l'avenir »
L'objectif est de parvenir à une architecture IT adaptée au paysage complexe de la sécurité sociale, qui se caractérise par une multitude d'acteurs interagissant les uns avec les autres et interdépendants pour l'exécution de leurs missions.

Tableau 1. Lignes directrices de la vision d'avenir E-gov 3.0



Source : E-gov 3.0 Vers une sécurité sociale numérique durable, document de travail version 26

2.3 Gouvernance

La coordination générale du développement du nouvel écosystème numérique est assurée conjointement par l'ONSS et l'INASTI. La mise en œuvre concrète et le suivi des sous-projets se feront en concertation et en collaboration avec les partenaires sociaux. Pour le sous-projet au sein de l'INASTI, l'objectif est d'examiner l'interprétation et la structure précises de la gestion de projet au sein du CGG.

2.4 Financement

Pour la réalisation de son projet de numérisation, l'INASTI a obtenu un financement par le biais de la Facilité européenne pour la Reprise et la Résilience^{5,6}.

Les projets nationaux de réforme et d'investissement sont financés par la Facilité européenne. L'affectation des ressources aux États membres se fait sur la base des Plans nationaux pour la Reprise et la Résilience⁷. Le Plan belge pour la Reprise et la Résilience, approuvé par le Conseil européen à l'été 2021, s'articule autour de six axes stratégiques, dont un axe transformation numérique. Il prévoit notamment la poursuite de l'expansion de l'e-government dans notre pays, l'un des objectifs étant la poursuite de la numérisation des institutions publiques de sécurité sociale.

Un budget de 60 millions d'euros est prévu pour la création du nouvel écosystème numérique, dont 10 millions d'euros sont destinés au projet de numérisation de l'INASTI.

2.5 Timing

Pour l'exécution du projet, le calendrier suivant est prévu :

- le volet 1 est en cours ;
- le volet 2 est en analyse et en phase de développement préliminaire. Le projet doit être terminé pour le 1^{er} juillet 2024 ;
- le volet 3 est en phase d'analyse technique et doit être finalisé pour le 1^{er} juillet 2026 au plus tard.

Ces dates sont reprises comme dates butoirs dans le Plan belge pour la Reprise et la Résilience.

⁵ Recovery and Resilience Facility (RRF). Règlement (UE) 2021/241 du Parlement européen et du Conseil du 12 février 2021 établissant la facilité pour la reprise et la résilience.

⁶ La Facilité fait partie de NextGenerationEU, un fonds de relance européen créé pour aider les États membres de l'UE à surmonter les défis socio-économiques auxquels ils ont été confrontés à la suite de la pandémie de COVID. On entend ainsi accélérer la reprise après la pandémie. Dans le même temps, le fonds vise à stimuler et à accélérer la transition verte et numérique en Europe.

⁷ Ces plans doivent être conformes aux priorités de l'UE et prendre en compte les défis propres à chaque pays, mais aussi soutenir la transition verte et promouvoir la transition numérique.

2.6 Single Digital Gateway (SDG)

La création d'une plateforme de données centrale cadre dans l'élaboration du « Single Digital Gateway »⁸, une initiative de la Commission européenne pour faciliter l'accès des entreprises et des citoyens aux services publics en ligne dans l'Union européenne (UE). L'objectif est de réduire la complexité et les charges administratives liées aux demandes de services publics dans les différents Etats membres.

Par le biais d'un portail en ligne (qui fait fonction de voie d'accès centrale), les entreprises et citoyens européens doivent pouvoir trouver toutes les informations et procédures pertinentes⁹ pour pouvoir tirer parti du marché unique européen. Le principe de base du SDG est, en outre, de rendre accessible en ligne les procédures administratives importantes pour les utilisateurs étrangers et de leur permettre de les parcourir également en ligne¹⁰.

3 Vision du CGG

3.1 Objectifs et principes du projet

Le CGG soutient l'ambition des institutions publiques de sécurité sociale de préparer la gestion de la sécurité sociale aux défis de l'avenir via l'E-gov 3.0. En effet, la poursuite de la numérisation des données et des processus permettra de répondre aux besoins des nouvelles fonctionnalités découlant d'un contexte social en mutation.

La création envisagée d'une plateforme centrale de données est un élément crucial pour la poursuite de la numérisation au sein du statut social. Avec l'intensification de la politique de qualité des données, cette initiative constitue une condition nécessaire pour une gestion encore plus cohérente et un accès encore plus efficace aux données concernant les travailleurs indépendants et leur statut social.

⁸ Régulé par le Règlement Single Digital Gateway (2018/1724)

⁹ Informations sur les droits et obligations, les règles et procédures au niveau national, e.a. dans le domaine de la sécurité sociale, ainsi que sur les services d'assistance et de résolution de problèmes au niveau national.

¹⁰ Les procédures concernant i) une demande de détermination de la législation applicable Règlement 883/04, ii) une notification de changements dans la situation personnelle ou professionnelle de la personne bénéficiant de prestations de sécurité sociale, dans la mesure où ces changements sont pertinents pour la prestation, iii) une demande de prestations de (pré)pension auprès des régimes obligatoires, iv) une demande d'informations sur les données de pension des régimes obligatoires, doivent être proposées entièrement en ligne. Les procédures sont présumées entièrement en ligne lorsque a) l'identification des utilisateurs, la fourniture d'informations et de preuves, la signature et l'introduction définitive peuvent toutes être effectuées à distance par voie électronique, par le biais d'un canal de fourniture de services permettant aux utilisateurs de se conformer aux exigences procédurales d'une manière conviviale et structurée, b) les utilisateurs reçoivent un accusé de réception automatique, sauf si le résultat de la procédure est fourni immédiatement, c) le résultat de la procédure est fourni par voie électronique ou - lorsque cela s'avère nécessaire pour se conformer au droit de l'Union ou au droit national applicable - physiquement, et d) les utilisateurs reçoivent une notification de l'achèvement de la procédure.

Les opportunités qu'offre une plateforme centrale de données vont toutefois plus loin. A terme, une telle application permettra en effet également d'améliorer l'expérience utilisateur de l'indépendant individuel, d'optimiser la communication et la collaboration entre les différents acteurs du statut social (notamment l'INASTI et les caisses d'assurances sociales) et, enfin, de simplifier et donc d'accélérer le service aux indépendants. La plateforme doit permettre de mieux utiliser les données collectées pour identifier les droits des indépendants, d'en informer les personnes concernées et d'octroyer les droits via des procédures plus simples. Il sera possible de miser sur une détection automatique des droits. Une fois que cela est possible, l'utilisation de formulaires et de procédures de demande (électroniques) pourra être fortement réduite grâce à l'exploitation de données. Cela permettra d'étendre l'octroi semi-automatique de droits, comme il existe déjà pour l'aide à la maternité¹¹ et comme il sera développé pour les pensions. En outre, une plateforme permettra aux indépendants de consulter facilement leurs données individuelles en ligne¹² avec un renvoi numérique vers le fournisseur de services ou d'informations ad hoc, etc.

Par ailleurs, l'amélioration de la gestion et de l'accessibilité des données par le biais d'une plateforme centrale de données représente également une valeur ajoutée pour les différents acteurs politiques et le Comité lui-même, qui disposeront ainsi de données plus complètes et plus fiables pour la préparation, l'évaluation et l'estimation budgétaire d'initiatives politiques.

En d'autres termes, la plateforme centrale de données qui sera mise en place dans le cadre de l'E-gov 3.0 offre des opportunités pour toutes les parties concernées, non seulement pour l'INASTI, mais aussi pour les indépendants et les caisses d'assurances sociales, ainsi que pour la politique. La création de la plateforme doit dès lors être perçue comme un nouveau chapitre dans la gestion du statut social des travailleurs indépendants.

Le CGG souligne qu'il est nécessaire, pour la réussite du projet, que tous les acteurs concernés en reconnaissent l'importance et se montrent prêts, dans ce cadre, à une collaboration constructive. Il n'y a que comme ça que l'on pourra profiter de manière maximale des opportunités offertes aux indépendants et à tous les acteurs concernés par la plateforme centrale de données susmentionnée. Le CGG invite dès lors chacun des partenaires à faire preuve de l'engagement nécessaire. Dans le même temps, le CGG souligne que vu son importance, sa portée et son impact, le projet proposé doit être réalisé compte tenu d'un certain nombre de prérequis.

¹¹ Le droit aux titres-services est déterminé sur la base des données disponibles dans les bases de données. Le travailleur indépendant en est informé par sa caisse d'assurances sociales, après quoi il lui suffit de communiquer son numéro d'utilisateur auprès de Sodexo à sa caisse d'assurances sociales. Sa signature suffit pour confirmer son souhait de bénéficier des prestations. Sur cette base, la caisse d'assurances sociales peut procéder à l'octroi effectif des titres-services.

¹² par analogie avec mypension.be

3.2 Prérequis

Principes pour la simplification et la modernisation de l'administration sociale

Le CGG rappelle les trois principes de base qui ont toujours été avancés par les partenaires sociaux dans le cadre de la simplification et de la modernisation de la sécurité sociale¹³ et insiste sur leur pertinence pour la mise en œuvre des projets de numérisation dans le cadre de E-gov 3.0¹⁴. Ces principes sont :

1. La neutralité : les initiatives visant une plus grande numérisation ne doivent pas mener à :
 - i. une perte de droits ou de prestations pour les assurés sociaux. Un point d'attention complémentaire à cet égard est le non-recours aux droits en raison d'un manque de compétences numériques (voir ci-dessous) ;
 - ii. une augmentation des coûts pour les indépendants (notamment par une augmentation des cotisations) ;
 - iii. une perte d'informations, ni pour les institutions publiques ou privées de sécurité sociale, ni pour les assurés sociaux (ici, les indépendants).
2. La simplification : les initiatives visant une plus grande numérisation doivent réellement contribuer à une simplification des obligations et procédures administratives.
3. La faisabilité : les initiatives visant une plus grande numérisation doivent être réalisables pour tous les acteurs concernés. Il est essentiel que les projets E-gov 3.0 dans le statut social soient non seulement faisables pour l'INASTI, mais aussi pour les caisses d'assurances sociales, qui sont financées par les travailleurs indépendants eux-mêmes et qui jouent un rôle légal dans la fourniture d'informations et d'aide aux travailleurs indépendants affiliés (premier point de contact), le calcul et la perception des cotisations sociales et l'octroi d'un certain nombre de droits sociaux.

Partenariat avec les caisses d'assurances sociales

Dans la réalisation et la gestion ultérieure de la plate-forme centrale de données, un rôle crucial est réservé aux caisses d'assurances sociales, qui constituent en effet une partie essentielle de l'organisation exécutive du statut social (voir dessus).

En tant qu'institutions privées de sécurité sociale, les caisses constituent le premier interlocuteur pour l'indépendant qui doit bénéficier d'une assurance sociale. Elles offrent aux indépendants un encadrement administratif, et les assistent et les conseillent sur leurs droits et obligations dans le cadre du statut social et des réglementations connexes.¹⁵ En conséquence,

- les caisses sont bien informées des souhaits, problèmes et besoins des indépendants, y compris en ce qui concerne la fourniture d'informations et les services numériques.
- en ce qui concerne la gestion des données et des applications (gestion de la carrière et calcul des cotisations), elles disposent déjà d'un vaste savoir-faire et d'une structure informatique étendue qui peuvent être utilisés pour mettre en œuvre avec succès l'E-gov 3.0.

¹³ Avis n° 1.161 du 1^{er} octobre 1996 et n° 1.190 du 22 juillet 1997 du Conseil national du travail.

¹⁴ Voir également avis n° 2.358 « Vers une sécurité sociale numérique durable – e-GOV 3.0 » du Conseil national du travail du 28 mars 2023.

¹⁵ Article 20, § 1^{er} b) de l'AR n° 38.

En outre, en leur qualité de prestataire de services, les caisses constituent l'unique source de données concernant les indépendants et leur statut social. Ce sont les données qu'elles collectent dans le cadre de leur mission administrative et de fournisseur de services, et qui sont ensuite transférées à l'INASTI qui constitueront la base sur laquelle peut se construire la plateforme centrale de données.

Les caisses d'assurances sociales doivent dès lors être considérées comme un partenaire à part entière dans la mise en œuvre de l'E-gov 3.0. Cela signifie qu'elles doivent être impliquées dans la préparation et la mise en œuvre du projet, ainsi que dans la gestion ultérieure de la plateforme centrale de données. Cela signifie également qu'elles doivent obtenir un accès direct à la base de données (cf. infra).

Compte tenu de ce rôle fondamental des caisses d'assurances sociales, le Comité est d'avis qu'une bonne collaboration entre celles-ci et l'INASTI est cruciale pour le bon déroulement du projet E-gov 3.0, et que cette collaboration devrait être rapidement documentée.

Accessibilité des données

La base de données centrale qui sera créée dans le cadre de l'E-gov 3.0 doit être rendue directement accessible aux caisses d'assurances sociales. En vue d'assurer un service optimal (en particulier la fourniture d'informations correctes sur les droits et obligations), elles doivent pouvoir consulter, pour le compte de leurs membres, les données présentes dans les bases de données. Cela devrait leur permettre de mieux conseiller et accompagner les travailleurs indépendants (par exemple dans le cadre de la constitution de leur carrière de pension). D'autre part, l'accès à la base de données devrait permettre aux caisses de s'orienter toujours davantage vers le traitement automatique des données (pour la détermination de la carrière, le calcul des cotisations sociales et l'octroi de droits) et des dossiers.

Convivialité et fracture numérique

Le CGG est partisan de l'évolution vers une numérisation plus poussée du statut social. Il souligne toutefois qu'une partie des indépendants ne dispose que de compétences et/ou de possibilités numériques limitées. Bien qu'il soit raisonnable de supposer que leur nombre diminuera à l'avenir, il faut être conscient du fait que pour certains indépendants, la numérisation a plutôt un effet dissuasif. Il faut donc veiller à ce que même les indépendants ayant des compétences ou un accès numériques limités aient (ou continuent à avoir) la possibilité de consulter leurs données (par voie numérique ou non). Cela signifie que dans le cadre du développement des services numériques au sein du statut social, il convient de fournir un maximum d'efforts en faveur de la convivialité. En outre, un service de qualité suffisante doit également être garanti aux utilisateurs non numériques.

Signalons enfin que la numérisation croissante n'enlève rien au rôle de la caisse d'assurances sociales en tant que point de contact pour les indépendants. Pour de nombreuses données, informations ou procédures, les indépendants continueront à faire appel à leur caisse. Ainsi, on constate qu'il existe toujours un besoin de contacts individuels par téléphone ou par écrit, par exemple pour des explications supplémentaires ou pour interpréter des informations disponibles en ligne. Dans les dossiers plus complexes ou dans des situations particulières, l'intervention de la caisse restera souvent indispensable. Il doit donc être suffisamment clair pour les indépendants que la caisse d'assurances sociales est et reste leur premier interlocuteur,

également dans le contexte d'un service plus numérisé. Il en va de même pour d'autres institutions compétentes. La méthode d'identification, de présentation et de renvoi vers la caisse d'assurances sociales appropriée ou, le cas échéant, vers une autre institution telle que la mutualité doit faire l'objet d'une attention particulière. Enfin, les indépendants doivent être bien informés des informations auxquelles ils auront accès via la plateforme numérique.

E-gov 3.0 et spécificité des statuts de sécurité sociale

Avec le projet E-gov 3.0, les IPSS visent à poursuivre la numérisation de la sécurité sociale dans son ensemble. Le CGG comprend que pour des raisons d'efficacité, on recherche à travers l'ensemble des statuts, des régimes de prestations et des institutions, des synergies, ainsi que des éléments et une infrastructure (numériques) communs. Il souligne toutefois que l'objectif final ne peut porter que sur les aspects numériques : la création d'un seul et même environnement numérique pour la gestion et l'accès aux données de sécurité sociale. En d'autres termes, la poursuite de la numérisation de la sécurité sociale ne peut conduire à une remise en question de la spécificité des différents régimes de sécurité sociale, à l'unification des différents statuts de sécurité sociale et/ou à la modification du rôle des différents acteurs de la sécurité sociale. Il s'agit là d'autres débats.

Adaptations du cadre légal

Le projet E-gov 3.0 a pour ambition de réaliser de nouvelles avancées dans la gestion numérique de la sécurité sociale, en particulier dans le domaine de l'octroi semi-automatique des droits. Il est néanmoins possible que certaines dispositions légales empêchent de réaliser pleinement les objectifs visés. Le Comité demande au législateur de faire preuve, le cas échéant, de bonne volonté et de la flexibilité nécessaire pour pouvoir exécuter, de manière simple et rapide, les adaptations requises dans le cadre légal.

Gouvernance : rôle du CGG

Le CGG doit être suffisamment impliqué dans le déroulement du projet et dans les choix stratégiques opérés¹⁶ afin de pouvoir suivre le projet et participer à son pilotage. Le Comité veut surtout porter son attention sur l'impact concret du projet sur la sécurité sociale et sur les travailleurs indépendants en particulier, compte tenu des principes et points d'attention formulés dans cet avis. En effet, le Comité est coresponsable de la gestion du statut social. Il n'a donc pas vocation à se pencher sur les aspects techniques et donc à participer aux réunions opérationnelles techniques. Le Comité demande néanmoins de permettre à son président de faire partie du groupe de pilotage E-gov 3.0.

3.3 Implications financières

L'E-gov 3.0 est un vaste projet qui nécessitera un investissement important de la part de toutes les parties concernées. Le CGG souligne que les efforts demandés doivent être financièrement réalisables pour toutes les parties concernées (INASTI et caisses).

¹⁶ Une méthode comparable est utilisée dans le régime des salariés, l'ONSS informant périodiquement le CNT

L'INASTI peut compter sur un budget européen de 10 millions EUR (voir ci-dessus), à condition que les deux objectifs suivants (aussi appelés « minimal viable products ») soient atteints dans les temps :

- la base de données unique au 1^{er} juillet 2024
- la plateforme unique au 1^{er} juillet 2026

Il est néanmoins nécessaire de clarifier à court terme les implications budgétaires précises prévues pour les caisses d'assurances sociales.

A cet égard, le CGG relève les éléments suivants :

- Il est essentiel de faire la balance entre le budget disponible et les objectifs finaux. Ainsi la poursuite de l'élaboration de la plateforme après son lancement dépendra de la mesure dans laquelle des ressources supplémentaires seront mises à disposition.
- Les caisses d'assurances sociales tirent leurs ressources des frais de gestion dont les indépendants sont redevables, et qui font partie de leurs cotisations sociales. Ces frais de gestion couvrent actuellement les frais liés directement et indirectement à l'accomplissement de leurs missions légales, tels que la gestion des dossiers, le calcul et la perception des cotisations, la fourniture d'informations et le paiement de certaines prestations. Les efforts qui sont attendus des caisses à court terme dans le cadre de l'E-gov 3.0 s'ajoutent à la gestion normale et au développement d'applications informatiques. A cet égard le Comité insiste sur le fait que l'on ne peut pas présumer que ces efforts supplémentaires puissent être financés sans autre forme de procès par le budget disponible et qu'il convient en outre de tenir compte de possibles différences de capacité financière entre les caisses d'assurances sociales.

On doit dès lors examiner les possibilités de faciliter financièrement les efforts des caisses dans le projet E-gov 3.0, par exemple en utilisant les réserves du statut social ou d'autres sources de financement alternatif¹⁷, ou en prévoyant un mécanisme qui permette d'étaler les coûts dans le temps.

A défaut, il y a un risque que :

- le rythme souhaité des développements informatiques nécessaires dans le cadre de l'E-gov 3.0 et de la réussite du projet s'en trouve hypothéqué
- les caisses se voient obligées d'augmenter leurs frais de gestion pour pouvoir atteindre les objectifs, ce qui se traduirait par une augmentation des cotisations. Le Comité rappelle la nécessité que le projet E-gov 3.0 soit mis en œuvre dans le statut social sans augmentation des cotisations pour les indépendants.

¹⁷ Le fait que le projet doive bénéficier en premier lieu aux indépendants et que le statut social doive rattraper le régime des travailleurs salariés dans le cadre de la numérisation pourrait justifier l'utilisation (partielle) des réserves.

Au nom du Comité général de gestion pour le statut social des travailleurs indépendants, le 25 mai 2023 :

Veerle DE MAESSCHALCK,
Secrétaire

Jan STEVERLYNCK,
Président