



La sécurité sociale en Belgique



Tree of trust
NOTRE SÉCURITÉ SOCIALE

treeoftrust.be

La protection sociale est notre ADN

La moitié de la population mondiale et deux enfants sur trois n'ont pas accès à la protection sociale. À l'échelle mondiale, un chômeur sur cinq seulement bénéficie d'un soutien financier et dans beaucoup de régions, le droit à la santé est loin d'être acquis.

Et en Belgique ?

Comme dans beaucoup de pays d'Europe, en Belgique, la protection sociale fait tellement partie de notre paysage que plus personne n'y prête attention.

Génération après génération, la Belgique a édifié un système qui garantit une protection sociale à l'ensemble de ses citoyens et les accompagne dans tous les moments de leur vie, les plus grands comme les plus petits.

Le 28 décembre 1944, une date clé

28 décembre 1944. La Seconde Guerre Mondiale fait encore rage. À Bruxelles, Achilles Van Acker, ministre du Travail et de la Prévoyance sociale, pose les bases de la sécurité sociale. Il signe l'« Arrêté-loi concernant la sécurité sociale des travailleurs » et marque un tournant dans l'histoire. Les principes qui régissent encore aujourd'hui notre régime de sécurité sociale y figurent déjà.

Avec cette loi, le gouvernement veut que la Belgique prenne part à un mouvement international plus large. À l'époque, de nombreux pays démocratiques tentent de répartir plus équitablement le progrès économique en développant la sécurité sociale.

Les assurances sociales n'existaient-elles donc pas avant la guerre ? Si, bien sûr, il y en avait, mais elles étaient insuffisantes et sur base volontaire. L'Arrêté-loi rend les assurances sociales obligatoires pour tous les travailleurs, sans exception. Il améliore la qualité des allocations, des prestations telles que les soins de santé ainsi que la qualité de leur financement. Le système est financé par des cotisations sociales payées tant par les employeurs que par les travailleurs.

Une nouvelle organisation, l'Office national de Sécurité sociale, se chargera de percevoir les cotisations et de les redistribuer. À l'instar des autres institutions publiques de sécurité sociale qui seront créées, l'ONSS sera géré de manière paritaire par des représentants d'organisations patronales et syndicales reconnues.

À l'issue de la guerre, on accorde une grande confiance au pouvoir du dialogue social. Cela semble logique lorsque l'on sait que ce sont des travailleurs et des employeurs, soutenus par des fonctionnaires que l'occupant avait démis de leurs fonctions, qui ont tenu des négociations clandestines pour aboutir à un projet de convention de solidarité sociale. La concertation est vue comme une condition essentielle pour mener à bien la reconstruction du pays.



Il s'avère que c'est la recette du succès. L'après-guerre voit l'avènement d'un véritable « pacte social » qui sera synonyme, pour notre pays, de longue période de croissance économique, de productivité et de progrès social. Ce pacte social restaurera la cohésion sociale et créera un contexte favorable au progrès économique. La sécurité sociale s'imposera ainsi comme l'un des éléments vitaux de notre modèle socioéconomique, au même titre que la concertation sociale.

La Belgique devient un pionnier de la croissance économique inclusive. Pour s'inscrire dans la durée, les fruits de la croissance économique doivent être partagés par de larges couches de la population.

Un combat victorieux contre les inégalités

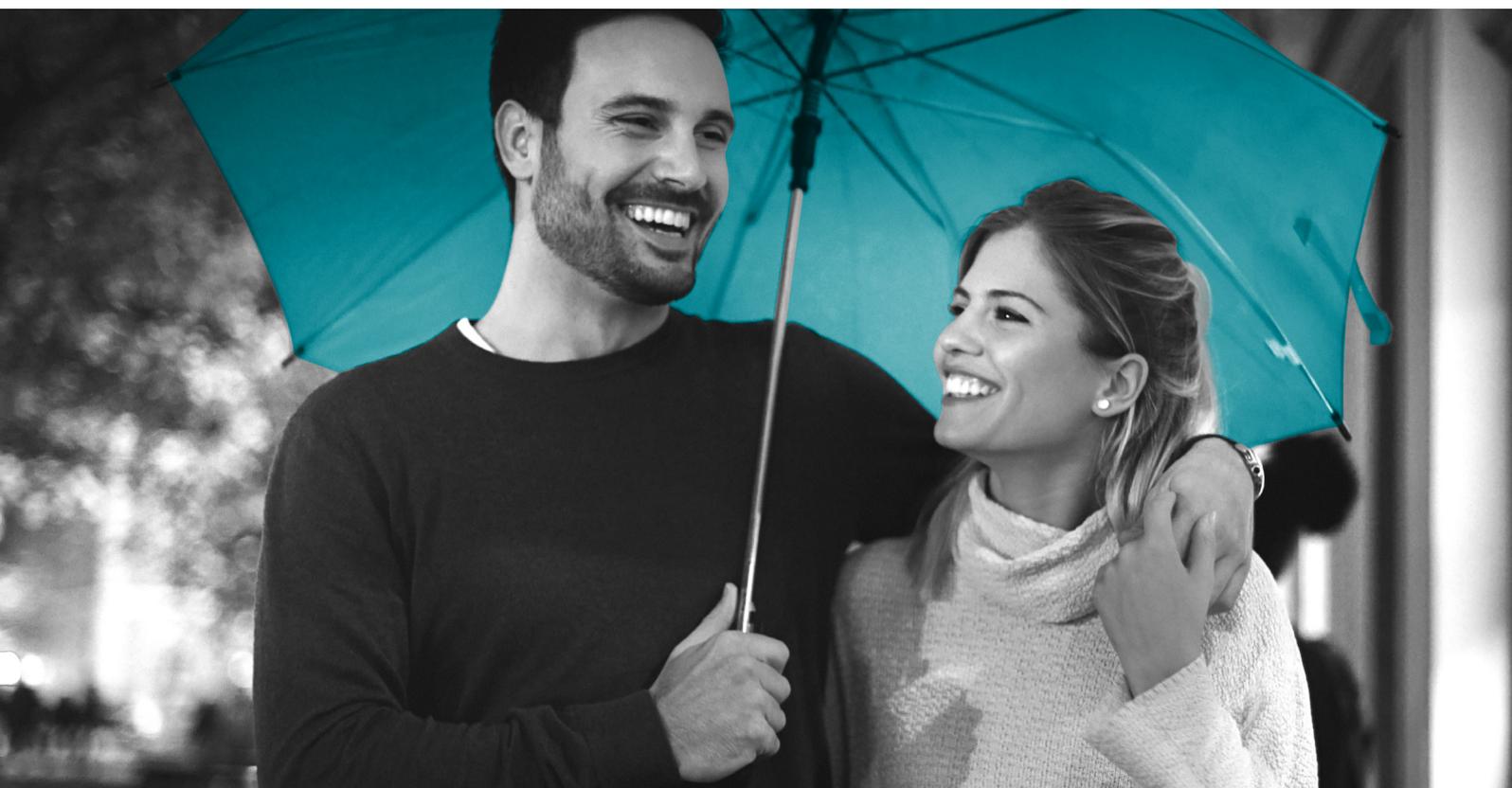
En Belgique, les dépenses de sécurité sociale ont connu une forte hausse ces dernières décennies, passant de 10 pour cent du PIB en 1960 à 30 pour cent du PIB aujourd'hui. Un système fiscal fortement redistributif et un système de sécurité sociale bien conçu nous permettent d'afficher un **coefficient de Gini de 0,268** et font de la Belgique l'un des pays les plus égalitaires au monde.

Agile, et encore ?

De surcroît, notre système de sécurité sociale agit comme un puissant **amortisseur face aux fluctuations de l'économie**. La récente crise de Corona a démontré une fois de plus la souplesse avec laquelle notre système peut réagir aux changements de l'économie et de la société, ainsi qu'aux risques sociaux qui en découlent.

Un système passif devenu proactif

Notre système a évolué : alors qu'il n'avait au départ vocation qu'à verser des prestations, il exerce désormais une influence sur la société. C'est un système qui offre également les solutions nécessaires dans un monde en évolution constante. **Anticiper mieux et plus vite** : telle est la volonté qui nous anime au quotidien.



Offrir une bonne protection dans un monde fait d'incertitudes

Garantir l'égalité d'accès à la sécurité sociale est un objectif plus facile à énoncer qu'à atteindre. Comment garantir que personne ne passe entre les mailles du filet de la protection sociale en Belgique ?

En Belgique, la sécurité sociale repose sur un socle solide : la **solidarité**. Solidarité entre ceux qui ont un emploi et ceux qui n'en ont pas, entre les personnes en bonne santé et les malades, entre les jeunes et les personnes âgées, entre ceux qui ont un revenu et ceux qui en sont dépourvus, et entre les familles qui ont des enfants et celles qui n'en ont pas.

Comment garantissons-nous cette solidarité ?

Les travailleurs qui ont un emploi versent des cotisations proportionnelles à leur salaire, et les employeurs cotisent eux aussi. Le financement est donc assuré par une grande partie de la société. Par ailleurs, les syndicats, les caisses d'assurance-maladie et les organisations patronales se concertent concernant divers aspects du système.

Les droits universels

Les droits universels représentent un autre pilier important. Les chiffres parlent d'eux-mêmes. Depuis les années 1970, notre système de sécurité sociale protège la quasi-totalité de la population contre le risque de perte de revenu. De plus, 99 pour cent des Belges ont accès aux soins de santé. À cela s'ajoute que depuis le 1^{er} janvier 1968, les travailleurs indépendants ont un statut social à part entière, et la Belgique compte désormais parmi les pays d'Europe dotés du système de santé le plus performant et le plus accessible.

La prévention de la pauvreté

La prévention de la pauvreté est un objectif important de notre système de sécurité sociale. En 1974, nous avons introduit un droit au **minimum de moyens d'existence** (minimex), qui est l'ancêtre de l'actuel revenu d'intégration sociale (RIS). Le versement de cette allocation s'accompagne d'un suivi social destiné à aider les bénéficiaires à rompre avec la précarité dans laquelle ils se trouvent.

Par ailleurs, 2 millions de Belges bénéficient **d'avantages sociaux**. Les personnes en difficulté financière ont par exemple accès à des tarifs sociaux pour le gaz, l'électricité et l'eau. Les personnes âgées bénéficient de réductions dans les transports en commun et les personnes handicapées ont accès à des réductions fiscales. Les **droits sociaux** sont de plus en plus souvent **ouverts de manière automatique**. Nous éliminons tout ce qui peut faire obstacle à l'exercice des droits. Les résultats sont plus que probants.



Chaque personne compte

Tout le monde n'a pas la chance d'être en bonne santé, de disposer d'une revenu décent, de vivre dans un logement agréable, d'avoir de bons résultats scolaires... Les occasions d'emploi manquées, la maladie, la faillite ou le divorce sont autant de facteurs qui peuvent avoir des conséquences graves et faire basculer les personnes concernées dans la pauvreté. C'est pourquoi il fut faire preuve d'une vigilance particulière à l'égard de personnes vulnérables et prendre des mesures fortes en leur faveur. Voici quelques exemples de mesures prévues en Belgique :

- ☂ Les salariés qui perdent leur emploi ont droit à des **indemnités de chômage** sans limitation de durée pour autant qu'ils effectuent des démarches de recherche d'emploi
- ☂ Les jeunes qui ne trouvent pas d'emploi à la fin de leurs études ont droit à des **allocations d'insertion**
- ☂ La garantie de **revenu aux personnes âgées de plus de 65 ans** permet aux seniors de pouvoir espérer avoir une qualité de vie convenable
- ☂ Les familles vulnérables ont droit à des **prestations familiales garanties**
- ☂ Un mécanisme appelé « **maximum à facturer** » plafonne les dépenses de santé à la charge des ménages
- ☂ Les travailleurs indépendants qui rencontrent des difficultés financières bénéficient d'une **exemption temporaire de cotisations sociales**.



À votre santé !

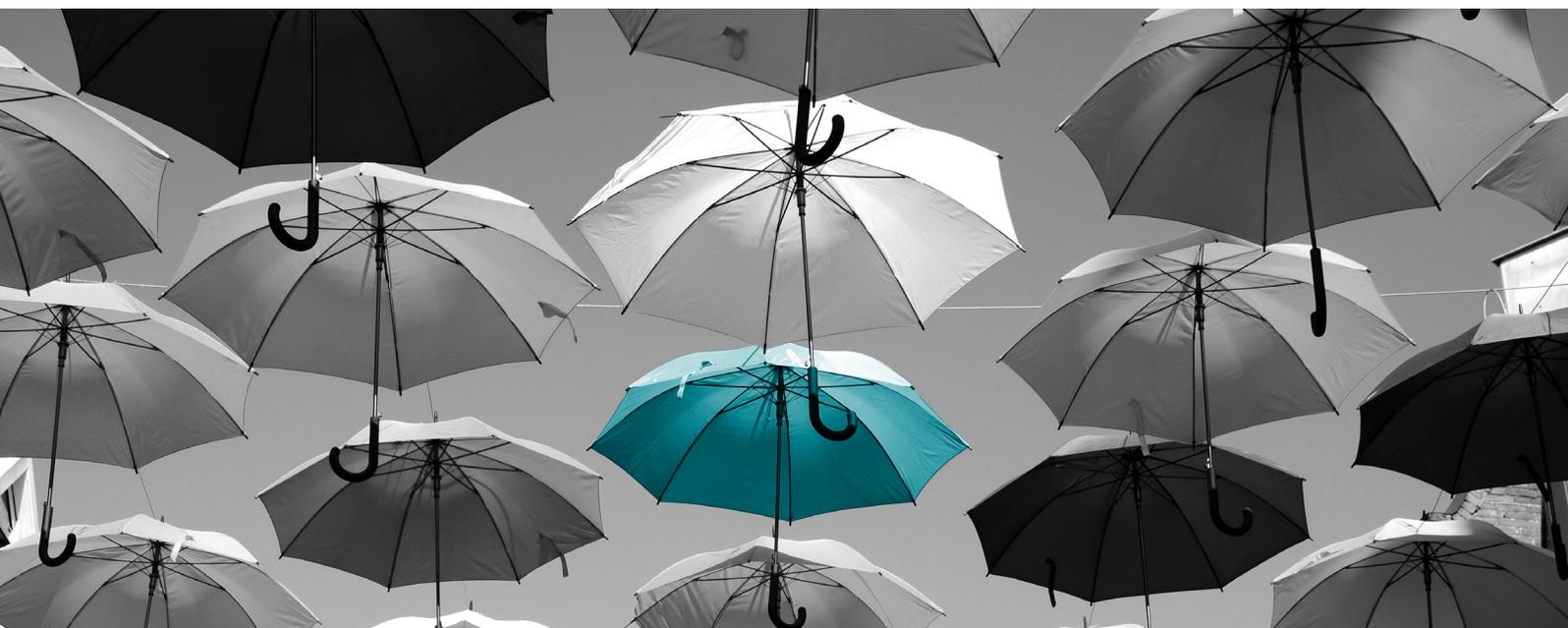
L'essor du numérique a aussi une incidence sur le système de santé de la Belgique. Pourquoi faire le choix de l'e-santé ? Pour améliorer la qualité et la continuité des soins, garantir la sécurité des patients et simplifier l'administration des soins de santé.

Nous avons créé une plateforme d'e-santé pour montrer qu'il était possible de concevoir des services électroniques bien structurés et de permettre un échange d'informations efficace entre les différents acteurs de la santé, et ce, en offrant les garanties nécessaires en termes de sécurité de l'information, de respect de la confidentialité pour le patient comme pour le prestataire de soins et de respect du secret médical.

Quelques exemples de nos réalisations :

-  **Mise en place de la prescription électronique** : en novembre 2018, 15 934 médecins ont établi 4 388 400 prescriptions électroniques, ce qui représente environ la moitié des prescriptions. Utilisation par la plupart des médecins généralistes de **l'échange d'informations et de données sur les patients**. Utilisation de **dossiers médicaux électroniques** par quelque 60 pour cent des hôpitaux.
-  **Lancement d'eAttest**, l'attestation de soins électronique : actuellement, un médecin généraliste sur deux envoie directement l'attestation de soins par voie électronique à la caisse d'assurance-maladie du patient en vue d'un remboursement immédiat.
-  **Lancement du portail www.masanté.belgique.be**, portail sécurisé qui permet aux patients d'accéder à l'ensemble des informations médicales les concernant. Ces informations ont été communiquées par voie électronique par leurs prestataires de soins (médecin généraliste, hôpital, pharmacien, etc.), leur caisse d'assurance-maladie ou tout autre organisme public concerné.
-  **Lancement de www.mycarenet.be**, une plateforme centrale orientée service qui permet à un prestataire de soins ou à un établissement de santé d'échanger des informations avec les organismes d'assurance-maladie de manière simple, fiable et sécurisée.

Pendant la crise du coronavirus, cette numérisation poussée a représenté un atout considérable. Les outils numériques ont permis de faire face à la plus grande crise sanitaire depuis la Seconde Guerre Mondiale. Par exemple, l'application Coronalert et le Passenger Locator Form ont amélioré la détection des infections. Et le Covid Safe Ticket nous a enfin donné la perspective d'une vie plus normale, avec moins de restrictions.



L'âge n'est pas synonyme d'exclusion

Le nombre de personnes de plus de 60 ans est appelé à augmenter de 2 milliards en 30 ans à l'échelle mondiale. Comment pourrions-nous, à l'avenir, prendre soin de cette population âgée sans compromettre la viabilité de notre sécurité sociale ?

En Belgique, le vieillissement est en partie à l'origine des réformes engagées depuis plus de 20 ans. Les pensions et les soins de santé sont actuellement les premiers postes de dépenses de la sécurité sociale (les dépenses de retraite représentent 10,7 pour cent du PIB) et ces deux postes sont en hausse.

Une retraite bien méritée

En Belgique, le régime de pension repose sur trois piliers. Le premier pilier est celui de la pension légale. Actuellement, **l'âge légal de la pension est de 65 ans**. Il passera toutefois à 66 ans en 2025 et à 67 ans en 2030. Le deuxième pilier est la pension complémentaire, par le biais de l'employeur ou du secteur. Les plans de pension complémentaire ayant un caractère social sont encouragés à travers l'octroi d'avantages fiscaux liés à certaines conditions. Le troisième pilier est l'épargne-pension individuelle et/ou l'épargne à long terme, qui sont également stimulées fiscalement.

Ce relèvement s'accompagne de mesures destinées à faciliter le passage de la vie active à la retraite. En Belgique, depuis 1956 déjà, les **travailleurs indépendants** peuvent également prétendre à une retraite.

Un système qui n'exclut personne

Tout le monde n'a pas la possibilité d'acquérir des droits à la retraite. C'est pourquoi nous accordons des **droits dérivés** au conjoint marié :

- ☂ l'ex-conjoint d'un travailleur salarié ou indépendant peut prétendre à 50 pour cent de la pension de son ex-conjoint ;
- ☂ en cas de décès d'un pensionné, le veuf ou la veuve ouvre droit à une pension de survivant. Enfin, **la garantie de revenu aux personnes âgées** permet que toute personne dispose d'un revenu garantissant une qualité de vie convenable et que personne ne soit laissé pour compte.

Tenir compte de la problématique du soin

Qui dit « vieillissement » dit nécessité de réfléchir à adapter le système de santé. Outre le remboursement des dépenses médicales, les personnes âgées ont droit à une allocation au titre de l'aide à domicile, ce qui leur permet de **vivre plus longtemps de manière autonome**. Par ailleurs, les salariés et les travailleurs indépendants ont droit à un congé et à une **allocation lorsqu'ils doivent prendre en charge un membre de leur famille malade**. Lorsqu'une personne âgée ne peut plus rester à domicile, nous remboursons une partie du coût du séjour en **maison de repos et de soins**.





Administration électronique : une numérisation massive

La numérisation se renforce et s'accélère sans cesse, transformant aussi bien notre vie privée que notre vie professionnelle. Mais quelle influence exerce-t-elle sur la sécurité sociale ? Quels défis fait-elle naître et quelles en sont les conséquences ?

À l'heure du numérique, les citoyens comme les entreprises considèrent qu'ils doivent pouvoir accéder à un produit ou service à tout moment et où qu'ils se trouvent. Pour améliorer les services et pour qu'ils soient plus **efficacés, plus rapides et plus faciles à utiliser**, les institutions publiques de sécurité sociale ont défini une stratégie commune en matière de numérisation et d'automatisation.

La création de la **Banque carrefour de la sécurité sociale** au début des années 1990 a marqué le début de la création d'un réseau sécurisé et entièrement informatisé pour la gestion et l'échange de données, d'une part entre institutions publiques de sécurité sociale et d'autre part entre l'administration publique et le monde extérieur.



Pour quel résultat ?

- ☂ Aujourd'hui, **plus de 3 000 acteurs professionnels** du secteur de la sécurité sociale échangent des données et proposent des services intégrés.
- ☂ **800 formulaires papier ont été remplacés par 220 processus électroniques.** En plus d'alléger les formalités administratives à accomplir par les citoyens, cette initiative a permis aux employeurs de réduire leurs coûts de fonctionnement de plus d'un milliard d'euros par an.
- ☂ **Plus d'un milliard d'échanges sur support papier** ont été remplacés par des messages électroniques.
- ☂ Les **droits sociaux, aides et prestations** sont de plus en plus **accordés de manière automatique.**
- ☂ Nous partageons l'énorme volume de données de sécurité sociale et le mettons à la disposition d'autres utilisateurs (citoyens, entreprises, autres organismes publics). **Rendre nos données accessibles** en respectant scrupuleusement les règles relatives au respect de la vie privée permet une plus grande transparence sur le fonctionnement de la sécurité sociale. Les données ouvertes permettent de réaliser des gains d'efficacité et d'efficience. Elles peuvent en effet être réutilisées et mises en rapport avec d'autres données.
- ☂ Dans beaucoup de domaines de la sécurité sociale, les processus de guichet et d'arrière-guichet ont été entièrement numérisés, qu'il s'agisse de la demande de certificats et de prestations ou de la possibilité d'accéder à son dossier ou d'obtenir une simulation de sa situation personnelle. Pour que personne ne reste à l'écart de ce processus, nous continuons à utiliser le papier pour les personnes qui n'ont pas accès au numérique.

Reconnaissance mondiale

Le système d'administration électronique de la sécurité sociale belge jouit d'une reconnaissance mondiale et a remporté de nombreux prix, dont le Prix d'excellence des Nations Unies pour le service public - catégorie administration électronique, en 2006 et, dernièrement et en mai 2019 – le Prix des bonnes pratiques pour l'Europe décerné par l'AISS à l'occasion du Forum régional de la sécurité sociale pour l'Europe, à Bakou, Azerbaïdjan.

Recherche de solutions nouvelles

Nous continuons à innover et à améliorer la prestation de nos services pour nos partenaires, pour les citoyens et les entreprises. Le lancement de l'**e-Box Entreprise**, une boîte aux lettres sécurisée utilisable pour communiquer avec l'ensemble des organismes sociaux en est une bonne illustration. Cette boîte aux lettres centralise tous les échanges avec l'administration et réduit les échanges de documents imprimés.

Autres innovations récentes : les sites **www.mycareer.be** et **www.mypension.be**, qui permettent de gérer sa carrière et sa retraite, et le site **www.breakatwork.be**, qui permet de savoir à quelle durée de crédit-temps et d'interruption de carrière il est possible de prétendre. Enfin, les employeurs qui veulent recruter du personnel peuvent se rendre sur **www.jeuxengager.be**. Ils y trouvent des informations utiles, une description des procédures à suivre, des conseils et des témoignages intéressants en lien avec le recrutement de personnel.



Quelques exemples

Dimona

Dimona est le service en ligne qu'utilisent les employeurs pour déclarer l'entrée en service d'un salarié ou son départ de l'entreprise, **ce qui représente plus de deux millions de déclarations par mois**. Les informations transmises sont communiquées aux autres institutions de sécurité sociale qui en ont besoin pour ouvrir des droits aux personnes qui remplissent les conditions requises. En 2018, nous avons traité environ 39 millions de déclarations effectuées via Dimona.

La déclaration multifonctionnelle électronique (DMFA)

Chaque trimestre, les employeurs doivent déclarer les salaires et prestations perçus par leurs salariés. A partir de ces données, nous calculons le montant des cotisations et réductions de cotisations. En 2018, L'Office national de sécurité sociale a traité 244000 déclarations par trimestre. Ces déclarations contiennent des données se rapportant à **environ 4 millions de salariés**. Nous les partageons avec d'autres institutions publiques par l'intermédiaire de la Banque carrefour pour ouvrir des droits sociaux et en calculer le montant.

My Career / My Pension

Mycareer.be est une application en ligne qui regroupe les données professionnelles des citoyens. L'application donne, de manière conviviale, un aperçu de la carrière sous forme de ligne du temps, soit de tous les emplois et périodes d'inactivité (telles que les périodes de chômage et les interruptions de carrière). Les données se rapportent à tous les statuts professionnels – **travailleur salarié, fonctionnaire et travailleur indépendant**.

En outre, l'aperçu détaillé offre un relevé textuel de toutes les activités professionnelles que vous pouvez classer par occupation ("Mon CV") ou par année. Dans l'aperçu annuel, vous trouverez plus de détails, tels que ceux se rapportant à la **rémunération** et au **nombre de jours prestés**. Vous pouvez exporter les listes vers un fichier sous format PDF. Les citoyens obtiennent accès à l'application via leur carte eID ou Itsme.

D'autres applications font une utilisation pratique de cette banque de données des carrières. L'application "My pension" utilise ainsi ces données pour permettre aux travailleurs salariés et indépendants de calculer la date et le montant de leur pension. En outre, l'application My pension permet de vérifier quel est l'impact possible si l'on arrête de travailler plus tôt. De plus, elle reprend un aperçu des paiements des pensions et éventuellement des pensions complémentaires. Dès qu'on a introduit une demande de pension, il devient possible de suivre le dossier de pension.

Le lancement de la base de données tampon

La base de données gérée par la Banque carrefour contient toutes les données sociales individuelles et les met à disposition des autorités qui en ont besoin pour accorder des droits dérivés supplémentaire et des tarifs sociaux. Les **fournisseurs d'énergie** en ont été les premiers utilisateurs. Désormais, plus de 400000 familles bénéficient automatiquement du tarif social pour le gaz et l'électricité. Les **entreprises de distribution d'eau** passent également par la Banque carrefour pour accorder le tarif social à près de 300000 usagers ou pour consentir une exemption partielle de la taxe sur la pollution des eaux. De même, le renouvellement de **l'abonnement à tarif réduit pour les transports et l'attribution de la carte d'invalidité gratuite aux personnes handicapées** se font désormais automatiquement.



La transformation numérique commence à l'intérieur

L'intelligence artificielle, la réalité augmentée, les big data et la robotisation sont en passe de révolutionner nos vies quotidiennes, mais quel est leur impact sur la sécurité sociale ?

L'innovation est une chose sérieuse, qui exige du temps et de la détermination. En Belgique, nous explorons diverses nouvelles technologies, en particulier les technologies mobiles, l'intelligence artificielle et l'innovation fondée sur les données. C'est en 2018 que la sécurité sociale a commencé à entrer dans le monde formidable de **l'intelligence artificielle**. Plusieurs initiatives ont été lancées à titre expérimental : l'utilisation d'un robot d'accueil, l'installation d'un agent conversationnel ou chatbot et le recours à l'automatisation robotique des processus (ou RPA).

Un chatbot qui dialogue avec les étudiants

Les usagers entendent aujourd'hui pouvoir poser des questions 24 h/24 et recevoir une réponse immédiatement. Une machine peut-elle remplir ce rôle ? Pour le savoir, nous avons lancé en 2018 un chatbot qui répond aux questions des jeunes sur les emplois pour étudiants. Les étudiants bénéficient ainsi du **service 24 h/24 et 7 j/7**, et nos agents peuvent se concentrer sur les questions complexes et la prise en charge personnalisée des usagers.

Un robot d'accueil

L'Office national de sécurité sociale expérimente actuellement les potentialités offertes par un robot androïde. Ce robot, qui se trouve au guichet d'accueil, exécute des tâches simples et répond aux questions des étudiants. Le personnel d'accueil a ainsi plus de temps à consacrer à d'autres activités d'accueil et peut offrir un accueil de qualité.

Lutter contre la fraude sociale

Nous utilisons aussi l'intelligence artificielle (IA) pour lutter contre la fraude. Elle nous permet de détecter des formes complexes de fraude en moyenne six mois plus tôt qu'auparavant et de mieux comprendre les facteurs qui en sont la cause. Les inspecteurs peuvent ainsi travailler plus rapidement et sont mieux informés, si bien qu'il est mis plus rapidement fin à ces pratiques frauduleuses. Les techniques qui font appel à l'IA permettent également de détecter de manière plus efficace les situations d'emploi fictif et les demandes de prestations sociales injustifiées et d'éviter ainsi de verser des millions d'euros de prestations à tort.



Automatisation des processus logiciels ou RPA

La RPA consiste en l'automatisation complète de processus logiciels capables d'**exécuter diverses tâches administratives** jusqu'alors accomplies par des humains. Les processus sont ainsi plus rapides et les salariés sont libérés des tâches répétitives. Diverses expérimentations prometteuses sont en cours. À titre d'exemple, la RPA facilite l'indexation de grandes quantités de messages électroniques et les affecte à un fichier électronique.

Dans les nuages avec G-Cloud

G-Cloud, le **nuage communautaire hautement sécurisé de l'État**, est le résultat d'un programme mis en œuvre de manière commune et synergique par l'administration fédérale, les institutions publiques de sécurité sociale et le secteur de la santé. Il utilise d'une part des services proposés par des sociétés privées dans des environnements de cloud public et d'autre part des services hébergés dans les centres de données de l'État. Quel en est l'avantage ? Le développement et le déploiement des applications informatiques sont plus rapides en raison d'un partage maximal des logiciels et de l'infrastructure. Nous pouvons ainsi réaliser des économies et améliorer nos services aux citoyens et aux entreprises.

Collaboration 4.0 : partager et réutiliser

Beaucoup d'applications informatiques développées par les institutions de sécurité sociale sont également utiles à d'autres utilisateurs, à l'intérieur comme à l'extérieur de l'administration. **Nous encourageons donc le plus possible la réutilisation des logiciels.** C'est pourquoi la Belgique agit avec détermination pour que l'économie des API soit employée de manière à permettre une coopération plus fluide entre le secteur privé et l'administration grâce à une ouverture à grande échelle des services, de l'information et des applications. Nous n'hésitons pas à penser autrement !

L'innovation est payante

Le 11 juin 1990, la plateforme eHealth et les institutions publiques de sécurité sociale ont été récompensées par le prix Sharing & Reuseaward, pour les services G-Cloud 'Infrastructure-as-a-Service' en 'Platform-as-a-Service'.

Le prix est décerné tous les deux ans par le DG Informatique (DIGIT) de la Commission européenne et récompense la réutilisation des données numériques.

