

LA BANQUE CARREFOUR DE LA SECURITE SOCIALE EN 2004

PAR **FRANK ROBBEN* ET PETER MAES****

* Administrateur général, Banque Carrefour de la sécurité sociale

** Chef de la section Innovation & Soutien à la décision, Banque Carrefour de la sécurité sociale

1. INTRODUCTION

Ces dernières années, de nombreux responsables politiques ont découvert l'e-government et ont pris conscience des avantages offerts par ce formidable instrument, permettant d'améliorer les services de l'administration aux citoyens et aux entreprises et de simplifier les formalités administratives. Cette dynamique a été lancée dans la sécurité sociale belge, voici 13 ans déjà, par la création de la Banque Carrefour de la sécurité sociale en tant que nouvelle institution de sécurité sociale.

La Banque Carrefour de la sécurité sociale tente sans relâche de réformer les processus et les relations entre les institutions de sécurité sociale et entre ces institutions et les citoyens 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 sécurité sociale, une optimisation de la prestation de services aux citoyens et aux entreprises et une réduction maximale des charges administratives. Le choix s'est porté sur une approche holistique en combinant réorganisation et intégration des systèmes d'information des différents acteurs du secteur social (dit « back office ») avec un développement de services électroniques axés sur l'utilisateur, via Internet, à l'attention des citoyens et entreprises (qualifié de « front office »).

Les résultats ne se sont pas fait attendre. Ces dernières années, l'approche de l'e-government dans la sécurité sociale belge a été systématiquement citée comme la meilleure pratique dans des études comparatives effectuées à la demande de la Commission européenne.

Le présent texte donne successivement un aperçu de la mission et de la stratégie de la Banque Carrefour de la sécurité sociale, des principes de base qu'elle met en oeuvre en vue du traitement de l'information en tant que moyen de production stratégique et des principales réalisations en n'oubliant pas de mentionner les avantages qui en résultent pour les assurés sociaux et pour les entreprises. Pour conclure, nous jetterons un regard sur les défis qui nous attendent dans le futur.

Cet article est forcément un état de la situation à un moment donné. La Banque Carrefour de la sécurité sociale dispose toutefois d'un site web actualisé chaque semaine et qui peut être consulté à l'adresse <http://www.bcsc.fgov.be>. Sur ce site, les personnes ou entreprises intéressées peuvent aussi s'abonner gratuitement à une lettre d'information électronique mensuelle.

2. LA MISSION ET LA STRATEGIE DE LA BANQUE CARREFOUR DE LA SECURITE SOCIALE

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 Banque Carrefour de la sécurité sociale 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 oeuvre, transmettre cette vision et cette stratégie et encourager 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 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 ;
- définir des programmes et des projets qui dépassent les acteurs individuels en vue de mettre en oeuvre la vision et la stratégie en matière d'e-government et de sécurité de l'information et coordonner l'exécution de ces programmes et projets ;
- gérer la collaboration en matière d'e-government et de sécurité de l'information avec les instances extérieures au secteur social ;

- 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 en la matière par la Banque Carrefour.

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 pour pouvoir calculer et percevoir les cotisations, pour fixer et verser les allocations et pour permettre une évaluation et des corrections permanentes de la politique sociale 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 déterminés pour cinq aspects différents. Tous les acteurs du secteur social sont encouragés à les respecter.

3.1. MODELISATION DES INFORMATIONS

Les informations doivent être modélisées de manière à refléter le plus fidèlement possible le monde réel. Ceci implique que la définition des éléments d'information, de leurs caractéristiques et de leurs relations réciproques se base sur une abstraction de la réalité et non sur des concepts légaux.

Ceci permet d'éviter des modifications au modèle d'information à la suite de changements intervenus dans la législation.

La modélisation des informations doit, dans toute la mesure du possible, tenir compte des besoins d'utilisation prévisibles. Ceci suppose une compréhension suffisante du fonctionnement des différents acteurs du secteur social, qui peut être 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 doit être 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 selon les différentes finalités, sans quoi la réutilisation de ces données devient 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 change.

Une bonne façon de mettre en oeuvre 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 (Unified Modelling Language).

3.2. COLLECTE UNIQUE ET REUTILISATION DES INFORMATIONS

Les informations peuvent uniquement être collectées par les acteurs du secteur social pour des finalités bien déterminées et dans la mesure où cette collecte est proportionnelle à ces finalités.

Les acteurs du secteur social ne peuvent collecter les informations qu'une seule fois, et ceci le plus près possible de la source authentique. Les différents acteurs ne peuvent pas demander plusieurs fois les mêmes informations aux citoyens ou aux entreprises. Ils ne peuvent pas non plus demander des informations à une autre source que celle où ces informations ont été créées pour la première fois. Par exemple, il n'incombe pas à un employeur de déterminer si un accident survenu sur le lieu du travail peut être juridiquement qualifié d'accident du travail puisque ceci relève de la responsabilité de l'assureur accidents du travail. Les informations relatives au fait de savoir si un accident survenu sur le lieu du travail est ou non un accident du travail, doivent dès lors être demandées à l'assureur accidents du travail et non à l'employeur.

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

Les acteurs du secteur social doivent collecter les informations sur la base du modèle d'information et de directives administratives uniformes.

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.

Dès que ces informations parviennent chez un acteur du secteur social, elles doivent être validées une seule fois, selon une répartition fixe des tâches, par l'acteur du secteur social ou par l'autorité qui est la plus compétente ou dont l'intérêt pour valider ces informations est le plus grand.

Ces informations ne peuvent être partagées avec des utilisateurs autorisés et être réutilisées par eux qu'après leur validation. Dans le cas inverse, des informations erronées risquent d'être diffusées et le risque est grand 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, ...) doivent être gérées de manière efficace tout au long de leur cycle de vie.

Il y a lieu de fixer une répartition fonctionnelle des tâches afin de déterminer quel acteur du secteur social ou quelle administration se charge d'enregistrer, de gérer et de mettre à la disposition de tous les utilisateurs autorisés quelles informations sous leur forme authentique. Ainsi, une source authentique est déterminée pour chaque information au sein du secteur social ou de l'administration.

Les informations doivent être enregistrées conformément au modèle d'information et doivent pouvoir être agrégées de manière flexible en fonction des concepts légaux changeants.

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 conformément à la répartition des tâches fixée doit analyser les inexactitudes supposées qui lui ont été signalées, le cas échéant, les corriger et mettre l'information corrigée à la disposition des acteurs intéressés connus.

Les informations ne sont conservées et gérées qu'aussi longtemps que 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 historique ou une valeur d'archives. Dans ce cas, ces informations seront de préférence enregistrées sous une forme anonyme ou codée.

3.4. ECHANGE ELECTRONIQUE D'INFORMATIONS

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

L'initiative de l'échange électronique d'informations peut émaner de l'acteur qui dispose d'une information, de l'acteur qui en a besoin ou de la Banque Carrefour de la sécurité sociale.

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

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

3.5. PROTECTION DES INFORMATIONS

La sécurité, l'intégrité et la confidentialité des informations doivent être 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 fixée.

Les données à caractère personnel peuvent uniquement être utilisées pour des finalités conciliables avec le but pour lequel elles ont été collectées.

Les données à caractère personnel peuvent uniquement être 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 sont octroyées par un comité indépendant 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 préventivement pour chaque échange électronique de données à caractère personnel par la Banque Carrefour de la sécurité sociale.

Chaque échange électronique de données à caractère personnel est enregistré afin de permettre de tracer ultérieurement tout usage improprie éventuel.

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

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

4. LES PRINCIPALES REALISATIONS

Comme mentionné dans l'introduction, la Banque Carrefour de la sécurité sociale a choisi une approche holistique en combinant réorganisation et intégration des systèmes d'information des différents acteurs du secteur social (le "back office") avec le

développement de services électroniques orientés sur les utilisateurs, via Internet, à l'attention des citoyens et entreprises (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 chez un acteur du secteur social et dont un autre a besoin, ne sont plus demandées à l'assuré social ou aux entreprises, mais sont échangées électroniquement entre acteurs du secteur social ;
- 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 doivent plus perdre de temps à exécuter plusieurs fois les mêmes tâches (p. ex. l'introduction ou la validation des informations) ;
- des statistiques intersectorielles 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 et les entreprises peuvent consulter des informations relatives à l'ensemble de la sécurité sociale et effectuer des transactions électroniques avec toutes les institutions de la sécurité sociale via une porte d'accès électronique unique, intégrée et axée sur les utilisateurs.

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

4.1. UN RESEAU D'ECHANGE DES DONNEES

La Banque Carrefour de la sécurité sociale gère un réseau d'échange électronique de données sécurisé entre quelque 2.000 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, du Service des allocations aux personnes handicapées et de l'Administration des pensions du Service public fédéral Sécurité sociale, 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 principaux fonds de sécurité d'existence et graduellement des CPAS. En 2003, 339,1 millions de messages électroniques ont été échangés à travers le réseau, rendant ainsi autant de déclarations et d'attestations papier superflues. Le prix revient donc à moins de 5 cents par message.

Depuis quelques années, le réseau est relié de manière sécurisée avec des réseaux à haut degré de pénétration chez les citoyens et les entreprises, comme Internet, le réseau interbancaire ISABEL auxquels sont connectées de nombreuses entreprises, le réseau Publilink et le réseau VERA auxquels sont abonnés la plupart des commu-

nes et des CPAS. De cette manière naît progressivement un trafic de données électroniques entre les acteurs du secteur social, d'une part, et les citoyens et les entreprises, d'autre part.

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

4.2. LE REPERTOIRE DES REFERENCES

La Banque Carrefour de la sécurité sociale ne conserve pas des informations détaillées relatives aux assurés sociaux ou aux entreprises. Elle est néanmoins responsable de l'organisation des échanges électroniques de données, d'une part, entre les acteurs du secteur social et, d'autre part, entre ceux-ci et les citoyens et les entreprises. A cet effet, la Banque Carrefour de la sécurité sociale dispose d'un répertoire des références qui indique :

- pour chaque citoyen, chez 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 chez cet acteur, le type de données disponibles chez cet acteur ;
- pour chaque type d'acteur du secteur social, la qualité sous laquelle un citoyen peut être connu chez 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 Banque Carrefour de la sécurité sociale 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 pour lesquelles il gère un dossier ;
- transmettre des demandes d'information 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 possèdent un dossier relatif au citoyen concerné et qui ont besoin de cette information pour exécuter leurs missions.

Le répertoire des références contient 91,4 millions de dossiers. Chaque assuré social y est en moyenne connu auprès de 6,59 acteurs du secteur social.

4.3. L'UTILISATION DE CLES D'IDENTIFICATION UNIQUE

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 Banque Carrefour de la sécurité socia-

le pour les personnes qui possèdent un dossier dans la sécurité sociale belge ou auprès d'une administration publique belge, mais qui ne sont pas inscrites dans un registre belge de population ou des étrangers.

Pour les entreprises, il s'agit encore provisoirement du numéro ONSS ; dès que la Banque Carrefour des Entreprises sera opérationnelle, il sera cependant fait usage du numéro d'entreprise.

Le numéro d'identification unique des citoyens est inscrit sur leur carte d'identité sociale qui peut être lue électroniquement ; ce numéro est lisible à l'œil nu et de manière électronique (voir point 4.10).

A l'aide du numéro d'identification unique, chaque acteur du secteur social peut demander, de manière aisée et fiable, via le réseau, des données sur l'intéressé auprès des autres acteurs. Sans numéro d'identification unique, cette opération nécessiterait des données d'identification tels que le nom, la date de naissance ou l'adresse, avec des risques nettement plus élevés d'erreur. Grâce à la plus grande fluidité des échanges d'informations entre acteurs du secteur social, les assurés sociaux 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 complémentaires qui tiennent à jour plusieurs données de base de toutes les personnes physiques belges ou étrangères pour lesquelles l'administration belge possède un dossier – peuvent être consultés électroniquement par tous les acteurs intégrés au réseau, de façon interactive ou par traitement en différé. Par ailleurs, toutes les modifications aux données d'identification de base des personnes inscrites dans le répertoire des références concernant lesquelles ils gèrent un dossier, sont communiquées de manière automatique à ces acteurs. Ceci se fait par le biais d'un système de boîtes aux lettres électroniques que les acteurs peuvent vider à leur gré.

La disponibilité des données d'identification de base dans le Registre national et dans les registres BCSS rend superflu la demande d'extraits des registres de population auprès des communes et de nombre d'autres informations d'identité auprès des citoyens. Ce qui permet aux fournisseurs d'informations et aux acteurs du secteur social qui doivent traiter les données d'éviter des 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 la prestation de services aux assurés sociaux 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 – informations pertinentes pour eux – qui ne doivent désormais être déclarés qu'aux seules administrations communales. Une fois que la commune a été mise au courant, l'assuré social ne doit plus informer tous les acteurs concernés du secteur social. La communication des changements d'adresses et des décès permet aux institutions de paiement d'éviter bien 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.

Au total, grâce à la consultation du Registre national et des registres BCSS, 96 millions d'extraits papier ont été évités en 2003.

4.5. LA COLLECTE AUTOMATISEE ET LE STOCKAGE 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. Cela a considérablement diminué le travail administratif des employeurs, notamment parce que les programmes pour élaborer les déclarations électroniques ont été préalablement testés et agréés par l'ONSS, ce qui évite les risques d'erreurs et donc les risques d'un traitement fastidieux des remarques ultérieures.

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, depuis sa création, est accessible aux institutions 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 institutions recevaient tout au plus des copies des déclarations ONSS sur papier, qu'elles devaient introduire dans les ordinateurs de leur institution en vue de leur traitement. Les informations disponibles sous format électronique chez un grand nombre d'employeurs ou de secrétariats sociaux étaient imprimées sur papier en vue de leur transmission à l'ONSS ; ensuite, elles étaient à nouveau réintroduites dans un support informatique dans les différentes institutions de sécurité sociale. En outre, ces dernières ne collaboraient quasiment pas au 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 Banque Carrefour 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 comme le traitement des dossiers sur le plan du contenu. Les problèmes de paiement en temps opportun du pécule de vacances, qui persistaient depuis de longues années, ont été en grande partie résolus grâce au transfert beaucoup plus rapide des données et de leur traitement électronique instantané. 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, elles 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 transférés par la voie électronique aux mutualités par la Banque Carrefour de la sécurité sociale (voir point 4.8.).

Depuis le 1er janvier 2003, la déclaration ONSS doit obligatoirement être effectuée par la voie électronique et elle a acquis un caractère multifonctionnel pour l'ensemble de la sécurité sociale, et plus uniquement pour le calcul des cotisations de sécurité sociale sur les revenus du travail, la tenue à jour du compte de pension et le 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 figurant sur la déclaration ONSS peuvent désormais également être utilisées pour le calcul de toutes les allocations de sécurité sociale liées aux salaires ou au temps de travail, comme par exemple 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 définis, de façon univoque, pour l'ensemble de la sécurité sociale si bien que les institutions de sécurité sociale peuvent faire usage de données historiques relatives aux salaires et au temps de travail qui sont collectées via la déclaration trimestrielle à l'ONSS.

Les données qui sont ainsi mises à disposition au sein du réseau de la sécurité sociale ne doivent plus être demandées à l'employeur lorsque survient un risque social. Dès lors, l'introduction de la déclaration multifonctionnelle a permis de supprimer 50 formulaires, qui étaient utilisés annuellement plus d'un million de fois, et de limiter 27 formulaires, qui étaient utilisés plus de 5 millions de fois par an, à, en moyenne, un tiers des 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 différentes et/ou occupant des travailleurs de diverses catégories, devait introduire une déclaration par activité économique et/ou par catégorie de travailleur. Il y avait 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 travail-

leurs sur lesquelles sont calculées les cotisations et les réductions de cotisations. D'ici à 2005, la déclaration ONSSAPL sera également alignée sur la nouvelle déclaration ONSS.

Avant le 1er janvier 2003, quand un employeur voulait apporter des modifications à la déclaration ONSS introduite, il devait suivre une procédure sur papier relativement lourde. Actuellement, une procédure électronique est en cours de développement qui permettra à terme aux employeurs de procéder, dans des limites déterminées, à certaines corrections en ligne par le biais du portail de la sécurité sociale (voir point 4.13.) ou par le biais d'un échange de messages structurés en mode d'application à application.

Enfin, le fichier LATG est un instrument extrêmement intéressant comme soutien à la politique socio-économique. Sa valeur scientifique et de soutien de la politique ne cesse d'augmenter 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 avec 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 2003, la banque LATG a été à la base de l'échange de plus de 49 millions de messages électroniques, les bons de cotisation électroniques n'ayant pas été pris en considération.

4.6. LE REPERTOIRE DES EMPLOYEURS

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

Tous les acteurs du secteur social ont accès en ligne ou par traitement en différé au répertoire des employeurs que l'ONSS tient à jour depuis de longues années, ainsi qu'à l'historique. 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 du répertoire des employeurs sont, par ailleurs, mises à la disposition du public via le portail de la sécurité sociale (voir point 4.13.).

Cette option offre également d'énormes avantages, surtout lorsqu'elle est combinée à la consultation d'autres banques de données, et permet de déduire dans le temps le lien entre travailleur(s) et employeur(s) (voir point 4.12.). La détermination des

caisses d'allocations familiales compétentes successives en cas de changement d'employeur – ce qui était auparavant souvent source de problèmes et entraînait régulièrement des interruptions dans le paiement des allocations familiales – est par exemple aujourd'hui devenu un jeu d'enfant.

Au total, en 2003, le répertoire des employeurs a été consulté plus de 430.000 fois.

4.7. LA REVISION DU CADASTRE DES PENSIONS

L'INAMI tient à jour depuis longtemps un cadastre des pensions en vue de la perception d'une retenue de 3,55% sur les pensions légales de vieillesse, de retraite, d'ancienneté et de survie ou sur d'autres avantages similaires. 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 cumulés des pensions par personne ; il a été décidé qu'il convenait également de fixer le pourcentage du précompte fiscal à retenir sur les pensions en tenant compte des montants cumulés des pensions par personne. Pour la fixation de la cotisation de solidarité et du pourcentage du précompte, les données disponibles dans le cadastre des pensions de l'INAMI ont servi de base. Il s'est toutefois rapidement avéré que le cadastre élaboré dans le cadre de la retenue des 3,55% devait être revu afin d'être utilisé de manière optimale pour soutenir la mise en application des mesures mentionnées.

A la suite de cette révision, le cadastre des pensions a pu être intégré au réseau géré par la Banque Carrefour comme serveur d'informations offrant une triple fonctionnalité :

- l'aide au calcul des cotisations et des précomptes sur les montants cumulés de pension effectivement versés, comme la cotisation de 3,55% et la cotisation de solidarité ;
- la mise à disposition d'informations complètes concernant l'instance qui accorde tels ou tels avantages légaux et extra-légaux 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.

Sur la base du cadastre des pensions, des aperçus électroniques sont conçus pour l'Office national des pensions et pour l'Administration des pensions. Ces aperçus mentionnent, par personne, tous les avantages légaux et extra-légaux en matière de pension ; ces deux instances sont ainsi en mesure d'établir la cotisation progressive de solidarité et le précompte fiscal qui doivent être retenus sur chaque avantage de pension en fonction du montant cumulé de la pension. Ensuite, toutes les institutions qui paient des pensions légales sont informées via des attestations électroniques des montants de la cotisation de solidarité et du pourcentage du précompte fiscal qu'elles doivent retenir sur chaque avantage payé. En 2003, plus de 3 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, sa caisse d'assurances sociales pour indépendants ou l'institution de sécurité sociale qui lui versait des allocations. Les mutualités introduisaient manuellement ces bons papier dans des supports informatiques pour les traiter, après quoi l'INAMI était en mesure de procéder à certains contrôles pour vérifier si les bons correspondaient effectivement aux informations disponibles auprès de l'ONSS ou d'autres institutions de sécurité sociale.

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 indépendants et de la Caisse de secours et de prévoyance en faveur des marins, et transmises aux mutualités par le réseau de la Banque Carrefour. Ceci décharge les employeurs de l'impression des bons de cotisation, les assurés sociaux du manipulateur 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 2003, près de 14 millions de bons de cotisation électroniques ont été échangés.

4.9. L'ECHANGE ELECTRONIQUE DES ATTESTATIONS RELATIVES A LA SITUATION EN MATIERE DE SECURITE SOCIALE

Ces dernières années, la Banque Carrefour s'est également attachée tout particulièrement au développement de flux de données électroniques qui permettent aux institutions de sécurité sociale de communiquer la situation d'une personne en matière de sécurité sociale à d'autres acteurs, dans ou en dehors de la sécurité sociale, qui ont besoin de ces informations pour l'exécution de leurs missions.

Ceci évite aux institutions de sécurité sociale d'établir un grand nombre d'attestations sur papier et de les envoyer aux assurés sociaux, qui doivent alors aller les remettre à une autre institution, où les données qui figurent sur ces attestations doivent à nouveau être introduites manuellement.

Toutes les institutions affiliées au réseau peuvent consulter d'une manière contrôlée les banques de données de toutes les autres institutions et échanger jusqu'à 170 types de messages électroniques.

Pour les messages en ligne, le délai entre le moment de la demande et celui de la réponse n'excède pas quatre secondes dans 99,2% des cas.

La liste exhaustive des attestations électroniques qui sont échangées directement entre les acteurs du secteur social ou d'autres instances, comme les administrations communales ou l'Administration des contributions directes, peut être consultée sur le site de la Banque Carrefour de la sécurité sociale. Ci-après, nous citons quelques uns de ces flux de données, en mentionnant également les chiffres pour l'année 2003 :

- 1,9 million d'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 pension ;
- 4,6 millions d'attestations électroniques destinées aux mutualités et se rapportant à des personnes ayant droit au revenu d'intégration, à une allocation de handicapé, un revenu garanti pour personnes âgées, des allocations familiales majorées pour cause de handicap, ou à des chômeurs de longue durée ; ainsi, les mutualités sont en mesure d'établir les droits de ces personnes à une intervention majorée dans les frais de soins de santé, de tenir compte de ces données lors de la fixation de l'intervention forfaitaire pour malades chroniques et d'appliquer immédiatement le maximum à facturer;
- 2,6 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) ;
- 2,7 millions d'attestations électroniques émanant des mutualités et destinées aux caisses d'allocations familiales se rapportant au maintien du droit aux allocations familiales pour les personnes en incapacité de travail ou pour les femmes en congé de maternité ;
- 286.000 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 ;
- 4 millions d'attestations électroniques émises par l'ONEM et destinées à l'ONSS et/ou à l'ONSSAPL afin que ces institutions puissent vérifier si les conditions d'octroi de réductions de cotisations patronales sont remplies ;
- 1,8 million d'attestations électroniques provenant du Fonds de Sécurité d'existence pour les ouvriers du secteur du bâtiment et destinées à l'ONSS, afin que l'ONSS soit en mesure de vérifier, lors d'un contrôle sur le chantier de construction, l'authenticité d'une carte de contrôle pour un travailleur donné ;
- 9,5 millions d'attestations électroniques destinées au SPF Finances portant sur le ticket modérateur payé en soins de santé, afin que lors de l'imposition le SPF Finances puisse automatiquement établir, par ménage, les montants à déduire de l'impôt sur les personnes physiques à payer dans le cadre du maximum à facturer;
- 7 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 ;

- 2,6 millions d'attestations électroniques venant du FAT, de l'INAMI, du FMP, de l'ONAFIS, du CIN, de l'INASTI et du SPF Sécurité Sociale à destination de la Région flamande, afin que la Région flamande puisse accorder automatiquement, lors de la fixation du précompte immobilier, la réduction ou l'exonération du précompte aux personnes concernées ;
- 6,3 millions d'attestations électroniques destinées aux administrations communales et provinciales ainsi qu'à la Vlaamse Milieumaatschappij (Société flamande de l'environnement) et à la Région de Bruxelles-Capitale, mentionnant qui de leurs contribuables ou de leurs redevables d'une redevance bénéficie d'un remboursement majoré des frais de soins de santé, si bien que les instances concernées peuvent accorder automatiquement aux intéressés une réduction ou une exonération des impôts ou des redevances prévues dans leurs règlements ;
- 238.000 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 accorder à ces personnes un abonnement de transport gratuit ;
- 1,2 million d'attestations électroniques établies par les mutualités et destinées aux Communautés et à la Région de Bruxelles-Capitale, afin qu'elles puissent organiser tous les deux ans, dans le cadre de leur politique des soins de santé préventifs, des examens gratuits de dépistage du cancer par mammographie ;
- 4 millions d'attestations électroniques relatives à des périodes d'interruption de travail en provenance des mutualités, des assureurs accidents du travail et des organismes de paiement des allocations de chômage à destination des autres institutions de sécurité sociale afin de compléter les données de la déclaration multifonctionnelle des employeurs avec les données dont les institutions émettrices sont la source authentique ;
- 700.000 attestations électroniques émises par l'INASTI destinées aux autres institutions de sécurité sociale communiquant le début et la fin d'une activité d'indépendant ;
- 9,2 millions d'attestations électroniques destinées au datawarehouse OASIS dans le cadre d'un projet antifraude commun des 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 diverses institutions de sécurité sociale en vue de détecter des fraudes potentielles ; pour les personnes soupçonnées de fraude, la Banque Carrefour réidentifie les données pour les services d'inspection, afin qu'ils puissent effectuer des contrôles ciblés.

Par ailleurs, la Banque Carrefour prend activement part, au niveau européen, au développement d'un réseau européen pour l'échange électronique de données sociales relatives aux citoyens qui migrent entre des Etats membres de l'Union européenne. En Belgique, la Banque Carrefour de la sécurité sociale joue 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. Par exemple, en 2003, 52.000 messages électroniques

ont été échangés entre institutions de pension belges et étrangères, ceci permet de tenir à jour un aperçu des droits à la pension que les travailleurs migrants au sein de l'Union européenne s'ouvrent dans différents Etats membres.

4.10. LA CARTE D'IDENTITE SOCIALE OU CARTE SIS

Dans le courant de 1998, chaque assuré social a reçu une carte d'identité sociale ou carte SIS. Cette carte adopte la forme d'une carte à puce, sur laquelle sont imprimées des données et stockées des informations électroniques.

En premier lieu, la carte SIS comporte un certain nombre de données d'identification de base, parmi lesquelles le NISS (numéro d'identification de la sécurité sociale).

Ces données figurant sur la carte SIS sont lisibles à l'œil nu et par la voie électronique. Le fait de détenir un document officiel mentionnant exactement son NISS et de devoir le montrer à chaque contact avec une institution de sécurité sociale procure à l'assuré social la garantie d'un service plus rapide et plus exact. En outre, cela augmente la disponibilité du NISS (correct) dans les banques de données des institutions de sécurité sociale. De plus, chaque institution qui souhaite interroger le réseau dispose aussi systématiquement du NISS correct. Ainsi, les données nécessaires à la détermination des droits sociaux peuvent être retrouvées plus rapidement, plus fréquemment et avec une plus grande garantie d'exactitude par le biais du réseau de la Banque Carrefour. L'assuré social doit alors fournir moins souvent des informations détaillées aux différentes instances de sécurité sociale et ses droits sociaux peuvent être fixés de manière plus rapide et plus correcte.

La carte d'identité sociale peut également être utilisée pour la mention du NISS sur chaque déclaration que l'employeur ou d'autres instances, par exemple les débiteurs de pensions extralégales, doivent effectuer pour un assuré social. De ce fait, les employeurs et ces autres instances sont déchargés de la nécessité de demander ce numéro au Registre national ou à une institution de sécurité sociale, et du traitement ultérieur fastidieux des questions complémentaires posées par les institutions de sécurité sociale par suite de l'absence de ce numéro. Le traitement de ces déclarations peut alors s'effectuer de façon plus efficace par les institutions destinataires, en particulier quand des données relatives à l'intéressé en provenance de plusieurs sources doivent être rassemblées sur la base de ce numéro. Le cadastre des pensions, mentionné sous le point 4.7., en est un bon exemple. Tous les avantages de pension qui sont versés à un individu par diverses instances doivent être rassemblés en vue de la fixation des cotisations ou des précomptes fiscaux sur les montants cumulés par la personne ou en vue de l'établissement de statistiques de pension. Sans un système de déclaration qui mentionne systématiquement le NISS, le rassemblement correct des données par personne est d'autant plus compliqué.

En outre, la mention du NISS sur la carte SIS sous une forme électroniquement lisible permet de recourir à un appareil de lecture électronique aux guichets des institutions de sécurité sociale, chez les employeurs ou quand l'assuré social doit s'identifier à l'égard de la sécurité sociale. Cela permet d'éviter de devoir réintroduire inutilement ce numéro et donc les risques d'erreur qui en découlent. Le certificat généré automatiquement lors de la lecture électronique de la carte d'identité sociale peut servir dans chaque phase du processus de traitement ultérieur des données comme preuve de la fiabilité du NISS communiqué et éviter de multiples contrôles d'exactitude.

Outre les données d'identification, la carte SIS comprend, uniquement sous une forme électronique, également des données relatives à la situation d'assurabilité du titulaire dans le secteur des soins de santé. Il s'agit des mêmes données qui figuraient auparavant sur les vignettes et la carte de mutualité en plastique et qui, à présent, permettent au titulaire de prouver sa situation d'assurabilité à l'égard des dispensateurs de soins de santé, comme les pharmaciens, les hôpitaux, etc. Sur la base de ces données, les dispensateurs de soins sont en mesure de déterminer la part personnelle de l'intéressé dans le coût des soins dispensés. Les données relatives à la situation d'assurabilité sont codées et donc seulement lisibles à l'aide d'une carte de décryptage (la « carte SAM »), qui est distribuée par l'INAMI aux seuls dispensateurs de soins qui doivent connaître ces données en vue de l'application du système du tiers payant. Comme ces dispensateurs de soins peuvent recopier électroniquement les données d'identification et d'assurabilité figurant sur la carte dans leurs fichiers, ils évitent d'avoir à réintroduire quelque 100 millions de vignettes par an. Par ailleurs, le passage des vignettes aisément falsifiables et d'une carte à bande magnétique actualisable peu sûre par titulaire à une carte à puce sûre, actualisable et lisible électroniquement par titulaire ou personne à charge, offre aux dispensateurs de soins des garanties nettement plus élevées quant à l'exactitude des données d'assurabilité qu'ils peuvent d'ailleurs mettre à jour, en cas de doute, à partir de leur appareil de lecture après s'être connectés sur l'ordinateur des mutualités.

Si cela s'avère utile pour l'application de la sécurité sociale, d'autres données pourront ultérieurement être ajoutées à la carte SIS à la condition que cet ajout soit autorisé par un arrêté royal délibéré en Conseil des ministres et après avis pris du Comité sectoriel de la sécurité sociale.

Ce faisant, il est possible de coder plusieurs types d'informations avec différentes clés, de telle manière que chaque clé ne donne accès qu'à une partie des informations et à condition d'accorder un accès sélectif aux données en fonction de l'utilisateur de la carte.

Il n'entre toutefois pas dans les intentions d'utiliser la carte SIS comme un moyen de transfert électronique de données.

Cela n'a d'ailleurs pas de sens de charger l'assuré social du transport de données via une carte à puce vers des acteurs, alors que ces derniers peuvent obtenir les données concernées par le réseau décrit ci-dessus. L'utilisation du réseau rend la vie de

l'assuré plus facile, est plus rapide, moins onéreuse et offre plus de garanties en matière d'exactitude et de protection des données. Outre la fonction de moyen d'identification fiable, la carte sera donc uniquement employée pour mettre à disposition, de manière électronique, des instances non intégrées au réseau de la Banque Carrefour de la sécurité sociale des données relatives au statut d'une personne en matière de sécurité sociale.

Sur la base de l'expérience acquise avec la carte SIS, le Gouvernement fédéral a conçu une carte d'identité électronique avec, d'une part, les données d'identification de base du titulaire et, d'autre part, des clés privées et des certificats qui peuvent être utilisés pour une authentification électronique et le placement de signatures électroniques. Cette carte sera distribuée à tous les citoyens sur une période de 3 à 5 ans. Dès que les assurés sociaux disposeront d'une carte d'identité électronique et que tous les dispensateurs de soins seront intégrés de manière sécurisée au réseau de la Banque Carrefour de la sécurité sociale par le biais de CARENET (en cours d'élaboration) ou d'Internet, la carte SIS pourra être supprimée. En effet, les dispensateurs de soins pourront alors consulter la situation d'assurabilité d'un patient, via le réseau, dans la banque de données de sa mutualité à l'aide de la carte d'identité électronique comme moyen d'identification et d'authentification.

4.11. STATISTIQUES INTEGREES

Les informations disponibles dans les systèmes d'information opérationnels des différents acteurs du secteur social et nécessaires au soutien de la politique sociale sont copiées à intervalles réguliers dans les datawarehouses qui peuvent être utilisés pour l'élaboration de statistiques intégrées avec des informations codées ou anonymes. Le recours aux datawarehouses permet de répondre mieux, plus rapidement et de manière moins onéreuse aux demandes de données émanant des institutions de recherche et des autorités. Ce faisant, deux types d'application sont offerts : d'une part, plusieurs applications de base où, selon une fréquence déterminée (par trimestre, par semestre, par année,...), un nombre déterminé de statistiques sont calculées et, d'autre part, certaines applications ad hoc qui sont réalisées à la demande des chercheurs.

La Banque Carrefour de la sécurité sociale gère le datawarehouse marché de l'emploi, avec information intégrée sur (l'évolution du) marché belge de l'emploi en combinant entre elles des informations relatives à l'emploi, au chômage et aux allocations sociales.

4.12. LA DECLARATION IMMEDIATE D'EMPLOI (DIMONA)

L'existence d'une relation de travail est une donnée fondamentale pour la sécurité sociale. L'introduction de la 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. La déclaration, que l'employeur doit introduire par voie électronique, permet d'identifier très rapidement la relation entre un employeur et un travailleur, ce qui facilite le traitement électronique des déclarations ultérieures.

Du fait que les informations transmises de cette manière sont immédiatement disponibles dans une banque de données de l'ONSS, consultable de manière interactive par tous les acteurs du secteur social qui en ont besoin (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 pourront notamment être progressivement supprimés. Grâce à la mention de la qualité d'étudiant dans la déclaration DIMONA, l'employeur ne doit plus envoyer les contrats d'étudiant sur 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 (voir point 4.13.). Comme un employeur est uniquement autorisé à consulter des données relatives aux travailleurs avec lesquels il a 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.

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

Le portail de la sécurité sociale peut être consulté à l'adresse <http://www.socialsecurity.be>. Il met à disposition des services intégrés pour différents groupes cibles (assurés sociaux, employeurs, certaines catégories de professionnels, ...) en fonction des événements qui se produisent dans la vie des utilisateurs (embauche, emploi, départ à la retraite, ...).

Le portail est disponible en permanence et à partir de n'importe quel endroit. Il fait entrer la sécurité sociale sur le lieu du travail et dans le salon. Ceci permet d'éviter des déplacements et des temps d'attente. Les utilisateurs peuvent entrer directement en contact électronique avec les institutions de sécurité sociale et ils obtiennent une réaction en temps réel.

Progressivement, le portail évolue vers une prestation de services personnalisée pour chaque usager qui tient compte des spécificités de ce dernier, soit sur la base d'un profil que l'usager communique lui-même, soit sur la base d'une analyse de sa situation en matière de sécurité sociale. La prestation 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'uti-

lisateur 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 disposition d'une page personnelle pour chaque employeur.

Sur le portail sont à la fois disponibles de manière intégrée des informations, des transactions et des liens vers les sites Internet des différentes institutions de sécurité sociale. Les transactions peuvent être effectuées sur le portail, mais également 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'information des institutions de sécurité sociale), ce qui permet d'éviter une réintroduction manuelle inutile et susceptible de générer des erreurs. Pour la mise en œuvre des transactions 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, ... Les procédures nécessaires à une gestion adéquate des utilisateurs ont été mises en œuvre, et ceci tant pour les citoyens que pour les entreprises. L'authentification des utilisateurs s'effectue à l'aide 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 et qui contient 24 séries de lettres non mémorisables, dont une série arbitraire est demandée à chaque connexion au portail). A l'avenir, l'authentification se fera à l'aide du certificat électronique prévu sur la carte d'identité électronique et destiné à cet effet. Dans chaque entreprise, un administrateur local a été désigné, lequel détermine quels collaborateurs de l'entreprise sont autorisés à effectuer quelles transactions au nom de l'entreprise.

Entre-temps, les entreprises ou leurs représentants, tels que les secrétariats sociaux, peuvent effectuer via le portail 25 transactions électroniques :

- la déclaration DIMONA ;
- la déclaration trimestrielle à l'ONSS ;
- la correction électronique de la déclaration trimestrielle à l'ONSS ;
- la consultation de leur propre fichier du personnel ;
- la consultation du répertoire des employeurs ;
- la notification électronique intégrée d'un chantier de construction ;
- la consultation de l'obligation de retenue dans le secteur de la construction ;
- la demande de détachement d'un travailleur à l'étranger (Gotot) ;
- la communication préalable de chômage temporaire ;
- la consultation du fichier de vacances ;
- la déclaration d'un accident du travail et le rapport mensuel (2 transactions) ;
- la déclaration de la reprise du travail après un accident du travail ;
- la déclaration annuelle de chômage temporaire ;
- la déclaration mensuelle des heures de chômage temporaire ;
- la déclaration de début d'un emploi à temps partiel avec maintien des droits dans le régime du chômage ;

- la déclaration mensuelle de travail à temps partiel pour le calcul de l'allocation de garantie de revenus (secteur du chômage) ;
- la déclaration mensuelle de travail en tant que travailleur occupé dans un atelier protégé (secteur du chômage) ;
- la déclaration mensuelle de travail dans le cadre d'un programme d'activation (secteur du chômage) ;
- la déclaration pour la détermination du droit aux vacances jeunes (secteur du chômage) ;
- la déclaration mensuelle des heures de vacances jeunes (secteur du chômage) ;
- la demande mandatée de l'éloignement d'une travailleuse enceinte (secteur des maladies professionnelles).

A court terme, deux nouvelles transactions sont prévues pour les citoyens sur le portail de la sécurité sociale. Une première transaction, appelée Self-pen, permet aux citoyens de demander des informations personnalisées sur leur pension. Une deuxième transaction est prévue par le Fonds de fermeture des entreprises. Celle-ci permettra aux victimes d'une fermeture d'entreprise de consulter l'état d'avancement de leur dossier. Au total, une quarantaine de transactions ont été définies pour les citoyens et seront mises en oeuvre aux cours des prochaines années.

4.14. 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 peuvent y faire appel 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 pour toute question relative à l'échange électronique de données avec les institutions de sécurité sociale. Ce centre de contact est accessible par téléphone, courrier électronique ou fax. Il est soutenu par un outil de gestion de la relation client dans lequel tous les contacts sont conservés. A chaque contact, les collaborateurs du centre de contact ont ainsi un aperçu de tous les contacts antérieurs avec l'employeur concerné, avec une indication des questions posées, des réponses données et d'autres informations similaires.

Pour les questions les plus fréquemment posées, l'outil de gestion de la relation client comporte des scripts qui aident les employés 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, afin que les employeurs puissent trouver des réponses eux-mêmes.

Le centre de contact est en mesure de répondre lui-même à plus ou moins 80% des questions posées. Les spécialistes qui sont appelés à répondre aux autres questions sont tenus de 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.

A l'avenir, les services du centre de contact seront étendus aux assurés sociaux.

5. LES PRINCIPAUX DEFIS

5.1. L'INTEGRATION AU RESEAU D'AUTRES ACTEURS DU SECTEUR SOCIAL ET D'AUTRES BANQUES DE DONNEES, ET LE DEVELOPPEMENT DE NOUVEAUX FLUX DE DONNEES ELECTRONIQUES

La Banque Carrefour envisage l'intégration de plus en plus d'acteurs du secteur social dans son réseau de prestation de services. D'ici la fin de 2004, tous les CPAS devront être connectés. Pour atteindre cet objectif, la Banque Carrefour et le SPF Sécurité Sociale ont élaboré un plan d'action et une campagne de sensibilisation en faveur des CPAS. 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, 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 besoin à cet effet d'informations sur le statut social de certains de leurs clients, voici autant de groupes cibles prioritaires pour l'extension du réseau.

Au fur et à mesure que de nouvelles banques de données qui s'avèrent utiles pour les acteurs du secteur social, sont constituées au sein ou en dehors de la sécurité sociale, celles-ci sont intégrées au réseau.

Parmi les banques de données déjà intégrées ou appelées à s'intégrer au réseau, citons : le répertoire des allocations familiales de l'ONAFIS, la banque de données relative aux salaires et au temps de travail de l'ONSSAPL et le répertoire central des indépendants de l'INASTI.

Par ailleurs, des attestations papier peuvent encore être remplacées par des flux de données électroniques directs entre acteurs du secteur social. Chaque fois que les fournisseurs et destinataires des données concernés seront techniquement prêts, ces attestations seront remplacées par des flux de données électroniques adaptés. Grâce à cela, les assurés sociaux seront de moins en moins confrontés à de telles attestations papier.

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

La possibilité croissante d'échange électronique de données entre les assurés sociaux individuels et leurs employeurs, d'un côté, et les acteurs du secteur social, de l'autre, constitue une nouvelle opportunité majeure. Les conditions sont plus que jamais réunies. L'utilisateur final dispose de la technologie d'Internet, peu onéreuse et très conviviale.

Une première série d'applications d'un tel échange électronique de données interactif entre les employeurs et les institutions de sécurité sociale a déjà été énumérée sous le point 4.13.

Toutes les formalités administratives des assurés sociaux ou de leurs employeurs qui ne se déroulent pas encore de façon électronique, seront progressivement remplacées par des procédures électroniques. Les assurés sociaux pourront obtenir par la même voie électronique les informations de base sur l'état d'avancement de leurs dossiers.

Les employeurs pourront également obtenir de façon électronique auprès des institutions de sécurité sociale des informations minimales et non sensibles relatives aux personnes qui ont mis leur carte d'identité sociale à disposition. Ils ne devront donc plus demander ces informations par téléphone ou sur papier. Un employeur qui souhaite engager une personne pourra ainsi savoir, par exemple, à quelles réductions de cotisations cette embauche lui donne droit.

De nombreuses transactions supplémentaires, notamment l'introduction progressive des déclarations électroniques des risques sociaux, seront mises en oeuvre au cours des prochaines années. Par ailleurs, la Banque Carrefour prévoit d'ici la fin de 2004 l'ouverture de son répertoire des références comme service de base de l'environnement de portail.

5.3. 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 de données efficace entre un grand nombre d'instances, voire même la recherche active de 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 avoir à délivrer d'attestation à cet effet.

La loi organique de la Banque Carrefour dispose que toutes les instances qui accordent des droits supplémentaires sur la base du statut social (comme Belgacom, Electrabel, ...) sont obligées de demander ces informations sur le statut auprès de la Banque Carrefour et non auprès des assurés sociaux.

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 d'un nouveau service 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 personnaliser nettement plus la prestation 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 assurés sociaux pourront même être automatiquement informés de leurs droits éventuels ou les employeurs des réductions de cotisations possibles et ce en fonction de leur situation spécifique. Les citoyens et les employeurs pourront effectuer le suivi de leurs dossiers. De cette manière, la publicité de l'administration pourra être considérablement accrue.

Le centre de contact est susceptible de devenir un point de contact unique pour les employeurs et les assurés sociaux, octroyant des informations et un soutien en ce qui concerne l'ensemble de la sécurité sociale.

La Banque Carrefour a également proposé au Gouvernement fédéral d'évoluer vers une déclaration d'impôts des personnes physiques précomplétée. Concrètement, les déclarations d'impôts seraient complétées partiellement sur la base des données disponibles dans le réseau du secteur social avant d'être envoyées aux contribuables.

Ceci serait un pas de plus vers une simplification administrative. Les employeurs seraient en effet déchargés de la transmission au fisc des fiches de revenus de leurs travailleurs et les contribuables ne devraient plus recopier sur leurs déclarations d'impôts les données figurant sur leurs fiches de revenus provenant de leurs employeurs ou des institutions de sécurité sociale. Par ailleurs, le SPF Finances ne devrait plus comparer les données déclarées avec celles qui figurent sur les fiches de revenus transmises par les employeurs et les institutions de sécurité sociale.

Il va de soi que lors de l'utilisation des nouvelles technologies une attention permanente est accordée aux aspects de sécurité et à la protection de la vie privée. Les services peuvent exclusivement être utilisés et les données uniquement consultées et corrigées par des instances autorisées à cet effet par un comité sectoriel de la sécurité sociale indépendant et nommé par le Parlement. Lorsque les données circulent sur des réseaux, il est veillé à ce qu'elles ne puissent pas être lues ou modifiées par des personnes non autorisées.

5.4. L'E-WORKSPACE

La Banque Carrefour travaille également au développement d'un e-workspace, c'est-à-dire un environnement de travail partagé sur Internet qui offre différentes fonctionnalités, telles qu'un soutien à la gestion des documents et des connaissances, un

soutien du flux de travail, un soutien à la gestion de projets et de programmes, un soutien à l'e-apprentissage. L'objectif est d'augmenter de cette manière l'efficacité de l'organisation et des processus de travail.

Dans une première phase, le groupe cible de l'e-workspace comprend le personnel et les administrateurs des institutions de sécurité sociale, le personnel et le conseil d'administration du SPF Sécurité sociale et du SPF Emploi, travail et concertation sociale, le personnel et les administrateurs de l'asbl SmalS-MvM, ainsi que le personnel des clients et des fournisseurs d'information de la Banque Carrefour qui sont concernés par les programmes et projets qu'elle coordonne.

Les personnes autorisées recevront via un navigateur Internet un accès direct à l'e-workspace à tout moment et à partir de n'importe quel endroit. L'accès pourra également avoir lieu par le biais d'applications utilisées par les institutions du groupe cible sur la base d'une connexion d'application à application ou sur la base de standards ouverts tels que XML.

5.5. COLLABORATION AVEC LES DIRIGEANTS POLITIQUES ET D'AUTRES SERVICES PUBLICS COMPETENTS EN MATIERE D'E-GOVERNMENT

Au cours de ces dernières années, des ministres ou des secrétaires d'Etat 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 Banque Carrefour de la sécurité sociale. En premier lieu, grâce à la mise à disposition de son know-how et de son expérience en matière d'e-government, la Banque Carrefour est en mesure de contribuer à une administration plus effective et plus efficace et à diminuer les 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 de façon commune pour les différents niveaux de pouvoir et le secteur social ; ceci 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.

D'autres suggestions en la matière sont développées dans l'article "E-government : the approach of the Belgian federal administration", qui peut être téléchargé sur le site web de Frank Robben (<http://www.law.kuleuven.ac.be/icri/frobben>), dans la rubrique « Publication List ».

5.6. VEILLER EN PERMANENCE A CE QUE L'INFORMATISATION DE LA SECURITE SOCIALE NE CAUSE PAS DE DESAVANTAGES AUX ASSURES SOCIAUX

L'honnêteté nous oblige à ne pas seulement décrire les avantages qui découlent pour les assurés sociaux d'une gestion électronique coordonnée des informations au sein de la sécurité sociale. Si certaines mesures appropriées ne sont pas prises, une telle gestion électronique des informations est également susceptible de mener à un certain nombre de désavantages. Aussi est-il de la responsabilité de la Banque Carrefour de la sécurité sociale et des acteurs du secteur social d'éviter ces désavantages. Les atteintes à la vie privée des assurés sociaux 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 Internet de la Banque Carrefour de la sécurité sociale. Il est toutefois important que toutes les institutions de sécurité sociale accordent une attention permanente à ces mesures et qu'elles 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 plus longtemps qu'il ne le faut.

En outre, il faut également éviter que la totalité du système devienne obscure pour les assurés sociaux. Etant donné que les informations sont échangées par voie électronique entre les institutions de sécurité sociale et qu'elles sont dès lors de moins en moins demandées directement auprès des assurés sociaux ou de leurs employeurs, les assurés sociaux ne disposent plus d'autant de moments de contrôle pour vérifier l'exactitude des informations traitées. C'est pourquoi, il est essentiel que les institutions de sécurité sociale prêtent une attention toute particulière à l'exécution du devoir d'information et de motivation prévu dans plusieurs réglementations lorsque sont prises des décisions sur la base de données disponibles dans le réseau. L'assuré social doit non seulement pouvoir comprendre sur base de quelles données de fait et de quelle réglementation les décisions ont été prises, mais idéalement il doit également pouvoir connaître la source des données. Il risque sinon de ne plus savoir à qui s'adresser pour corriger des données erronées.

(Traduction)

LISTE DES SIGLES UTILISES

- 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'identification sociale
- SPF : service public fédéral
- UML : Unified Modeling Language
- XML : Extensible Markup Language

SITES INTERNET UTILES

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

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

Site de Frank Robben : <http://www.law.Kuleuven.ac.be/icri@frobben>

TABLE DES MATIERES

LA BANQUE CARREFOUR DE LA SECURITE SOCIALE EN 2004

1. INTRODUCTION	147
2. LA MISSION ET LA STRATEGIE DE LA BANQUE CARREFOUR DE LA SECURITE SOCIALE	148
3. LES PRINCIPES DE BASE DU TRAITEMENT DES INFORMATIONS EN TANT QUE MOYEN STRATEGIQUE DE PRODUCTION	149
3.1. MODELISATION DES INFORMATIONS	149
3.2. COLLECTE UNIQUE ET REUTILISATION DES INFORMATIONS	150
3.3. GESTION DES INFORMATIONS	151
3.4. ECHANGE ELECTRONIQUE DES INFORMATIONS.	151
3.5. PROTECTION DES INFORMATIONS.	152
4. LES PRINCIPALES REALISATIONS	152
4.1. UN RESEAU D'ECHANGE DE DONNEES	153
4.2. LE REPERTOIRE DES REFERENCES	154
4.3. L'UTILISATION DE CLES D'IDENTIFICATION UNIQUES	154
4.4. L'ACCES AU REGISTRE NATIONAL ET AUX REGISTRES DE LA BCSS	155
4.5. LA COLLECTE AUTOMATISEE ET LE STOCKAGE DES DONNEES RELATIVES AUX SALAIRES ET AU TEMPS DE TRAVAIL	156
4.6. LE REPERTOIRE DES EMPLOYEURS	158
4.7. LA REVISION DU CADASTRE DES PENSIONS	159
4.8. L'AUTOMATISATION DES BONS DE COTISATION	160
4.9. L'ECHANGE ELECTRONIQUE DES ATTESTATIONS RELATIVES A LA SITUATION EN MATIERE DE SECURITE SOCIALE	160
4.10. LA CARTE D'IDENTITE SOCIALE OU CARTE SIS.	163
4.11. STATISTIQUES INTEGREES	165
4.12. LA DECLARATION IMMEDIATE D'EMPLOI (DIMONA).	165
4.13. UN ENVIRONNEMENT PORTAIL INTEGRE BASE SUR UNE LOGIQUE D'UTILISATEUR	166
4.14. UN CENTRE DE CONTACT DE LA SECURITE SOCIALE	168
5. LES PRINCIPAUX DEFIS	169
5.1. L'INTEGRATION AU RESEAU D'AUTRES ACTEURS DU SECTEUR SOCIAL ET D'AUTRES BANQUES DE DONNEES ET LE DEVELOPPEMENT DE NOUVEAUX FLUX DE DONNEES ELECTRONIQUES	169

5.2. LA PROMOTION DE L'ECHANGE ELECTRONIQUE DE DONNEES ENTRE ASSURES SOCIAUX ET ENTREPRISES, D'UNE PART, ET ACTEURS DU SECTEUR SOCIAL, D'AUTRE PART	169
5.3. LE DEVELOPPEMENT DE NOUVEAUX TYPES DE SERVICES	170
5.4. L'E-WORKSPACE	171
5.5. COLLABORATION AVEC LES DIRIGEANTS POLITIQUES ET D'AUTRES SERVICES PUBLICS COMPETENTS EN MATIERE D'E-GOVERNMENT	172
5.6. VEILLER EN PERMANENCE A CE QUE L'INFORMATISATION DE LA SECURITE SOCIALE NE CAUSE PAS DE DESAVANTAGES AUX ASSURES SOCIAUX	173
LISTE DES SIGLES UTILISES	174
SITES INTERNET UTILES	174