

AUTOMATISATION DE DROITS QUI RÉLÈVENT DE LA COMPÉTENCE DE L'ÉTAT FÉDÉRAL

Note rédigée à la demande de
la Commission d'accompagnement

1 mars 2013



**Service de lutte contre la pauvreté,
la précarité et l'exclusion sociale**

**Steunpunt tot bestrijding van armoede,
bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting**

**Dienst zur Bekämpfung von Armut, prekären
Lebensumständen und sozialer Ausgrenzung**

Table de matière

Introduction	4
1. L'automatisation : définition et enjeu.....	5
1.1. Définition	5
1.2. Enjeu.....	6
2. État de la situation au regard de l'automatisation des droits qui relèvent de la compétence de l'État fédéral.....	7
2.1. Énergie.....	8
2.2. Finances	13
2.3. Handicap	14
2.4. Justice	17
2.5. Mobilité	20
2.6. Pensions	22
2.6.1. Réponse de l'Office national des Pensions	22
2.6.2. Réponse de l'INASTI	24
2.7. Télécommunication	27
2.8. Santé	29
2.9. Emploi	31
2.10. Allocations familiales	34
2.11. Intégration sociale	37
2.12. Agence simplification administrative	38
2.13. Banque Carrefour de la Sécurité sociale	41
Conclusions	43

Introduction

Le Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale, à la demande de sa Commission d'accompagnement, a mené un travail sur l'automatisation des droits. Il a examiné quels sont les droits dont l'ouverture est déjà automatisée et surtout ceux pour lesquels un examen d'office, par l'autorité compétente, des conditions à remplir pour ouvrir le droit, serait possible. Ce sont les résultats de ce travail qui sont présentés dans cette note.

Rappelons que le législateur a explicitement prévu, il y a déjà plus de 15 ans, l'octroi d'office des prestations sociales chaque fois que cela est 'matériellement possible'¹. Ces dernières années, l'attention pour l'automatisation s'est accrue et porte sur davantage de droits. C'est ainsi que l'accord de l'actuel Gouvernement fédéral prévoit d'accélérer l'ouverture automatique des droits sociaux de type tarif social pour les personnes qui répondent aux conditions prévues (notamment énergie, eau, communications, SNCB). Le Plan d'Action Fédéral de Simplification administrative 2012-2015 contient lui aussi des mesures d'automatisation de certains droits (tiers-payant en cas de maladies chroniques, par exemple). Il en va de même du Plan fédéral de Lutte contre la pauvreté, approuvé par le Gouvernement, le 14 septembre 2012 (intervention majorée notamment).

À la demande de la Commission d'accompagnement, seuls les droits relevant de compétences fédérales ont été étudiés. Les Communautés et les Régions sont également intéressées par cette thématique, une deuxième note suivra présentant l'état de la situation pour les droits relevant des compétences des Régions et des Communautés.

Avant de présenter l'état des lieux en matière d'automatisation, nous commencerons par définir ce terme. Automatiser un droit est en effet une expression inconnue dans le langage juridique. Nous préciserons ensuite l'enjeu de l'automatisation, au-delà des questions techniques que soulève une telle démarche. En guise de conclusion, nous identifions quelques éléments – aussi bien des éléments qui ont permis des avancées vers l'automatisation que des difficultés rencontrées – à partir des contributions des institutions publiques et, sur cette base, nous formulerons des recommandations. Nous partagerons enfin quelques réflexions sur le non-recours aux droits, au-delà de la seule question de l'automatisation.

Nous tenons à remercier tous les SPF, SPP, organismes de sécurité sociale, le Service de Simplification administrative ainsi que les Communautés et les Régions qui ont collaboré avec le Service et ont partagé leur connaissance détaillée de questions souvent fort techniques qui se sont posées tout au long de ce travail. Merci aussi aux membres de la Commission d'accompagnement du Service, qui ont débattu du projet de note lors de leur réunion du 15 janvier 2013.

¹ Art. 8 de la loi du 11 avril 1995 visant à instituer "la charte" de l'assuré social, Moniteur belge du 6 septembre 1995 (entrée en vigueur le 1^{er} janvier 1997). Cette Charte s'applique aussi à l'aide sociale. Les termes 'matériellement possible' sont explicités par arrêté royal.

1. L'automatisation : définition et enjeu

1.1. Définition

L'expression 'automatisation d'un droit' est vague et est inconnue comme telle dans le langage juridique. Il est donc important de définir clairement de quoi il est question ici.

Pour délimiter cette thématique, le Service est d'abord parti d'une définition étroite, qui se limitait à l'ouverture automatique d'un droit: autrement dit, le fait pour un service public d'examiner d'office si une personne peut ou non bénéficier de tel ou tel droit. C'est une forme parfaite d'automatisation, qui n'existe que très rarement en pratique. Mais il est possible de concevoir d'autres formes d'automatisation ou de simplification de procédure, qui poursuivent le même objectif et qui constituent des avancées utiles, permettant à des personnes en situation de pauvreté de mieux exercer leurs droits. C'est pourquoi nous allons rapidement les passer en revue.

Comme nous l'avons dit, la forme d'automatisation la plus achevée est l'ouverture automatique d'un droit. Le service public vérifie de sa propre initiative si les conditions requises pour octroyer le droit sont remplies, sans que l'ayant droit potentiel ne doive introduire une demande. Dans certains cas, il peut clôturer entièrement cet examen du dossier et donc octroyer, à la personne, sans formalité complémentaire, le droit auquel elle peut prétendre. Mais parfois, il doit encore demander à celle-ci des informations complémentaires.

Cela nous amène à la forme suivante d'automatisation, lorsqu'une personne est identifiée par le service public comme un ayant droit potentiel. Celle-ci en est alors informée et il lui est demandé de communiquer certaines informations afin de pouvoir procéder à l'examen de son dossier.

Il y a des situations dans lesquelles ce n'est pas l'ouverture du droit qui est automatisée, mais bien son actualisation. Dès le moment où une personne est connue du service public compétent, les changements qui interviennent dans sa situation sont examinés automatiquement et peuvent donner lieu à une modification de la décision d'octroyer le droit.

Enfin, il y a aussi de nombreuses possibilités de simplifier les procédures (de demande), d'éviter que des citoyens doivent chaque fois fournir des renseignements qui ont déjà été transmis. On ne peut pas parler alors d'automatisation, mais de telles initiatives méritent néanmoins d'être mentionnées dans la mesure où elles facilitent considérablement l'obtention d'un droit.

1.2. Enjeu

L'enjeu de l'automatisation est une plus grande effectivité des droits, par une diminution du non-recours, une réalité dont l'ampleur est plus grande qu'on ne l'imagine généralement et qui touche particulièrement les personnes les plus défavorisées. Les prestations non réclamées constitueraient, selon certaines études, un phénomène plus étendu que la fraude aux prestations, qui fait pourtant l'objet de bien plus d'attention politique aujourd'hui².

Les raisons du non-recours sont multiples, les réponses à apporter le sont tout autant. L'automatisation de l'ouverture des droits en est une, pas l'unique. Elle peut contribuer à l'effectivité de certains droits et à ce titre mérite toute notre attention, d'autant plus que le développement des banques de données et des possibilités de croisement entre elles via la Banque Carrefour Sécurité Sociale, offre de nombreuses possibilités.

Les enjeux de la lutte contre le non-recours à laquelle participe l'automatisation, sont eux aussi multiples. Nous en citons deux particulièrement pertinents pour le propos qui nous occupe :

- Un enjeu en termes de droits : quelle valeur a un droit qui n'est pas effectivement exercé ? La reconnaissance formelle d'un droit ne garantit en aucune manière sa mise en œuvre, d'autant moins que l'ayant droit potentiel vit dans des conditions socioéconomiques défavorables.
- Un enjeu en termes de pauvreté : le non-recours diminue l'impact des politiques sociales et appauvrit les personnes qui ne demandent pas les droits auxquels elles peuvent prétendre.

² Voir notamment les travaux de l'Observatoire des non-recours aux droits et service (Odenore), rattaché au CNRS et en particulier *l'Envers de la fraude sociale (La Découverte)*, 2012.

2. État de la situation au regard de l'automatisation des droits qui relèvent de la compétence de l'État fédéral

Lors de la phase préparatoire, le Service a exploré le thème de l'automatisation, par des lectures et des contacts. Durant cette période, il a aussi organisé quelques réunions avec l'administration flamande (département Welzijn, Volksgezondheid en Gezin), qui effectuait le même exercice pour les droits relevant de compétences régionales et communautaires, afin d'échanger des informations et de chercher à harmoniser l'approche.

En 2011, un courrier a été envoyé aux administrations et institutions fédérales concernées pour leur demander leur collaboration en vue d'identifier les droits qui avaient déjà été (totalement ou partiellement) automatisés, pour lesquels un projet d'automatisation était en cours ou pour lesquels il serait pertinent d'envisager une ouverture automatique. Ceci a permis au Service d'avoir une personne de contact au sein de chacune de ces administrations et institutions.

Un séminaire de travail, auquel ont participé une quinzaine de personnes de contact des administrations et institutions fédérales, a ensuite été mis sur pied le 9 juillet 2012. L'administration flamande et le cabinet de la secrétaire d'État à la Lutte contre la pauvreté étaient également présents. Le travail a été mené à partir d'un tableau récapitulatif des différents droits, des critères d'attribution de ceux-ci et du degré d'automatisation. Un certain nombre de questions transversales ont ensuite alimenté les échanges.

La dernière étape a consisté à rassembler les informations collectées pour élaborer la présente note. Les participants au séminaire ont également été invités à apporter leur contribution..

Vous trouverez dans les pages suivantes les réponses des administrations et institutions, présentées selon une grille identique:

- le nom de l'administration et de l'institution dont émane la contribution;
- le point sur l'automatisation (il peut s'agir d'une automatisation entièrement ou partiellement réalisée ou d'un projet de simplification administrative);
- les difficultés rencontrées lors de l'automatisation;
- les projets éventuels à court, moyen et long terme.

Cette liste s'achève par les réponses de deux institutions qui ne sont pas elles-mêmes chargées d'octroyer un droit mais qui jouent un rôle essentiel dans l'automatisation : le Service de Simplification administrative et la Banque Carrefour de la Sécurité sociale.

2.1. Énergie

Réponse du SPF Economie, PME, Classes moyennes et Energie

a) État de l'automatisation

Le tarif social (prix maximaux) pour le gaz et l'électricité a vu le jour en 2004. Il permet à certaines catégories de personnes ou de ménages de bénéficier d'un tarif de gaz et/ou d'électricité plus favorable que le tarif commercial ordinaire. Pour pouvoir obtenir ce tarif social, le client doit percevoir une allocation de la part de l'une des trois institutions sociales suivantes: le SPF Sécurité sociale Direction générale Personnes handicapées (SPF SS DGPH), l'Office national des Pensions (ONP) ou le Centre public d'action sociale (CPAS).

Le tarif social est calculé deux fois par an (le 1er février et le 1er août de chaque année) par la CREG (la Commission de Régulation de l'Électricité et du Gaz, l'organisme fédéral chargé de la régulation du marché de l'électricité et du gaz en Belgique) sur la base des tarifs commerciaux les plus bas sur le marché des fournisseurs de gaz et d'électricité.

Ce tarif social est le même pour tous les fournisseurs d'énergie ou les gestionnaires du réseau de distribution et chaque fournisseur ou gestionnaire du réseau est obligé de l'appliquer lorsque le client peut prouver que lui-même ou un membre de sa famille appartient à l'une des catégories donnant droit à ce tarif social.

Dans le passé, le client demandait une attestation 'papier' ou celle-ci lui était automatiquement envoyée par l'une des trois institutions sociales dont dépend le droit au tarif social du gaz et de l'électricité. Le client devait ensuite la transmettre à son tour à son ou ses fournisseur(s) d'énergie.

Depuis le 1er juillet 2009, le tarif social du gaz et de l'électricité est appliqué automatiquement. Cette application automatique a pour conséquence que la plupart des ayants droit obtiennent le tarif social sans devoir en prendre eux-mêmes l'initiative.

C'est le SPF Economie qui est chargé de ce processus d'automatisation et qui communique tous les trois mois aux fournisseurs la liste des clients à qui ils doivent appliquer le tarif social, pour quels points de raccordement (contrats) et pour quelle période, si bien qu'il n'est plus nécessaire de remettre une attestation écrite au fournisseur.

L'application automatique ne supprime pas les attestations écrites mais les réduit autant que possible. Un client peut encore demander lui-même une attestation à l'une des trois institutions qui permettent d'obtenir le tarif social si, pour une raison ou pour une autre, ce n'est pas possible de manière automatique.

Pour pouvoir exécuter la procédure d'automatisation, le SPF Économie doit pouvoir disposer des données suivantes:

- les clients des fournisseurs d'énergie et des gestionnaires des réseaux de distribution
- les citoyens inscrits au Registre national

- les citoyens qui font partie de l'une des catégories définies dans le cadre légal relatif au tarif social et qui sont connus des institutions sociales concernées.

Afin de pouvoir identifier les clients bénéficiaires du tarif social, ces données sont croisées entre elles sur la base des coordonnées personnelles connues (nom, prénom, adresse, date de naissance, numéro de Registre national).

La mise en œuvre de l'automatisation est entièrement achevée et s'est déroulée en trois phases:

- Phase 1 : 1er juillet 2009

Sur la base d'une liste indicative de l'INAMI (Institut national d'assurance maladie-invalidité), combinée d'abord aux données du Registre national et ensuite aux fichiers clients des fournisseurs d'énergie, le tarif social a été appliqué pour la première fois de manière automatique, parallèlement au système existant des attestations papiers.

- Phase 2 : 1er janvier 2010

Les données du Registre national ont permis d'établir une liste de personnes de référence (en général, le chef de ménage) afin de vérifier, par l'intermédiaire de la Banque Carrefour de la Sécurité sociale, quelles sont les personnes de référence qui peuvent bénéficier du tarif social en Belgique.

La liste de ces ayants droit a ensuite été croisée avec les fichiers clients des fournisseurs d'énergie. Le SPF Economie a ainsi pu indiquer aux fournisseurs quels étaient les ayants droit parmi leurs clients. Dès ce moment-là, les attestations papiers n'ont plus été nécessaires que dans les cas où l'application automatique n'était pas possible.

- Phase 3 : 1er octobre 2010

Cette dernière phase vise la procédure telle que décrite dans le cadre légal relatif à l'automatisation (loi-programme du 27 avril 2007). La Banque Carrefour de la Sécurité Sociale est interrogée sur la base d'une liste de personnes de référence résultant d'un croisement entre les données du Registre national et les fichiers clients des fournisseurs d'énergie. Elle répond en communiquant au SPF Economie les personnes de référence qui ont droit au tarif social et le SPF transmet à son tour cette information aux fournisseurs.

Bien que la loi oblige seulement le SPF Economie à appliquer le processus d'automatisation à une partie des catégories de bénéficiaires, il a été décidé d'emblée de le faire pour toutes les catégories potentiellement automatisables.

L'automatisation du tarif social a été réalisée dans le cadre de la simplification administrative afin de réduire et de minimaliser le poids des attestations papiers à chaque niveau :

- le citoyen bénéficiaire ne doit plus demander une attestation et la remettre à son fournisseur d'énergie;
- l'institution sociale ne doit plus établir et envoyer d'attestations papiers;
- les fournisseurs d'énergie ne doivent plus traiter ces attestations.

En plus de cette simplification, l'automatisation a aussi permis à un plus grand nombre de personnes de bénéficier du tarif social. Ceux qui n'étaient pas au courant de leur droit en bénéficient désormais automatiquement.

En raison des procédures de travail différentes, aussi bien avant l'application automatique que pendant la mise en œuvre de celle-ci en plusieurs phases, les données ne sont pas vraiment comparables, mais on observe très clairement une augmentation du nombre de bénéficiaires. Depuis 2011, les données sont cependant systématiquement mises à jour.

Clients ayant droit au tarif social				
Année	Gaz naturel EAN³	Électricité EAN	Total EAN	Source
2009	158.000	256.000	414.000	CREG
2011	221.878	391.583	613.461	SPF Économie

De plus, pour interpréter ces données, il faut tenir compte du fait que le SPF Économie ne dispose que des chiffres des clients qui bénéficient automatiquement de ce droit. Les personnes qui demandent le tarif social au moyen d'une attestation écrite ne sont pas reprises dans les chiffres du SPF Économie alors que les données de la CREG comprennent bel et bien toute la population des ayants droit.

b) Difficultés rencontrées

Qualité des données

Comme nous l'avons dit, les ayants droit qui ne bénéficient pas (encore) automatiquement du tarif social, peuvent encore en faire la demande au moyen d'une attestation 'papier'. Ce qui revient à dire que les contrats d'énergie ne sont pas encore automatisés à 100% à ce jour:

- pour les catégories dépendant du SPF Sécurité sociale et de l'Office national des Pensions, au moins 80% des ayants droit bénéficient automatiquement du tarif social;
- pour les catégories dépendant des CPAS, ce taux est un peu plus bas et se situe entre 65 et 70%.

Ces chiffres n'ont rien d'étonnant quand on sait que, pour réaliser l'automatisation, il a fallu croiser trois grandes banques de données, à savoir celle qui contient tous les contrats d'énergie du pays, la banque de données du Registre national et celle de la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale. Celle-ci est à son tour alimentée par des fichiers de la sécurité sociale, de l'Office national des Pensions et de tous les CPAS.

³ Le code EAN, est le numéro européen d'identification composé de 18 chiffres qui désigne le point de raccordement au gaz ou à l'électricité dans votre habitation. Ce numéro figure sur votre facture. Si vous êtes approvisionné tant en gaz qu'en électricité, vous avez deux points de fourniture (et au moins deux compteurs différents). Quand vous déménagez, vous ne gardez pas votre code EAN, celui-ci étant lié à votre habitation.

Pour pouvoir appliquer automatiquement le tarif social, il faut réussir à faire coïncider les données personnelles connues dans les différentes banques de données (nom, prénom, adresse et date de naissance). La moindre différence dans les données du contrat, comme un 'e' accentué ou non, l'orthographe différente d'un nom, l'abréviation d'un nom de rue, une variante du prénom ou un contrat établi au nom d'un conjoint décédé peut créer beaucoup de problèmes dans un logiciel. Par exemple, lorsque le prénom officiel au Registre national est 'Daniel' mais que cette personne est connue sous le nom de 'Dany' dans les fichiers du fournisseur d'énergie, il n'est pas possible de croiser les données parce que la différence de nom est trop grande. Ces règles sont cependant indispensables pour éviter que le tarif social ne soit appliqué à mauvais escient à certains clients.

Ce sont les catégories des bénéficiaires du CPAS qui posent le plus de problèmes. Il s'agit en effet du groupe le moins stable en raison de la nature temporaire de ces allocations. La catégorie des bénéficiaires de l'aide du CPAS change donc beaucoup plus souvent que les catégories du SPF Sécurité Sociale et de l'Office National des Pensions, qui présentent un caractère plus durable: une fois que la personne a été reconnue comme émergeant au SPF Sécurité Sociale ou à l'Office National des Pensions, elle conserve presque toujours ce statut, et donc aussi le droit au tarif social, jusqu'à la fin de ses jours. Une autre caractéristique des bénéficiaires de l'aide du CPAS concerne les caractères spéciaux des données personnelles, qui sont plus fréquents que pour les deux autres publics cibles. Ces deux éléments font en sorte que les catégories de bénéficiaires du CPAS risquent davantage de ne pas pouvoir faire l'objet d'un traitement automatisé.

Depuis le début du processus d'automatisation, le SPF Economie n'a pas ménagé ses efforts pour réduire autant que possible le nombre de contrats qui ne peuvent pas être traités automatiquement.

Toutes les adaptations nécessaires et les contrôles internes ont été minutieusement intégrés, si bien qu'en cas de trop grande incertitude le programme d'automatisation décide de ne pas effectuer de croisement entre des données qui présentent de trop grandes différences.

L'automatisation des tarifs sociaux est dès lors un processus complexe, dont les performances sont entièrement dépendantes de la qualité des données fournies. Il est très important de faire remarquer à cet égard que ces banques de données n'ont pas été conçues pour permettre un tel croisement. Auparavant, les banques de données des fournisseurs ne servaient évidemment qu'à un usage interne et les autres banques de données ont elle aussi une longue histoire derrière elles.

Grâce à une concertation entre les acteurs concernés, nous travaillons en permanence à une amélioration des données des différentes banques de données.

Retards dans la transmission des données

Outre la qualité des données, le moment auquel des données correctes sont transmises est lui aussi très important et dépend dans une large mesure des sources authentiques. La communication d'un déménagement, un changement dans la période de référence, un changement de fournisseur... contribuent également à compliquer l'application automatique du droit au tarif social. Par exemple, si un déménagement a été communiqué au fournisseur, il arrive que le changement d'adresse n'ait pas encore été effectué introduit dans le registre national. Une petite différence due à un changement dans la composition du ménage peut également empêcher le croisement de données et donc l'application automatique

du tarif social. Il ne suffit pas que les partenaires concernés s'entendent clairement à ce sujet, si c'est le citoyen lui-même qui est responsable d'un retard dans la transmission des changements.

Un cadre légal abstrait

La base légale de l'automatisation des tarifs sociaux est constituée par la loi programme du 27 avril 2007. Celle-ci décrit en termes vagues une procédure d'automatisation avant la lettre. Cette législation inachevée complique le processus d'automatisation en ce qui concerne les règles d'application et la manière dont les différentes banques de données doivent être consultées.

On ne trouve des règles d'application concrètes ni dans la législation relative à l'automatisation, ni dans le cadre légal des tarifs sociaux eux-mêmes (MB 30 mars 2007). C'est pourquoi l'application du tarif social s'est faite dans le passé (avant l'automatisation) de diverses manières alors qu'un droit social complémentaire comme celui-là a précisément besoin d'une structure appliquée de manière uniforme pour chaque ayant droit. Les règles qui ont été élaborées depuis lors et qui sont appliquées aujourd'hui sont conformes au cadre légal et garantissent un traitement égal et cohérent pour tous les consommateurs d'énergie qui ont droit au tarif social. Mais il faudrait que la législation actuelle soit mise à jour et décrive concrètement les règles d'application.

Comme la législation autorise le SPF Economie à consulter uniquement la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale, la banque de données du SPF ne contient aucun élément d'information sur les ayants droit qui ne sont pas automatisés. Cette façon de travailler empêche aussi de rechercher les causes de cette non-automatisation.

Un cadre légal formulé de manière trop peu concrète et sujet à interprétation affaiblit la base légale indispensable à l'automatisation de toutes sortes de droits.

c) Projets à court, moyen long terme

Le SPF Economie œuvre en permanence pour optimiser et affiner l'application automatique du tarif social. Grâce à la plate-forme de communication qui a été créée par le SPF Economie et au sein de celui-ci, les acteurs concernés sont continuellement informés de la qualité des données dans leurs fichiers et de modifications éventuelles du cadre légal. On s'efforce aussi d'harmoniser la communication afin de faire en sorte que le citoyen, l'entreprise ou l'organisme intéressé dispose d'informations identiques, complètes et correctes.

2.2. Finances

Réponse du SPF Finances

a) État de l'automatisation

Le SPF Finances met à disposition en ligne des formulaires de demande. Exemple : demande en réduction du précompte immobilier pour enfants à charge, une personne handicapée ou une maison modeste.

Concernant l'impôt des personnes physiques (par exemple : majoration de quotité exemptée pour enfant à charge, majoration pour les bas revenus,...), les droits sont déjà automatisés via le calcul automatique de l'impôt. Il est tenu compte de ces droits de façon « automatique » dans le cadre du calcul automatisé de l'impôt (Tax-on-web).

Le SPF Finances met à disposition plusieurs e-services (Tax-on-web, Taxcalc, Calc-Energy-Plus...).

Le SPF Finances organise également des services d'aide de proximité au remplissage de la déclaration ainsi qu'un service d'assistance téléphonique.

b) Difficultés rencontrées

Parmi les difficultés rencontrées dans le cadre de l'automatisation figurent:

- les contraintes budgétaires,
- la mise en conformité sur le plan réglementaire et technique,
- l'adaptation des utilisateurs aux nouvelles procédures automatisées....

c) Projets à court, moyen, long terme

2.3. Handicap

Réponse du SPF Sécurité sociale, Direction générale Personnes handicapées

a) État de l'automatisation

Nous travaillons à l'automatisation depuis 2005.

Automatisation relative aux produits de la Direction générale Personnes handicapées

POUR LES ALLOCATIONS AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Déjà réalisé:

- flux électroniques
 - déduction de la composition de famille selon la législation relative aux allocations sur la base d'un input du registre national des personnes physiques (pour toutes les allocations)
 - flux électroniques de données revenus imposables (Taxi-As, pour l'allocation de remplacement de revenu et l'allocation d'intégration),
 - revenus du travail et revenus de remplacement (Taxi-As, pour l'allocation pour l'aide aux personnes âgées),
 - pensions (cadastre des pensions pour l'allocation pour l'aide aux personnes âgées),
 - indemnités aux victimes de guerre (pour l'allocation pour l'aide aux personnes âgées)
- simplification des formulaires de renseignements ("déclarations pour l'obtention de l'allocation de remplacement de revenu et de l'allocation d'intégration"; "déclaration pour l'obtention de l'allocation d'aide aux personnes âgées")
- poursuite de la simplification des formulaires de renseignements grâce à une meilleure communication (la personne qui introduit une demande d'allocation de remplacement de revenu et d'allocation d'intégration et qui n'a pas de perspectives pour obtenir au moins 7 points de réduction d'autonomie pour des difficultés dans les activités quotidiennes en raison du handicap ne doit plus remplir la partie II du formulaire "évaluation du handicap"). Ceci nous permettra de mieux gérer le processus d'octroi de l'allocation de remplacement de revenu. Ajout: Les moyens alternatifs pour obtenir des renseignements constituent l'un des grands chantiers de la Direction générale Personnes handicapées pour les prochaines années. En effet, les formulaires de renseignements 'papier' ne fonctionnent pas bien. En attendant d'en arriver là, nous essayons de reprendre nous-mêmes le plus d'éléments possibles ou nous encourageons un usage créatif et 'sur mesure' des formulaires actuels de renseignements. Que faire par exemple quand on souhaite obtenir une allocation de remplacement de revenu, mais qu'on a trop peu de possibilités dans la vie quotidienne pour pouvoir aussi bénéficier d'une allocation d'intégration? La réponse se trouve ici: https://www.socialsecurity.be/site_nl/civilservant/Applics/communitie/tips.htm

POUR LA CARTE DE STATIONNEMENT

Déjà réalisé:

- obtention de la photo d'identité dans le registre national des personnes physiques, ce qui simplifie la procédure pour les demandes de carte de stationnement qui ne nécessitent pas une procédure de reconnaissance du handicap (demande téléphonique ou par e-mail)
- simplification des formulaires de renseignements par une meilleure communication:
 - les personnes qui n'ont pas besoin d'une procédure de reconnaissance de leur handicap ne reçoivent plus le formulaire "évaluation du handicap"
 - les personnes qui ont besoin d'une procédure de reconnaissance de leur handicap mais dont le handicap ne pose pas de grandes difficultés pour effectuer leurs activités quotidiennes ou pour obtenir un revenu de remplacement ne doivent plus remplir la partie I du formulaire de renseignements "évaluation du handicap" et, en ce qui concerne la partie II, doivent uniquement compléter la section relative aux difficultés de déplacement. Ceci nous permet de mieux gérer le processus d'octroi de la carte de stationnement.

Participation à l'automatisation des mesures sociales, fiscales et tarifaires

- échanges de données électroniques existants:
<http://handicap.fgov.be/docs/nieuw-algemeen-attest/nieuw-algemeen-attest-nl.pdf> (p. 2 du document)
- Handiflux: <http://www.handicap.fgov.be/nl/handiflux/handiflux.htm>

b) Difficultés rencontrées

Au niveau de la participation à l'automatisation des mesures sociales, fiscales et tarifaires: le tarif social du gaz et de l'électricité (législation sur le tarif social pour le gaz et l'électricité) n'est pas suffisamment harmonisé par rapport à la date de prise en cours du droit à l'allocation aux personnes handicapées; le délai encore relativement long pour prendre des décisions concernant des allocations aux personnes handicapées rend plus difficile un octroi rapide et adéquat du tarif social du gaz et de l'électricité; l'échange électronique de données reste très déficient (encore 62.000 attestations écrites en 2012); absence d'une communication rassurante vis-à-vis des clients qui ont droit au tarif social du gaz et de l'électricité.

c) Projets à court, moyen, long terme

À COURT TERME

- Donner la possibilité à la mutualité d'introduire également une demande d'allocation aux personnes handicapées (projet « Communauté ». Cela facilitera l'accès à ce type de demande, mais réduira sans doute aussi le nombre de demandes sans fondement (moins il y a de demandes non fondées, plus vite nous pouvons traiter celles qui sont fondées). Le processus (modification de l'arrêté royal relatif à la procédure prévue pour allocations aux personnes handicapées) a démarré. Réalisation possible en avril 2013.
- Les CPAS pourront aussi introduire une demande (projet Communauté s'ils en font la demande
Ajout: la production de Communauté est prévue le 15 octobre 2012.

À MOYEN TERME:

- Simplification de la législation sur l'allocation aux personnes handicapées, dans le cadre d'une réforme en profondeur du régime d'allocations. Avec entre autres: la gestion active par la Direction générale Personnes handicapées de dossiers existants, ce qui évite au citoyen de devoir chaque fois introduire une nouvelle demande d'augmentation de l'allocation aux personnes handicapées.

À LONG TERME:

- Possibilité de détection de bénéficiaires potentiels d'une allocation aux personnes handicapées par la mise en commun et l'exploitation de données sur les difficultés dans les activités quotidiennes en raison d'un handicap, sur la difficulté de se procurer des revenus du travail en raison d'un handicap et/ou sur des revenus.

2.4. Justice

Réponse du SPF Justice

a) État de l'automatisation

Actuellement, la question de l'automatisation des droits en tant qu'instrument de lutte contre la pauvreté n'est pas une priorité du SPF Justice.

Ci-dessous, vous trouverez la liste des bénéficiaires de l'aide juridique totalement gratuite et partiellement gratuite et les modalités d'octroi.

Bénéficiaires de l'aide juridique de deuxième ligne

Les catégories de bénéficiaires de l'aide juridique de deuxième ligne sont listés dans l'AR royal du 18 décembre 2003. Il s'agit :

Aide juridique totalement gratuite :

- la personne isolée qui justifie, par tout document à apprécier par le bureau d'aide juridique ou, pour l'assistance judiciaire, selon le cas, par le bureau d'assistance judiciaire ou par le juge, que son revenu mensuel net est inférieur à 928 EUR;
- la personne cohabitant avec un conjoint ou avec tout autre personne avec laquelle elle forme un ménage, si elle justifie par tout document à apprécier par le bureau d'aide juridique ou, pour l'assistance judiciaire, selon le cas, par le bureau d'assistance judiciaire ou par le juge, que le revenu mensuel net du ménage se situe entre 1191 et 1454 EUR. par personne à charge l'on peut déduire 157,12 EUR des montants indiqués ci-dessus ;
- le bénéficiaire de sommes payées à titre de revenu d'intégration ou à titre d'aide sociale, sur présentation de la décision valide du centre public d'aide sociale concerné;
- le bénéficiaire de sommes payées à titre de revenu garanti aux personnes âgées, sur présentation de l'attestation annuelle de l'Office national des pensions;
- le bénéficiaire d'allocations de remplacement de revenus aux handicapés auquel il n'est pas accordé d'allocation d'intégration, sur présentation de la décision du ministre qui a la sécurité sociale dans ses attributions ou du fonctionnaire délégué par lui;
- la personne qui a à sa charge un enfant bénéficiant de prestations familiales garanties, sur présentation de l'attestation de l'Office national d'Allocations familiales pour Travailleurs salariés;
- le locataire social qui, dans les Régions flamande et de Bruxelles-capitale paie un loyer égal à la moitié du loyer de base ou, qui en Région Wallonne, paie un loyer minimum, sur présentation de la dernière fiche de calcul du loyer;
- le mineur, sur présentation de la carte d'identité ou tout autre document établissant son état;
- la personne en détention;
- le prévenu visé par les articles 216quinquies à 216septies du Code d'instruction criminelle;

- la personne malade mentale ayant fait l'objet d'une mesure prévue par la loi du 26 juin 1990 sur la protection de la personne des malades mentaux;
- l'étranger, pour l'introduction d'une demande d'autorisation de séjour ou d'un recours administratif ou juridictionnel contre une décision prise en application des lois sur l'accès au territoire, le séjour, l'établissement et l'éloignement des étrangers, sur présentation des documents probants;
- le demandeur d'asile ou la personne qui introduit une demande de statut de personne déplacée, sur présentation des documents probants.
- 6° la personne en cours de procédure de règlement collectif de dettes, sur présentation de la décision d'admissibilité visée à l'article 1675/6 du Code judiciaire, de même que la personne surendettée, sur présentation d'une déclaration de sa part selon laquelle le bénéfice de l'assistance judiciaire ou de l'aide juridique de deuxième ligne est sollicité en vue de l'introduction d'une procédure de règlement collectif de dettes. "

Aide juridique partiellement gratuite :

- la personne isolée qui justifie, par tout document à apprécier par le bureau d'aide juridique ou, pour l'assistance judiciaire, selon le cas, par le bureau d'assistance judiciaire ou par le juge, que son revenu mensuel net se situe entre 928 EUR et 1.191 EUR;
- la personne isolée avec personne à charge, ou la personne cohabitant avec un conjoint ou avec tout autre personne avec laquelle elle forme un ménage, si elle justifie par tout document à apprécier par le bureau d'aide juridique ou, pour l'assistance judiciaire, selon le cas, par le bureau d'assistance judiciaire ou par le juge, que le revenu mensuel net du ménage se situe entre 1.191 EUR et 1.454 EUR.

b) Difficultés rencontrées

Cette question n'est pas d'application pour le SPF Justice.

c) Projets à court, moyen et long terme

Actuellement, il n'y a aucun projet législatif ou réglementaire impliquant une automatisation des droits ou d'une simplification administrative à l'égard des personnes les plus précarisées.

Projets afin de faciliter les démarches pour détenus sortant de prison :

Lors de la réunion de travail du 12 juillet 2012, le Service de Lutte contre la pauvreté a demandé à recevoir quelques informations par rapport à ce genre de démarche. Après contact avec la Direction Générale des Etablissements pénitentiaires, nous pouvons souligner ces quelques points.

Le service Psychosocial présent dans les établissements pénitentiaires est en charge de la réintégration sociale des personnes bénéficiant de certaines modalités d'exécution des peines ou remise en liberté de manière définitive. Aucun droit social n'est toutefois accordé actuellement de manière automatique.

Le rôle des équipes psychosociales est d'accompagner – de manière proactive et active – le détenu qui ne serait pas en mesure d'effectuer seul ces démarches.

Lorsque le détenu a quitté la prison, le rôle d'accompagnement revient aux assistants de justice.

Il n'existe actuellement aucun projet spécifique au sein des équipes psychosociales concernant la thématique de la réintégration sociale bien qu'elle fasse partie intégrante de leur core business. Par ailleurs, les établissements pénitentiaires ont également la possibilité de collaborer avec les services communaux spécifiques (CPAS).

2.5. Mobilité

Réponse du SPF Mobilité et Transports.

a) État de l'automatisation

Si la problématique de la lutte contre la pauvreté constitue certes un enjeu majeur pour la société en général, le rôle du SPF Mobilité et Transports est limité en la matière.

Vu le domaine d'activités du SPF Mobilité et Transports, il n'existe pas d'inventaire de droits sociaux et encore moins une automatisation de ces dits-droits.

Par contre, certaines dispositions concernant la tarification du transport par chemin de fer, sont de nature à participer et à améliorer l'égalité des chances des personnes touchées par des situations de pauvreté.

Il en va ainsi des réductions et gratuités sociales qui sont appliquées en vertu du contrat de gestion conclu entre l'Etat et la SNCB.

Au SPF Mobilité, il y a deux droits qui ne sont pas encore automatisés mais qui pourraient l'être en principe.

Le premier concerne la carte de réduction 'intervention majorée'. Dans le cadre des compétences du SPF Mobilité et Transports, les personnes bénéficiant du statut OMNIO peuvent obtenir des titres de transports ferroviaires à prix réduits.

Ce droit à la réduction fait partie intégrante des dispositions prévues dans le cadre du contrat de gestion signé entre l'Etat et la SNCB.

Cette carte n'est pas accordée automatiquement: il faut d'abord demander une attestation à la mutualité avant de demander une carte à la SNCB. Pour l'instant, il n'y a pas de projet d'automatisation de cette carte.

Le deuxième droit est la carte de réduction pour familles nombreuses. Elle a fait l'objet d'une demande d'automatisation à un moment donné et la réponse a consisté en une simplification de la procédure de renouvellement de cette carte: ce renouvellement est désormais automatique alors qu'auparavant il fallait refaire une demande chaque année.

b) Difficultés rencontrées

Une véritable automatisation reste difficile parce que le demandeur doit remettre une attestation de composition familiale, mais les règles précises sont assez complexes (il y a des différences selon qu'il s'agit d'enfants naturels, adoptés ou appartenant à des familles recomposées).

c) Projets à court, moyen et long terme

Il n'y a actuellement pas de programmation officiellement prévue dans ce domaine.

2.6. Pensions

2.6.1. Réponse de l'Office national des Pensions

a) État de l'automatisation

Les missions fondamentales de l'ONP consistent à octroyer et à verser les pensions de retraite et de survie des travailleurs salariés ainsi que la garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA). Par ailleurs, l'ONP a aussi une importante mission d'information relative à ces droits.

Dans le cadre de sa mission d'information et de service aux citoyens, l'ONP s'efforce d'automatiser le plus possible ces droits.

Pensions de retraite pour travailleurs salariés (ONP)

A l'origine, la règle était que toute prestation (à l'exception du pécule de vacances et de l'allocation de chauffage) prévue par la législation relative aux pensions des travailleurs salariés devait faire l'objet d'une demande. Celle-ci devait être introduite au plus tôt un an avant la date de prise de cours choisie par le demandeur. Dans un nombre limité de cas, l'ONP ouvrait lui-même un dossier et l'examinait alors "d'office" (par exemple à 60 ans: le droit à la pension de retraite pour un ouvrier mineur percevant une pension d'invalidité). D'autre part, un système de la "polyvalence" existait: une demande valait aussi bien pour les salariés que pour les indépendants et une demande suffisait pour faire examiner tous les droits (pension de retraite et de survie et GRAPA).

Depuis 2002, l'examen automatique de la pension pour tous les salariés actifs ou non, qui atteignent l'âge de la pension a été généralisé et ce, en plusieurs phases. Cet examen automatique concerne les pensions avec une date de prise de cours au plus tôt le 1/1/2003 (pour les bénéficiaires d'indemnités maladie et invalidité) et le 1/1/2004 (pour les autres travailleurs qui atteignent l'âge légal de la pension de retraite).

État actuel de la situation pour la pension de retraite des salariés: examen automatique à l'âge légal de la pension de retraite, c'est-à-dire à 65 ans, pour les personnes qui ont leur résidence principale en Belgique et qui ont été occupées en tant que travailleur salarié.

Doivent encore introduire une demande:

- les personnes qui veulent prendre une pension anticipée, avant 65 ans
- les personnes qui veulent bénéficier de leur pension après 65 ans
- les personnes qui veulent bénéficier de leur pension à un âge propre à un régime particulier (ouvriers mineurs, marins, personnel navigant de l'aviation civile)
- les personnes qui ont leur résidence principale à l'étranger.

Pension de survie pour travailleurs salariés

La législation en vigueur depuis 1991 a permis de donner une base réglementaire à une pratique que l'ONP appliquait déjà aux fins d'examiner automatiquement les droits à une pension de survie.

État actuel de la situation pour la pension de survie :

Le droit à une pension de survie est examiné d'office :

- 1° si, au moment de son décès, le conjoint décédé percevait effectivement une pension de retraite de travailleur salarié, avait bénéficié auparavant d'une telle pension, avait renoncé au paiement de celle-ci ou n'en avait pas obtenu le paiement afin de permettre à son conjoint d'obtenir sa pension de retraite au taux de ménage (sur la base de 75 % des rémunérations);
- 2° si, au moment du décès du conjoint:
 - aucune décision définitive n'avait encore été notifiée quant au droit à une pension de retraite à la suite d'une demande introduite ou d'un examen d'office;
 - une décision quant au droit à une pension de retraite avait été notifiée et que le décès est survenu entre la date de notification de la décision et la date de prise de cours de la pension de retraite.

En cas de séparation de corps et de biens ou de séparation de fait, le droit à une pension de survie du conjoint survivant est examiné d'office s'il avait introduit une demande pour obtenir une partie de la pension de retraite de l'autre conjoint ou si son droit à celle-ci avait été examiné d'office.

Garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA)

La législation de 2001 prévoit un examen automatique des droits à la GRAPA au cas où l'intéressé:

- introduit une demande de pension dans un régime belge de pension obligatoire de pension (inversement, une demande de GRAPA tient aussi lieu de demande de pension dans les régimes légaux belges de pension);
- perçoit une pension dans le cadre du régime des travailleurs salariés ou des indépendants, même si celle-ci a été accordée anticipativement;
- bénéficie d'une allocation pour personne handicapée;
- perçoit le minimum de moyens d'existence.

L'ONP examine automatiquement le droit à la GRAPA lorsqu'une personne prend sa pension à 65 ans et, depuis octobre 2010, lorsque les personnes qui ont pris leur pension anticipée atteignent l'âge de 65 ans (si elles sont nées après 1944).

L'ONP procède également à un examen, avec effet rétroactif pour les personnes dont le droit à la GRAPA n'a pas été examiné auparavant.

Cette phase de rattrapage débuté en janvier 2011: chaque mois, on examine systématiquement tous les bénéficiaires d'une pension anticipée nés pendant un même mois avant 1945.

b) Difficultés rencontrées

Pour la GRAPA, il est nécessaire de connaître les revenus. Des contacts avec le SPF Finances, mais le problème est que l'ONP ne possède pas d'historique et que les banques de données sont éparpillées. Au niveau du suivi, le problème est aussi que

le SPF Finances devrait communiquer les changements, ce qui n'est pas encore le cas pour l'instant.

Il peut arriver qu'un pensionné dont la demande de GRAPA avait été initialement refusée puisse ultérieurement y avoir droit, à la suite d'une augmentation du montant de la GRAPA ou d'une modification de sa situation financière ou familiale. Dans ce cas, il doit lui-même en faire la demande.

c) Divers

POLYVALENCE

Auparavant, la polyvalence se situait uniquement au niveau des demandes de pension introduites auprès de l'ONP et de l'Institut national d'Assurances sociales pour Travailleurs indépendants (INASTI) ainsi que, de manière plus limitée, avec le Service des Pensions du Secteur public (SdPSP)

Depuis le 1/4/2010 il y a une polyvalence entre les demandes introduites auprès de l'ONP, de l'INASTI et du SdPSP: une demande dans le secteur public est assimilée à une demande dans le régime des travailleurs salariés/indépendants et vice-versa.

ESTIMATIONS

Par ailleurs, l'ONP envoie aussi automatiquement une estimation à 55 ans, ce qui donne l'occasion aux gens de réagir en cas de lacune.

2.6.2. Réponse de l'INASTI

a) État de l'automatisation

La problématique de l'automatisation des droits n'est pas un thème sur lequel le service Pensions de l'INASTI travaille particulièrement actuellement en ce qu'il n'y a pas d'extension de l'automatisation des droits de pensions de travailleur indépendant qui est prévue. Toutefois, différents projets (notamment la création de la base de données de carrière de travailleur indépendant e-CLIPZ et les échanges de données électroniques entre les trois institutions de pension ONP-INASTI-SDPSP (flux Hermes) visent à améliorer la récolte des données et informations nécessaires à l'octroi et la mise en paiement des droits de pension et favorisent donc indirectement le degré d'automatisation des droits.

Depuis 2004, l'examen d'office des droits à la pension de retraite à l'âge de la pension, aujourd'hui 65 ans tant pour les hommes que pour les femmes, est une obligation légale dans le régime indépendant, comme c'est le cas dans le régime salarié, pour les résidents belges.

Cela implique que l'INASTI entame 14 mois avant l'âge de 65 ans l'instruction des droits à la pension de retraite pour toute personne habitant en Belgique pour laquelle il détecte une affiliation auprès d'une caisse d'assurances sociales pour

travailleurs indépendants dans le Répertoire général des travailleurs indépendants, qu'il gère.

Dans ce cadre, si on peut parler d'une automatisation complète de l'examen des droits de pension en ce que le citoyen ne doit plus introduire de demande de pension, comme il doit encore le faire s'il veut obtenir le bénéfice d'une pension de retraite anticipée, il n'y a pas automatisation complète de l'octroi et du paiement des droits de pension examinés.

En effet, en cours d'instruction de ses droits, le citoyen est invité à compléter un questionnaire relatif à sa carrière professionnelle et aux périodes qui pourraient faire l'objet d'une assimilation telles que les périodes d'études, pour lesquelles il doit également fournir la preuve, et le service militaire. De plus, pour que la pension puisse être mise en paiement, le futur pensionné doit remplir une déclaration relative à l'activité professionnelle et au bénéfice de prestations sociales, par laquelle il renseigne au service Pensions de l'INASTI quelle sera sa situation à la date de prise de cours de sa pension. L'absence d'une telle déclaration fait obstacle à la mise en paiement de la pension.

Précisons encore que lors de l'examen d'office des droits à la pension de retraite de travailleur indépendant, les autres droits à pension auxquels l'intéressé peut prétendre (pension de survie, pension de conjoint divorcé, pension de conjoint séparé) font également l'objet d'un examen d'office dans le régime indépendant et, le cas échéant, dans le régime salarié et le secteur public.

A côté de cela, citons encore l'examen automatique des droits à la pension de survie dès lors que le conjoint décédé bénéficiait d'une pension de retraite de travailleur indépendant au moment de son décès. Ici, on peut également parler d'octroi automatique, le conjoint survivant ne devant pas fournir des renseignements à l'INASTI sur la carrière du conjoint décédé puisque les droits de celui-ci avaient déjà préalablement fait l'objet d'un octroi.

Même la mise en paiement de la pension de survie est dans la majorité des cas automatique, sans déclaration préalable relative à l'activité professionnelle et au bénéfice de prestations sociales étant donné la catégorie d'âge des bénéficiaires concernés.

b) Difficultés rencontrées

L'absence de certaines informations et données oblige l'INASTI à interroger le futur pensionné. L'état actuel des bases de données et l'impossibilité de confronter certaines données entre elles ne permettent pas à l'INASTI de disposer de l'ensemble des informations nécessaires à l'octroi et la mise en paiement automatiques des pensions.

Une collaboration accrue avec l'Office national des Pensions (ONP) et le Service des Pensions du Secteur Public (SDPSP) est en train de se mettre en place au travers de plusieurs projets communs dont l'un doit permettre de mettre à disposition des 3 institutions des renseignements que le citoyen aura fournis à l'une d'entre elles, que

ce soit concernant sa carrière, le bénéfice d'allocations sociales ou la poursuite d'une activité professionnelle. Le projet devrait être réalisé d'ici 2014.

c) Projets à court, moyen et long terme

Il n'y a pas de projet visant l'extension de l'automatisation des droits de pensions dans le régime indépendant à court ou moyen terme. L'INASTI poursuit toutefois ses efforts en matière de simplification administrative.

2.7. Télécommunication

Réponse de l'IBPT

a) État de l'automatisation des droits

La loi relative aux communications électroniques du 13 juin 2005 prévoit que le tarif social peut être accordé sur demande. Celle-ci doit être introduite par le client auprès de son opérateur telecom. Les conditions concernent essentiellement l'âge, le handicap et le revenu.

Dans la législation actuelle, il n'est pas question de passer à une ouverture automatique du droit au tarif social sans demande préalable de la personne concernée.

Conformément à ce que prévoit l'article 22, §2 de l'annexe de la loi, l'IBPT (Institut belge des services postaux et des télécommunications) gère une banque de données centrale dans laquelle tous les ayants-droit d'un tarif social sont repris. Le client introduit une demande de tarif social auprès de son opérateur, lequel doit (au moins oralement) expliquer les conditions à remplir. L'opérateur envoie ensuite le nom, le prénom et la date de naissance de la personne en question à l'IBPT. Celui-ci demande l'information sur la base du registre national et examine si cette personne (ou un membre du ménage) bénéficie déjà d'un tarif social. Si c'est le cas, il est répondu négativement à la demande. Si ce n'est pas le cas, on voit quelles informations sont disponibles via la Banque carrefour. A partir de là, l'IBPT peut seulement déterminer si quelqu'un a droit au tarif social, ou si il/elle a 'peut-être' droit. Dans le deuxième cas, une lettre personnalisée est envoyée à la personne pour lui demander de transmettre des informations. Environ 70% des demandes reçoivent ce type de réponse 'peut être'.

Environ 30% des demandes peuvent être traitées automatiquement : soit celles des personnes qui semblent bénéficier déjà d'un tarif social et pour lesquelles la réponse est donc négative ; soit un nombre restreint de demandes pour lesquelles les informations disponibles à la Banque Carrefour sont suffisantes. Il s'agit par exemple de personnes de plus de 65 ans qui ont droit à une intervention majorée.

b) Difficultés rencontrées pour automatiser

Les difficultés sont surtout liées à la définition des concepts et/ou catégories. Cela rend les choses très complexes. Cette complexité trouve son origine dans les textes qui constituent la base légale. Davantage d'uniformité dans les concepts et catégories utilisés pourraient alléger la procédure.

De plus, il est difficile de définir précisément des données sur la base des revenus. Actuellement, le critère utilisé est le revenu imposable, tel qu'il figure sur l'avertissement extrait de rôle.

c) Projets à court, moyen et long terme

L'objectif est qu'à l'avenir, l'IBPT:

- soit autorisé à accéder aux données relatives aux revenus via le SPF finances ;
- soit autorisé à accéder aux divers statuts de handicap via la Banque carrefour.

On examinera aussi s'il est possible d'obtenir plus rapidement l'information concernant le revenu d'intégration. Actuellement, l'information que l'IBPT reçoit de la Banque Carrefour à ce sujet, n'est actualisée qu'une fois par an, alors que des personnes demandent parfois le tarif social déjà le jour qui suit l'octroi du droit à l'intégration.

Vous trouverez davantage d'informations sur les plans en vue de poursuivre l'automatisation du tarif social de téléphonie en suivant le lien <http://www.bipt.be/ShowDoc.aspx?levelID=638&objectID=3887&lang=fr> (p.51 et suivantes) sous EA-AE/2/2013/ 01: Automatisation de certaines fonctionnalités du STTS (système de traitement des tarifs téléphoniques sociaux)

2.8. Santé

Réponse de l'INAMI

a) État de l'automatisation

La question de l'automatisation des droits est envisagée depuis de nombreuses années tant lors de la création de nouveaux droits (par ex, l'allocation forfaitaire pour les malades chroniques, créée en 1998) ou de l'amélioration des droits existants.

Intervention majorée :

- octroi et prolongation automatique du droit pour certains bénéficiaires ; à cette fin, des flux ont été organisés entre différentes instances (qui octroient des « avantages » sur lesquels repose le droit à l'intervention majorée, comme le revenu d'intégration sociale) et les organismes assureurs
- pour les autres, lorsque l'intervention majorée est octroyée sur la base d'une qualité, la mutualité, ayant connaissance de cette qualité, peut contacter l'assuré pour l'inviter à introduire une demande ; dans cet ordre d'idées, de nouvelles « qualités » prises en compte ont été ajoutées au fil des années (le plus récemment, les familles monoparentales, les chômeurs de longue durée sans condition d'âge)
- la prolongation du droit est toujours automatique après vérification des conditions de revenus (tant que le ménage ne change pas).

Maximum à facturer

L'ensemble du mécanisme est automatique pour tous ceux pour qui l'administration fiscale peut communiquer les revenus ; ce n'est que lorsque les revenus ne sont pas connus de cette administration que les assurés doivent les communiquer, et ce afin de déterminer le plafond du MAF qui leur est applicable. Une intervention de l'assuré est également nécessaire s'il se trouve dans une situation permettant de prendre en compte ses revenus actuels et non les derniers revenus fiscaux connus.

Allocation forfaitaire pour les malades chroniques

Cette allocation reposant sur deux critères connus des OA (d'une part, un minimum d'interventions personnelles et, d'autre part, des situations de dépendance détectables par la mutualité), elle peut être octroyée automatiquement à ceux qui entrent dans les conditions.

b) Difficultés rencontrées

L'automatisation des droits suppose que l'on dispose de données permettant l'octroi des droits ; or ces données sont toujours limitées. On risque par conséquent de toujours se référer aux mêmes critères et octroyer les droits toujours sur les mêmes bases (par ex, pour définir les « situations de dépendance »). On doit toujours mettre en balance les avantages d'une automatisation et ses conséquences pour voir si ces dernières sont acceptables par rapport au but poursuivi par la mesure et à la population qu'elle vise.

c) Projets à court, moyen et long terme

Dans le cadre de la réforme de l'intervention majorée discutée actuellement, la piste envisagée est celle de la détection des ménages à revenus modestes, de façon à ce que les mutualités puissent les contacter pour les inviter à introduire une demande d'intervention majorée.

2.9. Emploi

Réponse de l'ONEM

a) Etat de l'automatisation

L'ONEM octroie deux types d'allocations, selon des processus différents : les allocations de chômage, pour lesquelles l'ONEM travaille avec les organismes de paiement (les trois syndicats et la Caisse auxiliaire) et les allocations pour interruption de carrière et crédit-temps, pour lesquelles l'ONEM est en contact direct avec l'assuré social.

1. Allocations de chômage

- Une automatisation n'est pas possible au sein de l'organisation actuelle. Lorsque quelqu'un est chômeur complet, il/elle peut s'adresser à un organisme de paiement. Il/Elle doit ensuite s'inscrire comme demandeur d'emploi auprès du service régional de l'emploi. L'ONEM ne peut examiner si quelqu'un répond aux conditions pour obtenir une allocation de chômage que (1) lorsqu'il s'il sait que quelqu'un est réellement sans travail (les données disponibles via DIMONA⁴ ne sont pas suffisamment fiables pour se prononcer de façon certaine à 100%), (2) s'il connaît le motif du licenciement (les partenaires sociaux préfèrent ne pas communiquer par voie électronique à ce sujet). Les organismes de paiement attachent aussi beaucoup d'importance aux contacts personnels avec les personnes concernées. En cas de chômage temporaire, les personnes sont la plupart du temps déjà inscrites auprès d'un organisme de paiement ; en principe, un avis pourrait être envoyé automatiquement à l'ONEM par l'organisme de paiement, mais ici aussi l'importance d'un contact personnel est mis en avant.
- Un important travail a été réalisé au sein de l'ONEM en vue de l'automatisation, un travail d'informatisation. Durant la première phase, l'accent était mis surtout sur la vérification des paiements. Le montant que l'ONEM a calculé est comparé avec les données des organismes de paiement et des organismes bancaires.
- En 2011, une étude de faisabilité a été réalisée pour examiner s'il était possible de prévoir une inscription automatique comme demandeur d'emploi auprès du service régional de l'emploi dès l'inscription auprès d'un organisme de paiement. Ce projet n'a toutefois pas été mené à terme en raison du transfert prévu de compétences dans le cadre de la 6^{ème} réforme de l'Etat, et du fait que l'Accord de coopération de 2004 entre l'Etat fédéral, les Régions et les Communautés devra être revu.
- En ce qui concerne la constitution du dossier et l'établissement du droit à des allocations, divers éléments ont été automatisés, par exemple la question de savoir si quelqu'un a travaillé suffisamment pour pouvoir accéder au régime du chômage. Les travailleurs ne doivent pas fournir eux-mêmes cette

⁴ DIMONA: déclaration immédiate à l'embauche. Elle permet à un employeur de déclarer électroniquement à l'ONSS l'engagement d'un travailleur et la fin de la période d'occupation.

information. Ceci vaut aussi pour le passé professionnel, élément pris en considération dans la nouvelle réglementation relative à la dégressivité du chômage pour laquelle il est important de savoir si quelqu'un a travaillé 20 ans ou moins.

- Depuis 1996, l'échange avec d'autres secteurs de la sécurité sociale est pour une large part électronique, en fonction de la valorisation des divers droits de la sécurité sociale. Cet échange est important pour faire valoir les 'jours assimilés' dans d'autres secteurs ou pour reconnaître certains avantages qui sont liés au statut de chômeur (ex : allocations familiales majorées, MAF,...).

2. Allocations dans le cadre de l'interruption de carrière et du crédit-temps

- Pour ces matières, il y a un contact direct entre l'ONEM, l'employeur et le travailleur. Jusqu'ici, l'assuré social doit transmettre à l'ONEM un document papier – signé aussi par l'employeur. L'ONEM s'occupe alors de tout jusqu'au paiement de l'allocation. Depuis fin 2012, un projet pilote à petite échelle est en cours dans lequel l'employeur et le travailleur peuvent introduire ensemble, par voie électronique, une demande auprès de l'ONEM.
- Un projet est aussi en cours pour détecter automatiquement, via le Registre national, les situations qui donnent droit à un montant plus élevé (ex : personne seule avec enfants à charge). Actuellement, l'assuré social doit signaler lui-même les éléments de sa situation qui pourraient avoir un impact sur le montant.

3. Généralités

- La fermeture automatique des droits existe aussi, par exemple en cas de décès.
- Un projet est en cours grâce auquel l'ONEM connaît la composition de famille via le Registre national. Vu la réglementation existante, l'ONEM doit cependant encore faire vérifier l'information (par ex. le fait que quelqu'un est seul avec enfants à charge) par la personne concernée.
- Grâce aux différents flux de données, on peut mieux détecter les 'cumuls' (allocations de chômage/interruption de carrière/crédit-temps, prestations de travail comme salarié ou indépendant, indemnités de maladie). Avant, cela se faisait de manière curative (contrôle après un an), aujourd'hui de plus en plus souvent de manière préventive (avant qu'une allocation soit payée). Cela a été réalisable grâce aux banques de données existantes et à la plus grande fiabilité des données. On veut de cette façon éviter des paiements indus d'allocations – une éventuelle récupération d'allocations.

b) Difficultés rencontrées

- La complexité de la législation est une difficulté majeure.
- En ce qui concerne les allocations de chômage, il y a quatre acteurs - l'assuré social, l'ONEM, l'organisme de paiement et le service régional de l'emploi - ce qui ne simplifie pas les processus d'automatisation.
- Les différentes notions utilisées selon la réglementation, par exemple la notion de chef de ménage, constituent un autre problème. Si ces notions, dans tous les secteurs de la sécurité sociale, pouvaient correspondre avec les indications du registre national, cela faciliterait les processus d'automatisation.
- La situation d'un chômeur est sujette à de nombreux changements: quelqu'un qui est chômeur aujourd'hui peut avoir un emploi demain, ou être malade,...
- Les auteurs des textes réglementaires ne sont parfois pas suffisamment au courant des possibilités de consultation des banques de données et des processus automatiques. Par conséquent, des éléments (par ex. des attestations) sont parfois exigés alors qu'il est pensable et faisable d'obtenir l'information de manière électronique.
- Il y a des discussions pour savoir s'il faut reprendre dans la législation le fait d'avoir recours à des procédures électroniques. Plus les procédures sont décrites, plus la liberté de mouvement relative à l'organisation des flux de données est limitée.
- Bien que les dossiers électroniques permettent de faciliter les démarches d'un grand nombre d'assurés sociaux, il faut s'interroger sur l'impact pour les plus faibles.

c) Projets à court, moyen et long terme

- Une étude est en cours concernant la faisabilité d'introduire un dossier électronique de demande d'allocations. L'assuré social pourrait constituer son dossier via un site portail.
- Nous menons aussi une étude en vue d'examiner la possibilité de remplir le formulaire mensuel de contrôle de façon électronique. L'assuré social informerait l'ONEM, via un site portail, des changements de situation en cours de chômage.

2.10. Allocations familiales

Réponse de l'Office national d'Allocations familiales pour Travailleurs salariés (ONAFST)

a) État de l'automatisation

Dès 2004, l'Office national d'Allocations familiales pour Travailleurs salariés a initié un projet pour automatiser autant que possible le droit aux allocations familiales. C'est ce qu'on appelle, au sein du secteur, l'examen automatique du droit.

L'ONAFST veut ainsi atteindre son objectif politique et sociétal qui est d'octroyer des allocations familiales en demandant le minimum d'efforts aux familles.

Pour y parvenir, il a développé un Cadastre des allocations familiales, qui est opérationnel depuis le 1er juillet 2004. Ce Cadastre reprend toutes les personnes (acteurs) dont la situation familiale ou socioprofessionnelle peut influencer le droit aux allocations familiales.

Le Cadastre permet de développer des flux électroniques de données en transmettant automatiquement (sans initiative de la part de l'assuré social) aux caisses d'allocations familiales les données nécessaires pour constater le droit à ces allocations, à partir de la source authentique et par l'entremise du réseau de la sécurité sociale et de la Banque Carrefour. En 2011, ce sont plus de 43.800.000 messages électroniques relatifs à l'identité, à la composition familiale et la situation socioprofessionnelle des ménages qui ont ainsi été transmis aux caisses d'allocations familiales, ce qui a permis à celles-ci de s'adapter à la situation de fait des assurés sociaux sans qu'ils ne doivent introduire de demande.

En 2011 les données suivantes ont été automatiquement transmises aux caisses d'allocations familiales:

- Communications du Registre national et de la Banque Carrefour au sujet de modifications de la situation familiale
- Attestations du secteur du chômage
- Attestations du secteur maladie et invalidité
- Attestations de crédit-temps
- Attestations d'inscription comme demandeur d'emploi
- Attestations de fin de stage d'attente pour demandeurs d'emploi
- Attestations de début ou de fin d'activité indépendante
- Attestations multifonctionnelles du CPAS
- Attestations Dimona (début de période d'emploi)
- Attestations DMFA
- Attestations d'accident du travail
- Attestations de maladie professionnelle
- Attestations d'inscription dans une école de la Communauté flamande
- Attestations d'enfants souffrant d'une affection

METHODOLOGIE

Depuis plusieurs années, l'ONAFTS tient en permanence un inventaire de toutes les données indispensables au paiement des allocations familiales. Les méthodes et les procédures permettant de collecter ces données sont évaluées et actualisées chaque année.

L'objectif général de la collecte de données consiste à effectuer un paiement rapide et correct des allocations familiales, conformément à la Charte de l'assuré social:

- en traitant des flux de données électroniques et en posant le moins possible de questions à l'assuré social grâce à une adaptation des formulaires et à leur remplacement par des données électroniques;
- par la consultation des banques de données.

Les caisses d'allocations familiales mettent tout en œuvre pour que les paiements *en temps réel* coïncident avec la réception des flux électroniques de données personnelles légales et professionnelles.

b) Difficultés rencontrées

Normalisation des données afin de pouvoir définir une structure univoque du message électronique.

Normalisation des processus afin de pouvoir traiter les données recueillies, sans devoir poser de questions complémentaires aux assurés sociaux.

Harmonisation entre les conditions d'octroi dans la législation relative aux allocations familiales et les données fournies à partir de la source authentique.

c) Projets à court, moyen ou long terme

L'ONAFTS vise à développer au cours des prochaines années des flux électroniques de données concernant:

- l'inscription d'étudiants en Communauté française et germanophone (Distribution),
- l'inscription d'étudiants dans les Communautés (Consultation),
- les allocations AMI (Consultation),
- les accidents du travail (Consultation),
- les enfants placés, Communautés (Distribution),
- les pensionnés (salariés et secteur public) (Distribution),
- les pensionnés (salariés et secteur public) (Consultation),
- les enfants souffrant d'une affection (Consultation),
- les chômeurs complets non indemnisés,
- Febelfin (vérification du numéro de compte en banque de l'allocataire social),
- SED (projet EESSI relatif à l'application des Règlements européens,
- le degré de parenté dans le RNPP (Distribution),

- le degré de parenté dans le RNPP (Consultation),
- la situation de séjour des étrangers dans le RNPP (Distribution),
- la situation de séjour des étrangers dans le RNPP (Consultation).

Ces nouveaux flux de données permettront aux caisses d'allocations familiales d'aller plus loin dans l'automatisation de l'examen du droit aux allocations familiales.

Un point qui mérite une attention particulière :

Dans le contexte actuel de l'accord politique relatif à la scission des allocations familiales, il faudra tenir compte, lors du développement de nouveaux flux de données, de

1° la pertinence de ces données après la scission, pour autant que l'on puisse évaluer si la donnée en question sera ou non utilisée par les entités fédérées pour établir le droit aux allocations familiales;

2° la pertinence de ces données dans un contexte international dans lequel il est possible de déterminer, au moyen de données socioprofessionnelles, quel est l'État membre qui doit prioritairement payer les allocations familiales.

2.11. Intégration sociale

Réponse du SPP Intégration sociale

a) État de l'automatisation

Le SPP-IS via son service de lutte contre la pauvreté ou encore en tant que gestionnaire du réseau secondaire de la BCSS pour les CPAS s'attèle depuis de nombreuses années à faire respecter les droits des usagers des CPAS. Cela a permis notamment la rédaction d'une note en 2008 faisant l'inventaire des droits sociaux dérivés au statut de personne aidée par un CPAS. En effet, avant de parler d'automatisation, il a été question d'identifier les différents droits qui existent puis seulement de voir dans quelle mesure l'automatisation était possible.

Le SPP-IS met à disposition du réseau de la BCSS et même au-delà (ex. SPF Economie pour le tarif social gaz-électricité) des attestations multifonctionnelles électroniques permettant d'attester qu'une personne donnée est aidée pour une période déterminée par un CPAS. Cette attestation permet l'ouverture (automatique ou non) des droits auxquels les personnes émargeant au CPAS ont droit. Parmi ces droits, l'ouverture (semi-)automatique existe pour le statut BIM/Omnio, les suppléments sociaux d'allocations familiales et allocation familiale majorée, le tarif social gaz-électricité, la réduction de la taxe relative aux eaux usées en Flandre, les abonnements sociaux Stib et DeLijn ...

b) Difficultés rencontrées

Les difficultés rencontrées pour l'ouverture (automatique ou non) de droits sociaux dérivés sont d'ordre technique et législatif. En effet, la communication par envoi ou pas consultation de notre attestation multifonctionnelle requiert pour l'institution demandeuse de disposer des moyens techniques pour la réceptionner ou la consulter. Au niveau législatif, certaines harmonisations sont parfois nécessaires afin d'obtenir un système plus simple et plus efficace d'ouverture de droits. De plus, les droits émanant des différents niveaux de pouvoir, cela nécessite également certaines adaptations législatives.

c) Projets à court, moyen et long terme

Tarifs social téléphonie, exonération de la redevance radio-télévision en Wallonie, exonération de la taxe à charge des chefs de ménage à Bruxelles, aide juridique de deuxième ligne, les services de bourses d'étude en Flandre, les logements sociaux en Flandre, la déclaration fiscale simplifiée, ...

2.12. Agence simplification administrative

Réponse de l'Agence pour la simplification administrative

Automatisation des droits, un processus de simplification administrative

Depuis plusieurs années, des institutions publiques ont accordé des avantages spéciaux aux personnes les plus fragilisées de la société sous condition bien évidemment qu'elles remplissent tous les critères d'octroi. Une chose promise est due, mais pas toujours simple à rendre **effective**. En effet, ces droits requièrent une demande, la plupart du temps expresse, assortie de justificatifs attestant que le demandeur peut y prétendre. Sans démarche proactive, pas de droit. Le but politique n'est parfois pas atteint sans une **démarche de simplification administrative systématique**. Les messages repris dans l'annexe ci jointe justifient que l'on cherche encore à améliorer les procédures.

L'**automaticité** d'un droit signifie que le bénéficiaire ne doit pas le réclamer, mais qu'il lui est accordé sans démarche administrative d'initiative. Pour s'assurer que les conditions d'octroi du droit sont remplies, le pouvoir public vérifie les conditions, soit auprès des bénéficiaires potentiels soit directement auprès des bases de données administratives, qualifiées depuis une dizaine d'année de 'source authentiques'. Beaucoup de demandes émanant ainsi d'institutions locales ou de services à caractère public s'adressent aux sources authentiques qui détiennent les informations relatives à la situation des bénéficiaires potentiels, nécessaires à l'octroi du droit,. C'est ce qu'on appelle l'exercice de la collecte unique de données. Lorsque la consultation des bases de données s'opère de manière électronique, on parle d'**automatisation** des droits.

Si quelques projets sont devenus réalité (allocation de chauffage via le Fonds Social Chauffage; abonnement gratuit De Lijn; tarif social pour l'électricité et le gaz , tarif social téléphonique ,) beaucoup d'autres sont encore en chantier . Or il ne s'agit en définitive que de permettre aux bénéficiaires d' obtenir les droits que la ' loi ' leur a accordés. La loi transcrit une bonne intention mais pas nécessairement clairement et pas toujours en connaissance des possibilités réelles.

Tous les projets de consultation des bases de données en vue d'octroyer un droit automatiquement , doivent être soumis à un set de questions à se poser:

1. Compréhension correcte de l'objectif du législateur. Les énoncés réglementaires manquent parfois de précision ou omettent des catégories similaires à celles expressément visées. Ils ne tiennent pas forcément compte de la disponibilité et de la difficulté à tenir à jour rapidement des données de revenus d'origine diverses . A côté des objectifs de lutte contre la pauvreté ou d'endettement devraient figurer l' impact de réduction de charges administratives pour les bénéficiaires tout autant que les charges pour l'administration.

2. Qui sont les bénéficiaires potentiels ? Handicapés, personnes sans domicile fixe, sénior, parents en situation précaire /enfants défavorisés, bénéficiaires de statut spéciaux, demandeur de bourse d'étude ,
...Comment délimiter le nombre total afin de toucher tous les bénéficiaires sans discrimination ? Exemple : les contrats de fourniture de gaz et d'électricité sont tenus par les fournisseurs privés qui les transmettent à l'administration pour vérification de l'exhaustivité nombre de bénéficiaires.
3. Quelles sont les données qui conditionnent l'octroi ? Il peut s'agir d'informations sur les **revenus** individuels, revenus du ménage, du conjoint, d'informations relatives à l' **âge**, d'informations concernant les **statuts** : être bénéficiaire d'un statut préférentiel (omnio/bim ;), avoir un statut d'handicapé,
4. Quels sont les services publics qui collectent les données pour une finalité fondée réglementairement et sont tenus de les gérer ? Les bases de données construites pour une finalité déterminée, ancrée dans un domaine réglementaire plus ou moins large, peuvent se concurrencer (la nomenclature Nace a plusieurs variantes selon les utilisateurs mais c'est le SPF Economie qui est la source authentique).
5. Quelle est la fiabilité des bases de données qui passe par une actualisation et un entretien systématique ? Si l'ouverture d'un droit est automatique , la cessation d'un droit lorsque les conditions ne sont plus remplies doit l'être aussi.
Quelles sont les limites des bases de données ? Par exemple l'Onem fournit des montants d'allocations de chômage mais pas les revenus qui doivent être recherchés auprès du SPF Finances. Comment croiser les données?
6. Quelles données sont déjà consultables au moment de la rédaction de la réglementation , sans frais ? Quelles sont les autorisations indispensables pour les réutiliser dans un contexte différent que celui d'origine ?
7. Les coûts que l'administration doit supporter pour automatiser sont –ils proportionnés à la réduction accordée ou à la gratuité ?
8. Quelles réorganisations des services et des circuits de transmission des informations doivent être mises en place ?
9. Quelles sont les limites de l'automatisme et donc à la simplification ? Exemple : lorsque le bénéficiaire refuse de laisser traiter ses données personnelles automatiquement , il doit fournir les attestations prouvant son éligibilité au droit.

Lorsque que l' inventaire des besoins inhérents au désir d'automatisme de l'avantage donne une vue suffisamment claire des actions à prendre, le plan de projet peut être élaboré en tenant compte des démarches internes et externes. Dans ce travail préalable, l' ASA peut fournir une estimation de l'effet de réduction de charges administratives d'un projet d'automatisation avant son lancement , dès lors qu'on lui demande . Ce calcul fait partie de l'analyse d'impact globale préconisée ci-dessus.

On n'oubliera pas les actions de communication vers les bénéficiaires sur la procédure automatisée elle-même⁵, sur le suivi de leur dossier individuel, sur les possibilités de recours lorsque l'administration a un pouvoir d'interprétation sur la situation du bénéficiaires potentiel ou lorsque le droit est refusé , retiré . Entre autres objectifs des projets d'automatisation des droits , celui d' accroître la transparences et la confiance dans les services publics gagnerait à s' exprimer plus ouvertement .

La formation des agents à la consultation directe on line ne peut être négligée. Sans être une révolution, la consultation directe requière une rigueur plus grande tout en apportant des avantages en matière de gestion des données par les administrations ;

⁵ Consulter par ex . ‘ *le droit au tarif social pour l'électricité et le gaz* ‘ , brochure du SPF Economie ;

2.13. Banque Carrefour de la Sécurité sociale

Réponse de la Banque Carrefour de la Sécurité sociale

a) État de l'automatisation

L'informatisation constitue le 'core business' de la BCSS, qui existe depuis le début des années 90 (1991).

Pour l'instant, on travaille à la mise en œuvre des droits suivants.

- Abonnements à tarif réduit pour les sociétés de transport public (De LIJN – test, STIB – test, TEC – en préparation, SNCB)
- ticket gratuit pour l'accompagnateur d'un non-voyant – SNCB
- MAF pour la cotisation versée dans le cadre de l'assurance complémentaire flamande (Zorgverzekering)
- Développement de services en ligne d'échange de données concernant des personnes handicapées entre le SPF SS et la VAPH afin de pouvoir appliquer correctement les diverses aides et allocations. Connexion avec le flux Handiflux
- Droit à une carte médicale pour les usagers du CPAS (illégaux, assurés et non assurés)
- Communication de la reconnaissance médicale d'enfants handicapés résidant en Flandre et à Bruxelles (Zorgverzekering)
- Echange électronique de données d'attestations scolaires d'étudiants – objectif = paiement d'un droit d'inscription réduit
- Transmission d'attestations des CPAS à l'INASTI afin de ne plus réclamer le paiement de cotisations en retard
- Gestion électronique des avances octroyées par les CPAS (premier échange avec la Direction générale Personnes handicapées)
- Nouveau flux pour l'octroi du statut Omnio et de l'intervention majorée soins de santé
- Accès aux données relatives aux biens immobiliers (CADNET) pour la VMSW - qui accorde des prêts sociaux pour l'achat, la construction et la transformation de logements et se charge également de louer des logements sociaux.
Pour pouvoir entrer en ligne de compte, la famille demandeuse ne peut avoir ni la pleine propriété, ni l'usufruit complet
- Echange de données dans le cadre des processus relationnels sur le marché libéralisé de l'énergie – en cas de prélèvement illégal de gaz ou d'électricité (fraude) ou de prélèvement sans contrat de livraison après un déménagement non signalé, Eandis souhaite pouvoir identifier facilement et efficacement le responsable de la consommation
- Tarif téléphonique social - IBPT

b) Difficultés rencontrées

- Le monde politique prend des décisions sans concertation préalable avec les spécialistes de l'informatique. La législation qui définit un projet ne tient pas toujours compte des besoins de l'automatisation. Certaines dispositions

peuvent alors être difficilement applicables et demandent beaucoup de développements et des investissements élevés.

- Les partenaires ne disposent pas des ressources et des budgets nécessaires pour réaliser l'automatisation exigée.
- On conçoit parfois des applications de grande envergure sans prévoir la formation indispensable ou diffuser des informations correctes. Les utilisateurs finaux ignorent alors comment travailler avec ce système et certains ne savent même pas que l'application existe.
- Il y a des utilisateurs qui, après avoir travaillé longtemps de manière manuelle, ont du mal à utiliser une nouvelle application.
- Certains partenaires sont réticents vis-à-vis de l'automatisation des droits parce qu'ils sont convaincus que les assurés sociaux doivent faire des efforts ou doivent mériter un avantage.

c) Projets à court, moyen long terme

Depuis plusieurs années déjà, la BCSS a opté pour un système ouvert (serveurs - services en ligne) et depuis juin de cette année, nous avons entièrement abandonné notre 'mainframe'.

Les services qui sont conçus aujourd'hui tentent de répondre le plus précisément possible aux besoins des partenaires. Pour cela, nous avons choisi de concentrer le maximum de traitements à la BCSS et d'en décharger autant que possible nos partenaires. Auparavant, une institution qui devait consulter deux banques de données devait aussi générer deux questionnaires distincts. Elle ne doit désormais plus en envoyer qu'un seul et la BCSS se charge de le dupliquer si nécessaire.

Au début, la BCSS était surtout axée sur la sécurité sociale fédérale. Mais les échanges avec les entités fédérées ont fortement augmenté depuis quelques années et on échange aujourd'hui de plus en plus de données avec des institutions qui n'ont plus rien à voir avec la sécurité sociale (p. ex. De Lijn) mais qui ont besoin d'informations de la sécurité sociale pour appliquer leur règlement.

Conclusions

a) Constats et réflexions sur la base des contributions des institutions publiques et des échanges avec ceux-ci.

La demande adressée au Service d'établir un inventaire des droits dont l'ouverture est automatisée, et surtout de ceux pour lesquels un examen d'office, par l'autorité compétente, des conditions à remplir pour ouvrir le droit, serait possible, a donné lieu à une collaboration et des échanges particulièrement intéressants avec des institutions publiques.

Des contributions de celles-ci, il apparaît que la question de l'automatisation les occupe à des degrés divers. Certaines institutions investissent énormément dans l'automatisation et la simplification des droits, d'autres moins. Quoi qu'il en soit, la Banque Carrefour Sécurité Sociale signale un nombre croissant de demandes d'utilisation des banques de données existantes, provenant aussi de services des Régions et Communautés.

Gradations dans l'automatisation des droits

Comme déjà expliqué dans la définition de l'automatisation, il y a plusieurs degrés possibles d'automatisation. Nous sommes partis d'une définition étroite mais nous avons dû constater, durant le travail mené, qu'il était très rare qu'un droit soit automatisé de cette façon. Nous avons pu identifier plusieurs exemples, dans les contributions des institutions publiques, illustrant cette gradation.

Un exemple de la forme la plus parfaite d'automatisation - quand le service public examine d'office si les conditions pour ouvrir le droit sont remplies, sans demande préalable de l'ayant droit potentiel - est l'octroi de l'intervention majorée en soins de santé, sur la base d'un statut. A noter donc : le très petit nombre de droits qui sont automatisés sous cette forme.

Parfois, le service public demandera des informations complémentaires C'est entre autres le cas pour la pension de retraite. Lorsque quelqu'un prend sa pension à l'âge de 65 ans, son dossier est examiné d'office, mais cela ne signifie pas qu'on ne lui demande plus aucune information. On peut par exemple lui demander si son conjoint travaille encore ou non.

La forme suivante d'automatisation, lorsqu'une personne est identifiée par le service public comme un ayant droit potentiel, en est informée et est invitée à fournir certaines informations permettant de procéder à l'examen du dossier, est de mise pour octroyer certains suppléments aux allocations familiales notamment. C'est ainsi que l'Office national des allocations familiales identifie par exemple (sur la base des données du registre national de la population) une famille monoparentale. L'ONAFS envoie alors un formulaire à la personne concernée dans lequel des informations relatives à la situation financière du ménage sont demandées, de manière à pouvoir décider de l'octroi du supplément pour famille monoparentale.

Même si l'ouverture du droit n'est pas automatisée, on peut tendre à en automatiser l'actualisation. La Direction générale Personnes handicapées, par

exemple, prévoit à moyen terme de gérer les dossiers existants de façon à éviter qu'à chaque changement de la situation financière, la personne ne doive introduire une nouvelle demande pour obtenir une augmentation du montant de l'allocation.

Et enfin, nous ne pouvons certainement pas négliger les nombreuses possibilités de simplifier les procédures (de demande). Nous l'avons déjà évoqué, de telles initiatives sont importantes dans la mesure où elles facilitent considérablement l'obtention d'un droit. Dans cette perspective, nous voulons rappeler ici des propositions formulées par le Service dans son rapport bisannuel paru en décembre 2005 (p.86) :

- réduire au minimum nécessaire le nombre de pièces justificatives exigées. Certains documents exigés lors d'une demande juridique ne sont pas toujours utiles car ils font double emploi. Par exemple, exiger une composition de ménage à un demandeur dont on sait qu'il est chômeur isolé n'a pas de sens. Il n'est pas nécessaire, non plus, de demander les preuves de revenus du conjoint lorsque la personne a montré qu'elle percevait une allocation de chômage au taux chef de ménage ;
- prévoir une procédure unique pour l'obtention de l'aide juridique de deuxième ligne et de l'assistance judiciaire. Une procédure unique allégerait les démarches administratives. Depuis 1998, les conditions d'octroi de ces deux types d'aide ont été harmonisées, mais les procédures d'obtention restent distinctes. Le Conseil d'Etat procède déjà de cette façon : pour obtenir l'assistance judiciaire, il suffit de démontrer qu'un avocat a été désigné.

Modalités pour réaliser l'automatisation

De cette synthèse des différents droits et de leur état d'automatisation effectuée par le Service, nous pensons pouvoir conclure qu'une automatisation est plus facile à réaliser sur la base du statut (c'est-à-dire selon des catégories qui peuvent bénéficier d'un droit en raison d'une certaine 'qualité', comme 'handicap' ou 'orphelin') que lorsqu'un critère de revenu s'applique.

Lors du séminaire de travail avec les institutions publiques, il a toutefois été demandé de ne pas négliger, et même d'approfondir, la piste de l'automatisation basée sur les revenus. De nombreuses associations plaident d'ailleurs pour que certains droits soient étendus à d'autres bénéficiaires sur la base d'un critère de revenu. Elles constatent en effet que des personnes n'ont pas droit à certains avantages sociaux alors qu'elles ne disposent pas d'un revenu supérieur à ceux qui en bénéficient en raison de leur statut. Le Rapport bisannuel 2009 du Service recommande par exemple d'accorder aussi les tarifs sociaux du gaz et de l'électricité à un groupe de personnes sur la base du revenu (par exemple sur la base des critères OMNIO)(p.140-141) .

Durant les processus d'automatisation, une grande attention doit être accordée à la formation et à l'information des fonctionnaires concernés. Mais l'information vis-à-vis des citoyens doit aussi être fortement développée: à quels moments est-il important de communiquer avec le citoyen? Il est logique de le faire au moment où quelqu'un commence à bénéficier d'un droit, mais il est tout aussi important de le faire au moment où ce droit prend fin.

Difficultés

Dans les contributions des institutions publiques et les échanges auxquels elles ont donné lieu, nous avons également entendu un appel clair adressé aux responsables politiques: s'il est extrêmement important de prévoir un encadrement légal pour ce processus d'automatisation, il faut aussi tenir compte des moyens et des possibilités techniques pour mettre en œuvre ces décisions politiques. Autrement dit, l'encadrement légal doit reposer sur des modalités d'exécution réalistes. En ce qui concerne l'inscription dans des textes législatifs de l'automatisation, rappelons que très peu d'arrêtés d'exécution ont été pris pour mettre en œuvre la Charte de l'assuré social, qui a déjà 15 ans.

En même temps, certaines institutions publiques font remarquer que les procédures ne doivent pas être décrites de manière trop détaillée dans la législation, parce que cela empêcherait de les mettre en œuvre de manière suffisamment flexible, c'est à dire compte tenu des possibilités techniques existantes.

Le tableau d'ensemble des droits sociaux révèle que les diverses réglementations font souvent l'objet de conditions différentes, qui délimitent par conséquent des publics cibles différents. Il s'agit parfois d'une différence dans la définition: 'une personne qui a été déclarée par une décision administrative ou judiciaire être handicapée physiquement ou psychiquement ou en incapacité de travail de façon permanente pour au moins 66%' (tarif social pour le téléphone), 'reconnu(e) comme personne handicapée (sans perception d'allocations)' (allocation majorée), 'allocation de personne handicapée en raison d'une incapacité de travail permanente de 65 % (loi du 27 juin 1969)' (tarifs sociaux du gaz et de l'électricité),... Ces différents critères et publics cibles dans les réglementations provoquent de nombreuses tensions dans la pratique. Pour certains avantages, on pourrait donc voir s'il n'y a pas moyen d'harmoniser les critères et la définition du groupe cible. Mais d'un autre côté, il est aussi important de tenir compte du contexte et des arguments qui ont déterminé le choix de ce groupe cible lors de l'adoption de la loi. On observe également des différences quant à la définition du ménage. Là aussi, il y a lieu de se demander s'il serait possible d'harmoniser davantage.

On peut dire de manière générale que la législation est extrêmement complexe. Or, plus le cadre réglementaire est complexe, plus l'automatisation est difficile à réaliser. Autrement dit: il ne sert pas à grand-chose de chercher à automatiser des procédures ou à simplifier des documents si on ne change rien à la complexité de la législation.

La qualité des banques de données est également un aspect crucial des processus d'automatisation, ce qui implique la nécessité de consentir des investissements suffisants. Le lien avec les banques de données fiscales est évidemment capital dans la perspective de l'utilisation du critère de revenu dans certaines réglementations et plusieurs intervenants soulignent l'importance de ce transfert d'informations. Il convient aussi de mentionner à cet égard le transfert de compétences dans le cadre de la sixième réforme de l'État: il sera de la plus haute importance de rechercher de manière concertée une harmonisation et une

coordination, dans le respect des compétences politiques respectives, pour pouvoir exploiter les opportunités et conserver les acquis des précédentes années.⁶

Il a été également signalé que certains acteurs attendent toujours des intéressés qu'ils fournissent eux-mêmes des efforts avant de pouvoir bénéficier d'un droit. Ceci va à l'encontre de la philosophie sur laquelle repose l'automatisation (qui implique que ce soient les pouvoirs publics qui fassent le maximum d'efforts pour parvenir à la réalisation effective des droits) et même à l'encontre de la reconnaissance du droit lui-même.

Effets pervers possibles

L'automatisation peut même entraîner des risques d'effets pervers.

En premier lieu, il y a bien entendu la question du respect de la vie privée. L'automatisation des droits suppose l'utilisation de banques de données qui contiennent un grand nombre d'informations confidentielles sur les personnes concernées. Des incidents récents, qui ont vu des données personnelles être temporairement consultables par des tiers sur internet, illustrent l'importance d'une politique forte de respect de la vie privée. Le citoyen devrait aussi avoir systématiquement un aperçu des données qui sont conservées à son sujet et des personnes qui peuvent les consulter. D'autre part, certains acteurs demandent également à pouvoir impliquer davantage d'acteurs des différents domaines concernés dans l'évaluation des questions relatives à la vie privée dans les dossiers d'automatisation.

L'automatisation n'exclut pas non plus que des erreurs soient commises. Cela signifie qu'il faut prévoir des procédures efficaces et adéquates de détection et de rectification de ces erreurs. On ne peut pas sacrifier les droits d'un citoyen particulier, victime d'un dysfonctionnement du système, sous prétexte que le processus constitue globalement un progrès et l'obliger à se lancer dans un véritable parcours administratif du combattant pour régulariser son dossier.⁷

Nous tenons également à souligner que l'ouverture automatique d'un droit suppose la possibilité d'une fermeture automatique de ce droit. Dans ce cadre-là, on peut citer des situations où des personnes qui bénéficient d'un avantage social ne sont pas informées du fait qu'elles n'y ont plus droit⁸.

Plusieurs institutions publiques travaillent actuellement en vue de rendre possible une forme de demande ou de suivi électronique par le citoyen lui-même. Il convient cependant de s'interroger, pour chacun de ces processus, sur l'impact qu'il risque d'avoir: compte tenu de l'existence d'une fracture numérique, des catégories socialement vulnérables auront-elles la possibilité de suivre cette évolution? Quand on rend possible au citoyen d'introduire ou de suivre la demande d'un droit au

⁶ Voir l'exposé de Frank Robben lors de la journée d'étude 'octroi automatique de droits', http://www4wvg.vlaanderen.be/wvg/welzijnensamenleving/nieuws/Documents/SD_ksz_frankrobben_20121120.pdf

⁷ Rapport annuel 2009 et Rapport annuel 2010 du Médiateur fédéral, rapport bisannuel 2009 du Service.

⁸ Commission d'accompagnement du Service du 17 juin 2011

moyen d'un dossier électronique, il faudrait prévoir simultanément du temps et des moyens supplémentaires pour accompagner et recevoir les personnes en situation de faiblesse dans ce domaine.

Une piste à bien réfléchir et sous-peser

Il faut se demander dans chaque dossier si un processus d'automatisation est nécessaire et peut réellement apporter une plus-value. Ainsi, certains intervenants soulignent parfois l'importance d'un contact personnel avec des personnes qui connaissent une situation difficile : la suppression de guichets permettant ce contact pourrait alors être une évolution négative dans le cadre de l'exercice des droits. On redoute aussi que l'automatisation entraîne la perte d'une certaine souplesse qui existe parfois aujourd'hui et qui permet de s'adapter à des situations individuelles. D'autres estiment en revanche que l'automatisation peut entraîner une plus grande égalité de traitement alors qu'on se plaint parfois aujourd'hui que des personnes qui se trouvent dans une situation identique ne sont pas traitées de la même manière. Il ressort donc clairement des diverses contributions et des points de vue formulés que l'automatisation doit faire l'objet d'une mûre réflexion.

C'est pourquoi il serait extrêmement utile d'ouvrir un débat avec les différentes parties prenantes. Dans sa recherche des initiatives existantes, le Service a perçu des signaux en sens divers: d'une part, des pistes concrètes pour automatiser les droits, d'autre part des interrogations sur l'automatisation. La contribution des institutions publiques à cette note s'est généralement faite en tenant compte du cadre réglementaire existant. L'étape suivante pourrait consister à rassembler ces parties prenantes autour de la table pour qu'elles fassent une contribution complémentaire et qu'elles alimentent la réflexion.

b) Au-delà de l'automatisation, la question du non-recours

L'enjeu de l'automatisation est une plus grande effectivité des droits : il s'agit de diminuer le non-recours à ceux-ci. L'automatisation, certainement dans sa forme parfaite, rare il est vrai - examen d'office par le service compétent de l'éligibilité - mais aussi, dans une plus faible mesure, dans ses formes moins achevées, permet à davantage de personnes de bénéficier des droits auxquels elles peuvent prétendre.

Le manque d'information du bénéficiaire potentiel et la complexité des démarches administratives à accomplir sont les deux raisons les plus fréquemment citées pour expliquer le phénomène de non-demande mais il en existe bien d'autres. On constate en effet que des personnes, qui savent qu'un droit existe et qu'elles pourraient fort probablement en bénéficier, n'introduisent pas de demande. Sans prétention à l'exhaustivité, voici quelques explications possibles, particulièrement pertinentes lorsque l'ayant droit potentiel vit dans la pauvreté : les conditions d'obtention du droit perçues comme stigmatisantes, en particulier lorsqu'il s'agit de droits résiduaire⁹ ; le fait de ne plus se vivre comme un sujet de droits lorsque ceux-ci

⁹ Voir par exemple les travaux relatifs à la non-demande du revenu d'intégration, entre autres :

Bouckaert N. et Schokkaert E. , *Une première évaluation du non-recours au revenu d'intégration sociale*. Article paru dans la RBSS n°4, 2011.

sont régulièrement bafoués ; le contexte politique parfois peu bienveillant pour les ayants droit à une allocation ; la crainte des conséquences - le placement des enfants notamment - d'une démarche tendant à faire valoir un droit qui implique une enquête sociale.

Le Service de lutte contre la pauvreté propose donc de poursuivre la réflexion sur le non-recours, entamée par le biais de l'automatisation des droits, et de s'intéresser aux multiples causes de cette réalité. Une telle démarche exige de prêter l'oreille à la subjectivité des personnes qui ne revendiquent pas leurs droits¹⁰. Elle pose la question de l'acceptabilité des droits, celle de leur pertinence, en amont de celle de leur effectivité. Seule une meilleure compréhension des raisons de la non-demande permettra d'identifier les pistes à suivre pour y remédier, outre l'automatisation.

¹⁰ Mazet P. 2010. *La non demande de droits: prêtons l'oreille à l'inaudible*, La Vie des Idées, 1^{er} juin 2010. <http://www.laviedesidees.fr/La-non-demande-de-droits-pretons-l.html>

Service de lutte contre la pauvreté,
la précarité et l'exclusion sociale



Adresse

Rue Royale, 138
1000 Bruxelles

Numéro du Service

+32(0)2 212 31 67

Numéro général

+32 (0)2 212 30 00

Fax

+32 (0)2 212 30 30

E-mail

luttepauvrete@cntr.be

Site internet

www.luttepauvrete.be