



**Heures d'ouverture**

Lundi - vendredi : 08:30 - 11:30  
Ou sur rendez-vous l'après-midi

**Notre site internet**

[www.caisse-nationale-auxiliaire.be](http://www.caisse-nationale-auxiliaire.be)

## Notre Engagement de service

La Caisse nationale auxiliaire d'assurances sociales pour travailleurs Indépendants (ci-après la « Caisse nationale ») est un maillon indispensable entre l'Administration et le citoyen. Elle contribue – de concert avec l'Administration – à l'application de la législation relative à la sécurité sociale des travailleurs indépendants.

La Caisse nationale auxiliaire fait partie de l'Institut national d'assurances sociales pour travailleurs indépendants, établissement doté de la personnalité civile, institué par l'article 1, de la loi du 21 décembre 1970 (Moniteur Belge du 25 décembre 1970). Bien qu'elle n'ait pas de personnalité juridique distincte de celle de l'Institut national, elle jouit néanmoins d'une réelle autonomie financière et administrative.

En tant qu'indépendant, affilié à la Caisse nationale auxiliaire, vous bénéficiez d'une protection sociale mais vous devez aussi répondre à certaines obligations, comme le paiement régulier de vos cotisations sociales.

### 1 Dans ce cadre, la Caisse nationale auxiliaire s'engage à vous offrir les meilleurs services :

- 1) Un traitement rapide et professionnel de votre affiliation.
- 2) Les informations correctes et personnelles concernant votre protection sociale et celle de votre famille, en matière :
  - d'assurance maladie : les possibilités de remplacement en cas d'arrêt temporaire et d'assimilation maladie en cas de cessation de votre activité;
  - de protection de la maternité : aide à la maternité via titres-services, dispense de cotisations le trimestre suivant l'accouchement;
  - de protection de la paternité : titres-services dépendant de la durée du congé de paternité;
  - d'assurance continuée et de droit-passerelle : assurance en cas de faillite, de règlement collectif de dettes, d'interruption forcée ou de difficultés économiques;
  - d'aide à vos proches: congé et allocation pour aider un proche en situation de maladie grave ou de soins palliatifs ou congé et allocation pour un enfant handicapé de moins de 25 ans (prestation aidant-proche);
  - de pension, de pension de survie et d'allocation de transition.
- 3) Les informations relatives au calcul de vos cotisations et, si nécessaire, celles relatives aux diverses possibilités vous permettant de faire face à d'éventuelles difficultés de paiement.

## 2 La Caisse nationale auxiliaire vous garantit des services qui répondent aux critères suivants :

### 2.1 Efficacité et rapidité

Toutes vos questions, requêtes et réclamations reçoivent une réponse rapide et *efficace*. Vos droits sont octroyés automatiquement dès que vous remplissez les conditions légales. Si cela ne se fait pas automatiquement, la Caisse nationale auxiliaire vous contacte.

### 2.2 Bonne gestion

Vous bénéficiez d'un service convivial et personnalisé, ainsi que d'une assistance efficace, tout en étant préservé de tracasseries administratives inutiles.

### 2.3 Accessibilité

Votre Caisse est accessible facilement (par téléphone, courrier électronique, internet ou dans ses bureaux).

### 2.4 Fiabilité et expertise

Vous pouvez compter sur des conseils qualifiés pour trouver la meilleure solution par rapport à votre situation personnelle.

### 2.5 Contact personnalisé

Vous pouvez toujours compter sur un interlocuteur qui connaît votre dossier et peut vous donner un conseil adapté à votre situation personnelle.

### 2.6 Garantie absolue du respect de la vie privée

Toutes vos données et questions à caractère personnel restent strictement confidentielles et sont protégées par la loi relative à la vie privée et le Règlement général pour la protection des données.

## 3 La Caisse nationale auxiliaire s'engage concrètement à fournir les services suivants à ses affiliés : indépendants, aidants et sociétés

### 3.1 L'information et l'accompagnement concernant vos droits et obligations liés à votre statut social ou aux matières connexes

Durant votre carrière, la Caisse nationale auxiliaire vous informe et vous accompagne:

- **Lorsque vous débutez votre activité indépendante :**

La Caisse nationale auxiliaire vous accompagne et vous informe:

- sur votre assujettissement au statut social des indépendants et sur les démarches relatives à cet assujettissement (notamment en ce qui concerne les catégories de cotisant, le statut du conjoint aidant, le statut de l'étudiant-indépendant, les obligations en société ainsi que les règles de solidarité entre le mandataire de sociétés et sa société et entre l'indépendant et son aidant).

- en matière de cotisations sociales notamment en ce qui concerne leur mode de calcul, la possibilité d'adapter vos cotisations provisoires en fonction de vos prévisions de revenus annuels (en introduisant une demande de réduction ou d'augmentation de cotisation au fur et à mesure de vos prévisions), les seuils de revenus à partir desquels calculer votre cotisation provisoire, (notamment si vous remplissez les conditions pour devenir primo-starter), et les conséquences du non-paiement des cotisations.
- sur les différentes prestations auxquelles donne droit votre statut.

La Caisse nationale auxiliaire vous remet des brochures sur le statut social des indépendants ainsi que le présent engagement de service.

- **Lorsque votre famille s'agrandit :**

La Caisse nationale auxiliaire vous accompagne et vous informe sur les prestations qu'elle assure, y compris pour les prestations qui ne vous sont pas octroyées automatiquement ou qui doivent faire l'objet d'une demande de votre part : le congé de paternité, l'aide à la paternité (les titres-services conditionnels à la durée du congé de paternité), la prestation aidant-proche.

La Caisse nationale auxiliaire vous réoriente vers votre mutualité ou vers les institutions régionales de paiement de prestations familiales, notamment en matière de congé de maternité, congé de paternité, allocations familiales, congé et allocation d'adoption, congé et allocations parentaux d'accueil.

- **Lorsque vous ou votre famille êtes victime d'ennuis de santé :**

La Caisse nationale auxiliaire vous accompagne et vous informe sur vos droits en matière de soins de santé, d'indemnités d'incapacité de travail, d'invalidité et d'assimilation pour maladie, en cas de cessation de votre activité, ainsi que sur la possibilité de bénéficier de la prestation aidant-proche.

La Caisse nationale auxiliaire vous réoriente vers votre mutualité pour le remboursement de vos soins de santé et vos allocations de remplacement en cas d'accident ou de maladie.

- **En cas de difficultés de paiement de vos cotisations ou de questions sur les montants réclamés :**

La Caisse nationale auxiliaire vous accompagne et vous informe, notamment sur le calcul des cotisations, les conséquences du non-paiement des cotisations, les solutions possibles, telles que le plan d'apurement, la dispense de cotisations, la demande d'annulation des majorations. Elle vous informe également quant aux règles de solidarité et, le cas échéant, sur l'évolution de la procédure judiciaire.

- **En cas de faillite ou de difficultés économiques :**

La Caisse nationale auxiliaire vous accompagne et vous informe, notamment sur le montant des cotisations dû et la possibilité de bénéficier du droit-passerelle (indemnités et maintien d'une couverture sociale) en cas de faillite, de règlement collectif de dettes, d'interruption forcée (pour cause d'incendie, catastrophe naturelle, allergie professionnelle, détérioration des outils ou bâtiments professionnels ou événement ayant un impact économique direct sur votre activité) et de difficultés économiques.

Dans ce cadre, elle veille à vous assister de manière proactive.

- **Lorsque vous prenez votre pension ou que vous vous posez des questions sur votre pension :**

La Caisse nationale auxiliaire vous accompagne et vous informe, notamment sur la pension de retraite, la pension de survie, l'allocation de transition, la poursuite de votre activité après la prise de la pension,...

- **Lorsque vous cessez votre activité :**

La Caisse nationale auxiliaire vous accompagne et vous informe, notamment sur les modalités de cessation, d'assurance continuée, d'assimilation pour cause de maladie ainsi qu'en matière de pension.

Ces informations sont mises à votre disposition via divers canaux et au moins :

- via internet;
- via des brochures;
- via un bulletin d'information.

Les formulaires utiles à la gestion de votre dossier sont disponibles rapidement et facilement et sont complets.

### 3.2 La gestion de vos prestations (aide à la maternité, droit-passerelle, ...)

- Vos allocations sont calculées correctement (allocation de droit-passerelle, aide à la maternité via titres-services, congé de paternité, prestation aidant-proche ...).
- La Caisse nationale auxiliaire paye vos allocations :
  - dans les délais prévus par le statut social;
  - dans les délais prévus par la Charte de l'assuré social.
- La décision de refus d'octroi d'une allocation ou de réclamation d'un indu est motivée clairement et contient les informations sur les possibilités d'appel;
- La Caisse nationale auxiliaire veille à ce que vous puissiez faire valoir vos droits auprès des institutions compétentes. Elle assure notamment:
  - la communication correcte et dans les délais de la demande d'octroi des titres-services;
  - la communication, par voie électronique, correcte et dans les délais des données de paiement aux mutualités;
  - la transmission des attestations dans le cadre d'une demande pour une indemnité d'incapacité de travail (mutualité);
  - la transmission des demandes d'assimilation pour cause de maladie et d'assurance continuée;
  - la communication correcte et dans les délais à l'INASTI des éléments de la carrière professionnelle indispensable pour le calcul de votre pension;
  - la communication correcte et dans les temps des attestations nécessaires à votre déclaration fiscale ;
  - son accompagnement pour compléter les formulaires de demande de pension de retraite ;
  - son aide afin de vous orienter vers l'institution compétente au sein et en dehors du secteur du statut social (Charte de l'assuré social).

### 3.3 Le calcul et l'encaissement efficace et correct de vos cotisations

- Les avis d'échéance des cotisations sociales et des régularisations sont corrects, clairs et vous sont envoyés dans les temps.
- La Caisse nationale auxiliaire vous conseille adéquatement et vous propose les solutions les plus appropriées à votre situation personnelle notamment en cas de difficultés de paiement (plan d'apurement, demande de dispense, demande de réduction de cotisations, demande d'exonération des majorations...).

### 3.4 Le recouvrement des cotisations sociales impayées et le remboursement des prestations indues

- En cas de non-paiement de vos cotisations dans les délais, la Caisse nationale auxiliaire vous avertit, à temps, avant toute démarche de recouvrement judiciaire, par la voie de rappels, de relevés de compte et de mises en demeure. Elle se tient à votre disposition pour rechercher avec vous les solutions les plus adaptées.
- En outre, la Caisse nationale auxiliaire assure d'initiative une prise de contact personnalisée avant le tout premier recouvrement judiciaire (démarche proactive).

- La Caisse nationale auxiliaire vous communique régulièrement l'état des montants dont vous lui êtes redevable.
- La Caisse nationale auxiliaire met en œuvre tous les outils de recouvrement et les procédures les plus appropriées et adaptées à vos intérêts et à ceux du régime de sécurité sociale des indépendants.
- La Caisse nationale auxiliaire assure un suivi des procédures judiciaires en cours, tant auprès de leurs avocats qu'auprès de leurs huissiers de justice et les curateurs.

### 3.5 L'information et l'affiliation des sociétés et le recouvrement de la cotisation annuelle des sociétés

- Les engagements de la Caisse nationale auxiliaire sont analogues pour les droits et obligations des sociétés.
- Les avis d'échéance de la cotisation annuelle, ainsi que les rappels et mises en demeure sont corrects, clairs et envoyés dans les temps.

### 3.6 La communication d'informations (statistiques, ...) demandées par les autorités

- La Caisse nationale auxiliaire répond de façon correcte, complète et dans les temps aux demandes de statistiques et d'informations qui sont émises par l'INASTI ou le SPF Sécurité sociale.
- La Caisse nationale auxiliaire veille à disposer de bases de données adéquates et performantes dans le cadre de l'ensemble de ses missions.