

CHARTRE DE L'ASSURÉ SOCIAL : 20 ANS EN 2015

PAR

MAGGIE DE BLOCK

Ministre fédérale des Affaires sociales et de la Santé publique

Mesdames, Messieurs,

C'est pour moi un plaisir et un honneur d'être avec vous ici en cette fin d'après-midi. Je voudrais commencer mon allocution en remerciant sincèrement les organisateurs de ce colloque, à savoir : monsieur Jo De Cock, administrateur général de l'INAMI et président du Collège des Institutions publiques de sécurité sociale (IPSS), monsieur Frank Van Massenhove, président du comité de direction du SPF Sécurité sociale, les membres du groupe de travail mixte IPSS-SPF sécurité sociale 'Charte de l'assuré social', les différents intervenants pour la qualité de leurs exposés, monsieur Gregor Vande Vyver, président de la Cour de travail de Gand, en sa qualité de modérateur, les différents services juridiques, de communication, de logistique des différentes administrations concernées.

En ma qualité de ministre des Affaires sociales, je suis très heureuse de constater que les différentes administrations de la sécurité sociale peuvent enclencher en si peu de temps et en étroite collaboration un exercice de réflexion pour atteindre un travail d'une telle qualité. Merci donc à vous tous et toutes !

La loi visant à instituer la Charte de l'Assuré social a fêté ses vingt ans ce 11 avril. Elle trouve son origine dans un mouvement plus large au début des années 1990. À cette époque, la politique, la société civile et les médias ne parlaient que du fossé entre le citoyen, d'une part, et les pouvoirs publics et la politique de l'autre. Diverses initiatives ont cherché à combler ce fossé, comme la "Charte de l'utilisateur des services publics" du 4 décembre 1992 et les règles relatives à la publicité de l'administration.

La "Charte de l'Assuré social" a vu le jour dans le but de mieux protéger les personnes dont la sécurité d'existence dépend de la sécurité sociale, bref les assurés sociaux. Pour y parvenir, elle jouait sur trois points forts :

- les assurés sociaux devaient mieux connaître leurs droits ;
- ils devaient pouvoir mieux exercer leurs droits ;
- et ils devaient être mieux informés des moyens de faire valoir leurs droits si nécessaire.

La Charte n'a-t-elle pas atteint ces objectifs au cours des vingt dernières années ? Si, du moins en grande partie. En examinant chacun de ces points de plus près, nous constatons que d'importants progrès ont été accomplis.

Avant tout, nous constatons que les institutions de sécurité sociale réagissent de plus en plus rapidement aux besoins des assurés sociaux et que les citoyens sont de mieux en mieux informés.

De gros efforts sont investis pour fournir aux assurés sociaux assistance et conseils pratiques. De plus, les institutions n'attendent pas de recevoir des questions spécifiques mais agissent proactivement.

Cela a mené à ce qu'aujourd'hui, les assurés sociaux connaissent effectivement mieux leurs droits.

Et même en ce qui concerne l'exercice de ces droits, nous voyons que la situation s'est améliorée. La meilleure manière de garantir que les assurés sociaux obtiennent ce à quoi ils ont droit consiste à attribuer automatiquement ces droits, sans demande ni procédure préalable. C'est d'ailleurs ce que stipule l'article 8 de la Charte.

Cette année, nous avons franchi une belle étape sur ce plan : les citoyens qui bénéficient d'une allocation majorée ne doivent plus demander expressément à leur médecin traitant de ne verser que le ticket modérateur. Désormais, le médecin ne peut facturer que le ticket modérateur. Pour l'instant, nous sommes encore dans la phase de lancement, mais je suis convaincue que bientôt, tout le monde sera inclus dans cette évolution sociale.

Enfin, les assurés sociaux sont également mieux informés des moyens pour contester des décisions de non-reconnaissance d'un droit. En effet, chaque décision de non-reconnaissance mentionne les possibilités concrètes pour aller en appel, avec les informations pratiques nécessaires, par exemple sur le délai. D'autre part, il ne me semble pas nécessaire de citer dans la notification d'une décision les dispositions législatives dans leur intégralité. Ces dispositions ne sont pas toujours lisibles et leur contenu peut très probablement être formulé de manière plus courte et plus claire.

Mesdames et messieurs,
Chers participants,

Il est clair que nous avons progressé, et ce pour chacun des trois objectifs concrets que la Charte mettait en avant. Voici vingt ans, les avis au sujet de la Charte étaient divisés : certains juristes évoquaient un vent nouveau qui allait balayer la sécurité sociale, tandis que d'autres la qualifiaient de "diarrhée législative".

Avec le recul, nous pouvons affirmer que c'est le premier groupe qui avait raison :

la Charte a fait souffler un vent de fraîcheur sur notre sécurité sociale et a mis les intérêts de l'assuré social encore plus à l'avant-plan. Il s'agit à présent de s'accrocher à cette dynamique.

Un autre domaine où nous pouvons encore certainement nous améliorer est l'usage des langues. L'article 6 de la Charte prescrit que les institutions de sécurité sociale doivent s'exprimer dans un langage compréhensible, et là il reste du pain sur la planche.

Je me rappelle encore qu'en mars, avec Frank Van Massenhove, nous étions les invités du programme *Hautekiet* sur Radio 1 (Vlaamse radio-omroep), dans le cadre de la campagne *Heerlijk Helder*. Avec cette campagne, Hautekiet voulait démontrer clairement aux autorités, aux établissements juridiques, aux organismes assureurs, ...etc. qu'ils fournissaient souvent un message gratuitement compliqué et à juste titre : qu'en communiquant plus clairement, nous pouvions non seulement prévenir beaucoup de casse-têtes mais aussi des malentendus douloureux.

Hautekiet m'a alors donné un formulaire que les personnes en incapacité de travail doivent remplir si elles désirent retourner au travail avec l'autorisation du médecin-conseil. Et honnêtement : même si je connais bien la matière, j'ai quand même dû relire le document plusieurs fois pour savoir de quoi il s'agissait précisément. Je peux donc bien m'imaginer que les personnes qui ne sont pas en mesure de remplir des formalités administratives ne comprennent pas ou comprennent mal certaines choses.

La simplification administrative est un autre point sur lequel nous devons continuer à miser. Les institutions de la sécurité sociale doivent échanger encore beaucoup plus d'informations entre elles, et collecter de leur propre initiative toutes les données manquantes afin d'évaluer correctement les droits des assurés sociaux. C'est d'ailleurs ce que prescrit l'article 11 de la Charte.

Ce sont les personnes vivant en situation de pauvreté qui sont le plus souvent confrontées à la paperasse, alors qu'elles ont justement le plus de mal à suivre toute cette administration. Le partage automatique de données entre les diverses instances publiques nous permet d'épargner bien du travail et des soucis à ces personnes, tout en leur assurant la protection à laquelle elles ont droit.

L'e-government a un rôle important à jouer dans ce cadre. Nous vivons à l'ère numérique, et les institutions de la sécurité sociale doivent elles aussi suivre le mouvement. Bien entendu, cela ne signifie pas que la sécurité sociale doive devenir une boutique en ligne où les personnes viendront "faire leur shopping d'avantages" en quelques clics. Une autorité a besoin de temps pour collecter toutes les informations et prendre une décision en son âme et conscience. Et cela, les gens le comprennent.

Mais le fait qu'il faille parfois un an pour qu'une décision concernant une allocation soit rendue est aujourd'hui bien difficile à expliquer.

Mesdames, Messieurs,

La Charte ne vit que par vos mains, mais elle est au service des citoyens, de tous les citoyens, qu'ils soient déjà bénéficiaires de prestations sociales ou qu'ils aient simplement l'intention de se poser la question de leurs droits sociaux.

Notre époque est une époque de mutation où l'Administration toute-puissante a laissé sa place centrale au citoyen. En ce sens, la Charte est un outil certes imparfait, mais précieux et évolutif pour que le citoyen puisse à l'avenir demeurer le cœur de cible de notre système complexe et envié de protection sociale.

En faisant vôtre la Charte de l'assuré social, en l'adaptant aux différentes évolutions, en organisant la réflexion, vous témoignez encore de cet esprit de vigilance et d'attention du citoyen.

Soyez-en remerciés et soyez assurés que votre ministre vous apporte tout son soutien tant que l'esprit de service de qualité au seul bénéfice de la collectivité vous guidera.