

### **Informations du RSI suite à la visite de Christian Eckert et Carole Delga au sein de la caisse RSI Pays-de-la-Loire**

**Christian Eckert, secrétaire d'État chargé du budget et Carole Delga, secrétaire d'État chargée du commerce, de l'artisanat, de la consommation et de l'économie sociale et solidaire ont rencontré ce jour les administrateurs, les agents et les usagers du Régime social des indépendants (RSI), au cours d'un déplacement à Nantes dans les locaux de la caisse RSI Pays-de-la-Loire.**

À cette occasion, ont été présentés :

- le dispositif commun au RSI et aux Urssaf pour simplifier le recouvrement des cotisations acquittées par les artisans et les commerçants (cf. fiche descriptive page 2) ;
- l'expérimentation de la médiation de terrain en cours en région Bretagne visant à contribuer à une meilleure écoute des chefs d'entreprise en difficulté (cf. fiche descriptive page 4).

Ces actions s'inscrivent dans le cadre des mesures mises en place en 2015 en faveur des chefs d'entreprise indépendants présentées à l'occasion du point presse annuel du RSI le 25 février dernier : [http://www.rsi.fr/uploads/tx\\_rsirss/RSI\\_DP\\_PointPresse2015WEB.pdf](http://www.rsi.fr/uploads/tx_rsirss/RSI_DP_PointPresse2015WEB.pdf)

---

#### **À propos du Régime Social des Indépendants**

Le RSI assure une mission de service public - la protection sociale obligatoire des chefs d'entreprise indépendants actifs et retraités (artisans, industriels, commerçants et professionnels libéraux) et de leurs ayants droit : assurance maladie-maternité, prévention et action sanitaire et sociale pour tous ; retraite, invalidité-décès et indemnités journalières pour les artisans, industriels et commerçants. Il recouvre 11 milliards de cotisations auprès de 2,8 millions de cotisants et verse 17 milliards d'euros de prestations (la différence est compensée par des transferts de solidarité).

Le RSI se compose d'une caisse nationale et de vingt-neuf caisses régionales. 912 administrateurs élus et 5 500 agents sont au service des 6,1 millions d'assurés.

#### **Contact presse**

Victoria Topenot - 01 77 93 06 80 - [victoria.topenot@rsi.fr](mailto:victoria.topenot@rsi.fr)

---

## **Le RSI et les Urssaf engagés ensemble pour simplifier le recouvrement des cotisations acquittées par les artisans et les commerçants**

### **❖ La gestion de crise (2008 à 2012)**

*Un démarrage marqué par un dysfonctionnement majeur du système d'information dû à un délai insuffisant de préparation*

L'interlocuteur social unique a été institué en 2008 pour devenir le guichet unique des cotisations sociales des travailleurs indépendants artisans et commerçants. Le démarrage a été marqué par un dysfonctionnement majeur du système d'information entraînant de multiples anomalies dans la gestion des dossiers des cotisants :

- Mises en recouvrement à tort ;
- Prestations non versées ;
- Droits à la retraite insuffisamment sécurisés ;
- Accumulation d'un stock de dossiers d'affiliation et de radiation à traiter en back-office.

En raison de ces anomalies, la relation avec les cotisants a été durablement dégradée durant plus de quatre ans causant la surcharge des accueils, et générant de multiples réclamations.

*Face à cette situation de crise, des engagements sont pris auprès des pouvoirs publics pour sécuriser la situation des entreprises en difficulté...*

Un effort particulier a été porté sur la résolution des anomalies rencontrées dans les dossiers des cotisants afin de fiabiliser les appels de cotisation et d'éviter les contentieux infondés.

Simultanément, la gestion des dossiers les plus critiques a été sécurisée par la mise en œuvre d'une politique nationale sur les délais de paiement et le développement du recouvrement amiable par téléphone.

*... et améliorer la qualité de service aux cotisants*

Des engagements ont été pris à partir de mi-2011 pour rétablir la relation avec les cotisants :

- traitement des réclamations urgentes sous 48 heures ;
- renforcement de la capacité d'accueil téléphonique, et mise en place du numéro unique cotisation (36 98) ;
- affiliation des cotisants sous 20 jours.

L'automatisation de la mise à jour des droits acquis pour la retraite a été menée.

La conduite de ces actions a été assurée par l'installation en octobre 2011 de cellules dédiées d'experts RSI et Urssaf dans chaque région, et par la mise en œuvre d'un co-pilotage resserré par le RSI et l'Acoss au niveau national.

### **❖ La consolidation et l'amélioration de la qualité de service à partir de 2013**

*La conjugaison des actions engagées les années précédentes a permis de normaliser la situation à partir de 2013 ...*

L'ensemble des engagements pris auprès des pouvoirs publics ont été élargis et structurés autour de 4 axes :

- amélioration de la qualité de la relation cotisant ;
- amélioration de la performance du recouvrement ;
- maîtrise des risques ;
- dynamisme du travail en région entre les caisses du RSI et les Urssaf.

*... permettant de consolider le fonctionnement du recouvrement des cotisations pour les travailleurs indépendants.*

Les nouvelles modalités d'organisations nationale et régionale entre le RSI et les Urssaf ont été instaurées par le décret du 8 juillet 2013. La priorité fixée est de simplifier les processus et les échanges entre le RSI et les Urssaf.

À cette fin, dans chaque région, les équipes du RSI et des Urssaf travaillant pour le recouvrement des cotisations appelées auprès des travailleurs indépendants sont désormais réunies sous un pilotage commun. Des points d'accueil commun entre le RSI et l'Urssaf sont également mis en place sur l'ensemble du territoire.

## ❖ Les axes de progrès

Plusieurs séries de mesure permettront de renforcer la qualité du service offert aux cotisants:

- simplification du calendrier d'appel et de régulation des cotisations et lissage des cotisations appelées en 2015 ;
- amélioration des circuits de remboursement pour plus de rapidité ;
- amélioration de la qualité de la réponse téléphonique ;
- amélioration de la lisibilité des cotisations et simplification des différents barèmes ;
- développement de nouveaux télé-services (délais de paiement en ligne, télé-règlement des cotisations) ;
- mise en place de relais avec les partenaires (professionnels de l'expertise comptable) et expérimentation d'un réseau de médiateurs de terrain (en Bretagne).

## Les chiffres clés nationaux en 2014

**2,1 millions** d'artisans et commerçants sont affiliés au RSI

**Accueil téléphonique** : Taux de réponse de 84,5 % en 2014 pour les appels concernant les cotisations

**Taux de réclamation** : 0,11 % (en baisse de 11 % entre 2013 et 2014)

**Délais de paiement** : 300 000 délais de paiement accordés aux entreprises en difficultés en 2014 (près de 15 % des cotisants)

**Remboursements** : 361 125 remboursements réalisés en 2014 dont 79 % sont traités en moins de 30 jours

**Délai d'affiliation** : 10 jours en moyenne ;

**Délai de radiation** : 95 % des radiations traitées en moins de 10 jours

**Services en ligne** : 900 000 comptes personnalisés ouverts dont 150 000 gérés par les professionnels de l'expertise comptable

## Les chiffres clés en Pays-de-La-Loire en 2014

**111 808** artisans et commerçants cotisent au RSI Pays-de-la-Loire

**Accueil téléphonique** : Taux de réponse de 93,8 % en 2014 pour les appels concernant les cotisations

**Taux de réclamation** : 0,06 % (en baisse de 10 % entre 2013 et 2014)

**Délais de paiement** : 13 843 délais de paiement accordés aux entreprises en difficultés en 2014 (près de 13 % des cotisants)

**Remboursements** : 11 626 remboursements réalisés en 2014 dont 37 % sont traités en moins de 30 jours

**Nombre d'ajustements des cotisations provisionnelles 2014 par estimation de revenus** : 8 561

**Délai d'affiliation** : 10 jours en moyenne (12,5 jours en 2013) ;

**Délai de radiation** : 97,17 % des radiations traitées en moins de 10 jours

**Services en ligne** : 60 000 comptes personnalisés ouverts dont 13 000 gérés par les professionnels de l'expertise comptable

*Pour mémoire :*

**Canaux de contacts** : téléphone : 3698, accueil dédié sur rendez vous physiques et téléphoniques (prise de rendez-vous par internet), permanences physiques, téléservices

**Nombre de personnes aidées par l'action sociale actifs et retraités** : 5 943 aides versées pour un montant de 7 266 000 € (près de 7 % du montant national des aides)

## **Le RSI et les Urssaf à l'écoute des chefs d'entreprise en difficulté : l'expérimentation de la médiation de terrain en Bretagne**

Depuis septembre 2014, la caisse RSI Bretagne et l'Urssaf de Bretagne déploient un dispositif commun de médiation de terrain dans le prolongement du déploiement de leur organisation commune relative à l'interlocuteur social unique.

### **❖ Les missions de la médiation**

Ce nouveau service proposé par le RSI et l'Urssaf Bretagne s'adresse :

- à tout travailleur indépendant (commerçant, artisan, professionnel libéral), et/ou employeur de personnel relevant du régime général ;
- rencontrant des difficultés avec la caisse RSI Bretagne et/ou l'Urssaf de Bretagne ;
- à la recherche d'un interlocuteur susceptible de résoudre une situation entre le travailleur indépendant et les organismes devenue inextricable.

Le médiateur saisi se mobilise pour accompagner l'entreprise en difficulté et l'aider à trouver une issue. En privilégiant l'écoute et le dialogue, il facilite une meilleure compréhension des situations, contribue à faire émerger des solutions et à rétablir les relations avec les organismes.

### **❖ Principes de fonctionnement de la médiation**

#### *Dialogue avec un interlocuteur issu du monde entrepreneurial :*

En vue d'apporter une garantie de neutralité aux entreprises concernées, le RSI Bretagne et l'Urssaf Bretagne confie cette mission de médiation de terrain à huit personnalités extérieures, deux par département, choisies pour leur connaissance élargie du monde entrepreneurial et n'ayant pas de mandat en cours au sein des instances du RSI et des Urssaf.

#### *Confidentialité des informations communiquées :*

Grâce à sa capacité d'écoute et son aptitude au dialogue, le médiateur instaure un climat propice à l'échange. Il est tenu à l'obligation de confidentialité.

#### *Neutralité du médiateur, qui exerce sa fonction bénévolement :*

Exerçant son activité à titre bénévole, le médiateur n'est ni juge, ni arbitre, ni expert. Il agit comme intervenant neutre, impartial et indépendant afin d'aider les organismes et leurs ressortissants à trouver une solution mutuellement acceptable.

### **❖ Modalité de saisine du médiateur :**

Unique point d'entrée pour saisir le médiateur, un formulaire en ligne est mis à disposition des entreprises sur le site [www.bretagne-mediation-rsi-urssaf.fr](http://www.bretagne-mediation-rsi-urssaf.fr) afin de leur permettre d'expliquer leur situation.

Si le dossier entre dans le champ de compétence du médiateur, un rendez-vous est proposé dans un délai d'un mois sur l'une des cinq permanences en caisse RSI ou site Urssaf.

### **❖ Premier retour d'expérience sur l'expérimentation**

La médiation de terrain a trouvé son public avec 75 saisines en quatre mois. Le dispositif présente une réelle plus-value dans la relation avec les usagers. Les demandeurs sont généralement satisfaits de pouvoir exposer leurs difficultés à un médiateur dont la posture est neutre par rapport aux deux organismes et qui connaissent leurs problématiques.

Les saisines concernent majoritairement des problématiques liées aux cotisations confirmant le poids du contexte économique sur le paiement des cotisations.

Elles ne reflètent pas toujours des situations au caractère inextricable :

- 28 % sont des demandes d'informations ;
- 36 % sont liées à des difficultés économiques et/ou personnelles ;
- 23 % liées à des difficultés de dialogue avec les organismes.

Les demandes d'informations, ou de délai de paiement, sont traitées directement sans rencontre avec le médiateur. Ainsi sur les 75 saisines, seules 22 personnes ont été reçues par le médiateur.

Le médiateur doit se positionner progressivement sur sa mission centrale : réinstaurer du dialogue, et permettre de résoudre des situations complexes lorsque les autres possibilités d'échanges avec les organismes n'ont pas fonctionné ou n'ont pas pu prendre en compte une situation individuelle particulière. Cette médiation de terrain régionale vient compléter, côté RSI, le dispositif du médiateur national du RSI, installé depuis janvier 2014, que les assurés du RSI peuvent contacter en lui adressant un courrier accompagné des pièces de leur dossier à : M. le médiateur du RSI, 264 avenue du président Wilson 93457 La Plaine Saint-Denis Cedex.

