

DOSSIER DE PRESSE

20 mesures

**pour les assurés du régime
social des indépendants (RSI)**

25 juin 2015



Éditorial des ministres

Depuis sa création en 2006, le Régime Social des Indépendants a été marqué par de nombreux dysfonctionnements, soulignés par la Cour des comptes dans un rapport de 2012. Malgré les efforts accomplis ces 3 dernières années, du chemin doit encore être parcouru pour offrir aux 6,3 millions d'assurés du RSI le service de qualité qu'ils sont en droit d'attendre de leur régime de protection sociale obligatoire, le deuxième de France, en termes de population couverte, après le régime général des salariés.

Le Gouvernement a donc souhaité mettre en œuvre rapidement certaines propositions formulées par les députés Fabrice VERDIER et Sylviane BULTEAU dans leur rapport d'étape sur l'amélioration de la qualité du service et de la relation avec les assurés et les cotisants, remis au Premier ministre le 8 juin dernier. Les annonces faites en ce sens le 9 juin dernier, à l'issue de la réunion de ministres sur le développement de l'activité et de l'emploi dans les TPE et PME, se concrétisent aujourd'hui dans une feuille de route de 20 mesures, inspirées par le rapport des parlementaires ou à l'initiative du gouvernement.

Ces 20 mesures, détaillées ci-après, répondent immédiatement aux principales attentes des assurés. Elles permettent d'améliorer la visibilité des indépendants sur leurs cotisations dues et de simplifier leur paiement. Elles facilitent les démarches quotidiennes des assurés et améliorent le service qui leur est rendu, notamment pour l'accueil téléphonique, l'accompagnement et les réponses aux assurés.

Nous présentons aujourd'hui cette feuille de route aux administrateurs de la caisse nationale du Régime Social des Indépendants confiants dans la mobilisation entière de tous ses administrateurs et ses 5 500 salariés pour mener à bien l'ensemble des actions prévues. Le Gouvernement est déterminé pour obtenir des résultats rapides, perceptibles par les assurés.

Marisol TOURAINÉ,
ministre des Affaires sociales,
de la Santé et des Droits des femmes

Christian ECKERT,
secrétaire d'État chargé du Budget

Martine PINVILLE,
secrétaire d'État chargée du Commerce,
de l'Artisanat, de la Consommation
et de l'Économie sociale et solidaire

Sommaire

Donner aux assurés du RSI une meilleure visibilité sur leurs cotisations sociales et les facilités de paiement dont ils bénéficient 7

- Action 1. **Dès 2015, ajuster le calendrier de paiement des cotisations au revenu effectivement perçu 7**
- Action 2. **Informé du montant des cotisations dues dès la déclaration des revenus en ligne..... 8**
- Action 3. **Mieux ajuster les versements provisionnels en favorisant le recours à la procédure du revenu estimé..... 9**

Faciliter les démarches des travailleurs indépendants au quotidien 10

- Action 4. **Dès 2015, accélérer les remboursements de cotisations..... 10**
- Action 5. **Offrir dès le début de l'année 2016 un mécanisme sécurisé et dématérialisé de paiement des cotisations: le télé-règlement..... 11**
- Action 6. **Développer de nouveaux services personnalisés en ligne 11**
- Action 7. **Simplifier les règles d'affiliation des travailleurs indépendants exerçant d'autres activités professionnelles..... 12**

Garantir un accueil et une écoute de qualité et mieux communiquer vis à vis des travailleurs indépendants..... 14

- Action 8. **Clarifier les courriers envoyés aux assurés 14**
- Action 9. **Améliorer la qualité de l'accueil téléphonique 15**
- Action 10. **Garantir la continuité et la personnalisation dans le suivi des demandes..... 15**
- Action 11. **Personnaliser la prise de contact 16**
- Action 12. **Déployer dans chaque département, d'ici la fin de l'année 2015, des médiateurs de terrain pour résoudre les litiges 17**
- Action 13. **Renforcer l'information des travailleurs indépendants sur tout le territoire 18**

Adapter les procédures de recouvrement en apportant une réponse graduée, en fonction de la situation individuelle 19

Action 14. **Privilégier un contact par téléphone dans le cadre du recouvrement amiable 19**

Action 15. **Allonger les délais laissés aux indépendants pour régulariser leur situation après une mise en demeure..... 19**

Action 16. **Privilégier la signification des actes de recouvrement par lettre recommandée avec accusé de réception plutôt que par huissier 20**

Améliorer le suivi des travailleurs indépendants en difficulté 21

Action 17. **Mieux détecter en amont les assurés en situation de fragilité économique et agir avec les partenaires au soutien des chefs d'entreprises en difficulté 21**

Intégrer les souhaits des travailleurs indépendants, usagers du RSI, dans l'amélioration continue des procédures..... 22

Action 18. **Dès 2015, mobiliser l'ensemble des collaborateurs et partenaires du RSI autour d'engagements de service 22**

Action 19. **Renforcer le dispositif « RSI à votre écoute » pour détecter les besoins des travailleurs indépendants 22**

Action 20. **Associer les travailleurs indépendants au suivi des engagements de service au sein d'un comité d'évaluation 22**

Donner aux assurés du RSI une meilleure visibilité sur leurs cotisations sociales et les facilités de paiement dont ils bénéficient

Action 1

Dès 2015, ajuster le calendrier de paiement des cotisations au revenu effectivement perçu

Le système de calcul des cotisations des travailleurs indépendants repose sur un mécanisme de versements provisionnels suivis d'une régularisation une fois les revenus définitifs connus. Ce décalage peut être délicat à gérer pour les travailleurs indépendants, en particulier en cas de variation de leur activité.

La législation a évolué au 1^{er} janvier 2015 pour donner la possibilité aux travailleurs indépendants de mieux maîtriser leurs échéances et leur trésorerie :

- Les échéances sont désormais étalées sur toute l'année, au lieu de janvier à octobre précédemment, ce qui permet de lisser l'effet des cotisations sur la trésorerie des travailleurs indépendants ;
- La régularisation des cotisations définitives au titre de l'année précédente est plus proche de la perception réelle des revenus. Ainsi, lorsque la régularisation aboutira à un remboursement, celui-ci interviendra plus tôt. Inversement, si la régularisation aboutit au paiement d'un complément de cotisations, celui-ci s'étalera sur toutes les échéances restantes au lieu des deux derniers mois de l'année.

Cette réforme s'accompagne d'un allègement des formalités administratives grâce à la réduction concomitante du nombre de documents envoyés. Les chefs d'entreprise reçoivent un seul appel de cotisations accompagnant leur régularisation au lieu de trois documents auparavant, qui rassemble :

- Le montant des cotisations définitivement dues au titre de l'année N-1 et la régularisation en faveur du chef d'entreprise ou le complément dû ;
- Le montant des cotisations provisionnelles pour le reste de l'année N, ajustées pour tenir compte du revenu déclaré ;
- Le montant des cotisations provisionnelles pour le début de l'année N+1, calculées sur ce même revenu.

Cas-type 1

M. Pierre M. a déclaré fin mai dans la déclaration sociale des indépendants (DSI) ses revenus 2014 qui s'élèvent à 32 965 €. Ils sont en hausse par rapport à 2013 (le revenu de M. Pierre M était alors de 29 069 € et par rapport à 2012 (son revenu était de 25 000 €). Dans le courant du mois de juin, M. Pierre M. reçoit en un seul courrier un appel de cotisations comprenant les opérations suivantes:

- *la régularisation des cotisations au titre de 2014 s'élève à 3 496 €, en complément des cotisations provisionnelles qui ont été payées sur la base du revenu de l'année 2012. Le paiement de ce complément est étalé sur 6 mois (de juillet à décembre) au lieu des 2 derniers mois (novembre et décembre) auparavant ;*
- *les cotisations provisionnelles pour l'année 2015 sont ajustées en fonction des revenus définitifs 2014, soit 14 828 € pour l'année au lieu de 13 624 €, correspondant à une hausse de 172 € par mois à compter de juillet 2015. Ce réajustement permet de lisser la régularisation de l'année suivante ;*
- *de connaître le montant des premières échéances de l'année 2016, qui seront réajustées lorsqu'il déclarera ses revenus 2015, dans un an.*

Ses échéances mensuelles sont réajustées pour tenir compte de ces montants.

Action 2

Informé du montant des cotisations dues dès la déclaration des revenus en ligne

Un simulateur du montant des cotisations sociales, utilisable à tout moment, est disponible sur le site du RSI. Toutefois, lorsque le travailleur indépendant remplit sa déclaration sociale, il ne bénéficie pas automatiquement de l'estimation des cotisations dues.

A compter de 2016, le simulateur sera intégré à la déclaration des revenus en ligne, car c'est précisément à ce moment-là que le travailleur indépendant peut avoir besoin de prévisibilité sur le montant des cotisations dont il devra s'acquitter.

Ainsi, à la manière de la déclaration pour l'impôt sur le revenu, la simulation permettra au cotisant de prendre connaissance des cotisations dues au moment où il réalise sa déclaration. Il recevra ensuite, dans les jours suivants, le montant exact au moyen de l'avis d'appel unifié (voir action 1).

Action 3

Mieux ajuster les versements provisionnels en favorisant le recours à la procédure du revenu estimé

Les travailleurs indépendants peuvent connaître des variations d'activité et donc de leurs revenus d'une année sur l'autre. Dans ce cas, ils peuvent demander le calcul de leurs cotisations provisionnelles sur le revenu qu'ils escomptent que celui-ci va diminuer sur l'année en cours.

Cette possibilité, qui permet une meilleure maîtrise du poids des versements par rapport au revenu courant, a été utilisée en 2014 par 200 000 travailleurs indépendants (y compris professionnels libéraux), soit près d'un sur dix. Toutefois, certains hésitent encore à l'utiliser, notamment en raison de la crainte de se faire appliquer des pénalités s'ils commettent une erreur importante à la baisse.

Dès le 1^{er} juillet 2015, les déclarations anticipées inférieures de plus d'un tiers au revenu réellement réalisé ne seront plus pénalisées dès lors que l'évaluation de revenu a été faite en fonction des éléments connus au moment de la demande.

Cas-type 2

M. Laurent L. constate que son chiffre d'affaires sur les 3 premiers mois de l'année 2015 a diminué de 30% par rapport à 2014. Il estime que, si cette tendance persiste, son revenu risque d'évoluer dans la même proportion.

Il fait une estimation de baisse de 30% de son revenu pour l'année en cours et la communique à sa caisse RSI. Celle-ci procède à un nouveau calcul des cotisations provisionnelles pour l'année en cours, la modulation obtenue prenant effet à compter de l'échéance qui suit d'au moins 15 jours la date de la demande faite par l'assuré.

A la fin de l'année, M. Laurent L. constate que son revenu 2015 sera finalement assez proche de celui de l'année précédente. Mais il n'est redevable d'aucune pénalité puisque les informations dont il disposait lors de sa demande de modulation justifiaient son estimation.

Faciliter les démarches des travailleurs indépendants au quotidien

Action 4

Dès 2015, accélérer les remboursements de cotisations

Lorsque le revenu d'un assuré a diminué, la régularisation des cotisations peut conduire à constater un crédit en sa faveur. Ce montant doit lui être remboursé dans les plus brefs délais.

Bien que la majorité des remboursements soient effectués en moins de 30 jours, les procédures de contrôle exhaustif et a priori imposées pour les remboursements supérieurs à 9 000 euros peuvent conduire à des délais de remboursement significativement plus longs pour les montants les plus élevés.

En 2014, 350 000 remboursements ont été effectués, dont 17 300 pour des montants supérieurs à 9 000 euros (représentant plus de 260 millions d'euros de cotisations).

Afin de réduire les délais de remboursement, les procédures de contrôle préalable seront remplacées par des procédures de contrôle a posteriori dès le 1^{er} juillet 2015, pour l'ensemble des exercices 2015 et antérieurs, dans toutes les situations rencontrées par les travailleurs indépendants (régularisation classique annuelle, déclaration tardive de revenus, estimation du revenu courant, fin d'activité,...). Dans tous les cas, les demandes de remboursement seront traitées dans le délai de 30 jours.

Cas type 3

Mme Stéphanie B. a déclaré le 24 mai un revenu définitif pour 2014 de 23 354 €.

Après le calcul, le 9 juin, de ses cotisations définitives au titre de 2014, il s'avère qu'elle bénéficie d'un crédit en sa faveur s'élevant à 5 792 €. Le remboursement est automatiquement initié le 10 juin et son compte est crédité dans les jours qui suivent (avant la réforme, ce crédit n'aurait pas été remboursé avant le mois de novembre).

Ses cotisations provisionnelles de 2015, calculées sur le revenu 2013 de 37 127 € sont ajustées en fonction du revenu de 2014.

Action 5

Offrir dès le début de l'année 2016 un mécanisme sécurisé et dématérialisé de paiement des cotisations: le télé-règlement

Les moyens de paiement des cotisations actuellement disponibles (chèque, virement) obligent les travailleurs indépendants à réaliser une démarche à chaque échéance, avec un risque d'erreur ou d'oubli. Seul le prélèvement automatique leur offre une sécurité suffisante.

L'objectif de la mise en place du télé-règlement est d'offrir aux travailleurs indépendants une plus grande diversité de moyens de paiement. Le télé-règlement présente plusieurs avantages :

- Il permet d'effectuer un ordre de paiement de manière dématérialisée, en toute sécurité.
- Il permet de donner l'ordre de paiement avant l'échéance et d'éviter ainsi tout risque de retard ou de pénalité. Toutefois, le compte n'est débité qu'à la date d'échéance.
- Il constitue une alternative très supérieure au chèque qui nécessite pour les assurés ayant recours au service d'un expert-comptable une signature physique et un envoi, et présente des risques de fiabilité lors de l'encaissement.

Action 6

Développer de nouveaux services personnalisés en ligne

Depuis 2012, un nombre croissant de services en ligne a déjà été rendu disponible, dont notamment :

- la demande de délais de paiement à partir du compte personnel ;
- la possibilité de modifier en ligne la périodicité du paiement des cotisations (mensuelle ou trimestrielle) ;
- la mise à disposition des attestations de paiement de la CSG et de CRDS (en temps réel) ;
- les attestations de paiement de la contribution formation professionnelle (attestation annuelle).

Courant 2015, l'offre de services en ligne sera notamment étendue aux attestations d'affiliation ou de radiation et à la prise de rendez-vous en ligne.

L'offre de services en ligne s'enrichit de nouvelles fonctionnalités :

- D'ici la fin de l'été 2015, un espace personnalisé sera ouvert pour délivrer une information en matière de santé (prestations et prévention) ;
- D'ici fin 2015, les attestations d'affiliation ou de radiation seront disponibles en ligne ;
- Début 2016, la prise de rendez-vous pourra être réalisée directement depuis l'espace personnel ;
- Au second semestre 2016, les attestations de droits à la CMU-C seront également rendues accessibles.

Action 7

Simplifier les règles d'affiliation des travailleurs indépendants exerçant d'autres activités professionnelles

Actuellement, la réglementation est complexe et peu lisible pour les travailleurs indépendants « pluriactifs », qui mènent de front plusieurs activités, salariées et non salariées. Elle ne permet pas aux intéressés de choisir l'organisme qui prendra en charge leurs remboursements de soins. Ces assurés représentent près de 15 % de l'ensemble des assurés du RSI.

Dès 2015, le service des prestations d'assurance maladie sera simplifié pour les assurés qui relèvent simultanément de plusieurs régimes au titre de différentes activités (RSI/régime de salariés, RSI/régime spécial, RSI/régime agricole). L'assuré pourra être rattaché au régime de son choix et n'avoir donc qu'un seul interlocuteur. Ce choix sera sans incidence sur le montant des cotisations payées.

C'est le premier régime auquel l'assuré était rattaché qui prendra en charge ses remboursements de soins. Bien entendu, l'intéressé pourra s'il le souhaite opter pour le nouveau régime auquel sa nouvelle activité lui donne accès.

Cette simplification permettra, en cas de poly-activité, de limiter les mutations d'un organisme à l'autre, qui peuvent être source de démarches administratives complexes voire de ruptures de prise en charge.

Cas-type 4

Mme Juliette D. exerce une activité indépendante depuis plusieurs années et trouve un emploi salarié en complément. Elle reste rattachée pour sa couverture d'assurance maladie au RSI. Elle peut opter pour le régime général si elle le souhaite, auquel cas c'est la CPAM qui prendra en charge ses remboursements de soins.

Elle cotise au titre de ses deux activités, au RSI et au régime général et s'ouvre des droits dans les deux régimes. Ainsi, au titre de son activité indépendante, elle bénéficie des droits pour le risque invalidité – décès et bénéficie des indemnités journalières d'assurance maladie. En cotisant au RSI, elle s'ouvre des droits à la retraite (base et complémentaire obligatoire). Elle s'ouvre également des droits à la retraite au régime des salariés.

Garantir un accueil et une écoute de qualité et mieux communiquer vis à vis des travailleurs indépendants

Action 8

Clarifier les courriers envoyés aux assurés

Le RSI adresse de nombreux documents à ses assurés, dont certains sont particulièrement importants pour leur vie quotidienne. Il est impératif qu'ils soient facilement compréhensibles.

Poursuivre et achever la révision de l'ensemble des courriers adressés par le RSI pour une meilleure compréhension par l'assuré est donc une action majeure et prioritaire pour le RSI. Chaque modèle de courrier est soumis à des groupes de relecture composés d'assurés, afin d'en améliorer la lisibilité et la compréhension. Ces groupes proposent des améliorations tant sur la présentation que sur le contenu des courriers, en utilisant un vocabulaire accessible.

Le processus de refonte est engagé selon le calendrier suivant :

- Réalisations :
 - En 2013 : la déclaration sociale des indépendants ;
 - En 2014 : les courriers d'affiliation de l'assuré ;
 - En 2015 : les courriers adressés lors du calcul des cotisations définitives, de l'ajustement des versements provisionnels et de l'appel de cotisations (courrier dit « 3 en 1 »).
- Travaux en cours :
 - Pour fin 2015 : ce travail de revue aura été mené sur les courriers correspondant à 75% des envois adressés aux assurés ;
 - En 2016 : révision de l'ensemble des autres courriers adressés aux assurés.

Action 9

Améliorer la qualité de l'accueil téléphonique

La qualité de l'accueil sera améliorée :

- Dès septembre 2015, grâce à la nouvelle internalisation du traitement d'une partie des appels téléphoniques auparavant confiées à un prestataire, les caisses du RSI mobiliseront des télé-conseillers supplémentaires, ce qui permettra d'améliorer les capacités de l'accueil téléphonique et la qualité des réponses apportées.
- En 2016, des objectifs plus ambitieux seront fixés :
 - la garantie d'avoir accès à un interlocuteur dans des délais rapprochés en améliorant le taux de réponse (fixé à 85% des appels entrants) ;
 - les caisses s'engagent à rappeler l'assuré sous 48 heures en cas d'appels infructueux répétés. Un dispositif pilote sera déployé d'ici la fin de l'année par la Caisse RSI du Languedoc Roussillon et un déploiement national sera organisé en 2016.

Action 10

Garantir la continuité et la personnalisation dans le suivi des demandes

Les assurés qui contactent le RSI, notamment par téléphone, n'obtiennent pas toujours une information qui répond à leur attente sur l'avancement de leur dossier ou la réponse à une question qu'ils ont posée, par exemple par courrier.

D'ici fin 2015, la continuité et la traçabilité du traitement des dossiers des travailleurs indépendants vont être garanties grâce au déploiement d'un logiciel plus performant de gestion de la relation avec les assurés.

Grâce à ce système, tous les échanges entre une caisse du RSI et ses assurés seront répertoriés, quel qu'en soit le vecteur (courrier, courriels, appel téléphonique, accueil physique). Ces échanges feront l'objet d'un historique de suivi permettant aux conseillers RSI de disposer à chaque instant de tous les éléments d'information relatifs à la situation de l'assuré, garantissant ainsi la précision des réponses apportées et leur cohérence avec les démarches antérieures lorsque les assurés les contactent par téléphone.

Les demandes et réclamations pourront ainsi être suivies au moyen d'indicateurs plus précis. Ce système permettra également de détecter plus facilement les situations complexes, pour proposer un accompagnement renforcé si nécessaire.

Un dispositif pilote vient d'être déployé dans la Caisse couvrant les départements de Paris et de Seine-Saint-Denis. Le logiciel sera déployé d'ici la fin de l'année 2015 à l'ensemble des caisses et également des URSSAF dans le cadre de l'organisation régionale commune des deux réseaux.

Cas-type 5

Madame Anne P. téléphone au RSI pour connaître l'état d'avancement de sa demande de retraite envoyée par courrier.

Le télé-conseiller l'identifie immédiatement (reconnaissance par le numéro de téléphone et affichage direct de ses informations personnelles par le système de reconnaissance).

Il accueille Mme Anne P. nommément et lui donne une réponse personnalisée. S'il constate que l'assurée a déjà contacté le RSI pour ce même motif, il adapte ses questions afin de lui éviter d'expliquer de nouveau sa situation ou compléter la première réponse qui lui avait été donnée.

Le télé-conseiller vérifie que le courrier adressé par Mme Anne P. est bien arrivé au RSI et ouvre directement le courrier (visualisation sur écran du courrier et des pièces justificatives associées). Il informe alors l'assurée sur l'état d'avancement de sa demande et lui indique, en cas de besoin, les démarches complémentaires qu'elle doit accomplir.

Cet appel et ses conclusions, sont ensuite tracés dans l'historique du dossier pour garantir une réponse la plus complète possible en cas de nouveau contact et faciliter le traitement de la demande.

Action 11

Personnaliser la prise de contact

Les assurés du RSI demandent parfois des rendez-vous physiques pour traiter leur demande, de préférence à un appel téléphonique ou un courrier. Ils doivent alors se déplacer. Une démarche proactive des caisses leur ferait alors gagner du temps.

Dès 2016, afin d'éviter que les assurés perdent du temps dans un déplacement jusqu'à l'accueil des caisses du RSI, un entretien téléphonique préalable sera proposé, dès la prise de rendez-vous physique, afin de voir s'il est possible d'apporter les réponses attendues aux assurés et éviter qu'ils se déplacent si ce n'est plus nécessaire.

Action 12

Déployer dans chaque département, d'ici la fin de l'année 2015, des médiateurs de terrain pour résoudre les litiges

En cas de difficultés persistantes entre une caisse et un travailleur indépendant, des médiateurs de terrain auront pour mission de faciliter le rapprochement entre les parties et de proposer des solutions.

Travaillant en concertation étroite avec les services de la caisse, le médiateur sera un interlocuteur neutre et pourra être saisi directement par le travailleur indépendant. Il n'aura pas pour mission d'arbitrer le litige mais, à travers un dialogue renoué, de favoriser la résolution du différend.

Le médiateur de terrain sera choisi pour son expérience et sa connaissance de la protection sociale des travailleurs indépendants, mais sera indépendant des services et de la gouvernance de l'organisme.

Les résultats de l'expérience actuellement en cours au sein de la caisse du RSI de Bretagne seront mis à profit pour définir précisément son rôle.

L'organisation-cible est le déploiement d'une centaine de médiateurs sur l'ensemble du territoire. D'ici la fin de l'année, la moitié d'entre eux auront été recrutés, formés et seront opérationnels.

Cas-type 6

Les travaux du métro à Rennes gênent l'accès à un commerce depuis plusieurs mois avec une conséquence sur la fréquentation. Mme Claire E. a signalé par courrier à sa caisse que cette situation affectait gravement son activité. Le chiffre d'affaires baisse et la pérennité de l'entreprise est en jeu.

Le médiateur intervient et sensibilise les différents services du RSI et de l'URSSAF (du fait de la présence de salariés). Avec son conseil, la commerçante obtient un délai de paiement spécifique, déclare une estimation de revenu pour l'année en cours pour réviser à la baisse ses versements provisionnels et dépose une demande d'aide au Fonds d'action sociale. Mme Claire E. est également orientée par le médiateur vers Rennes Métropole pour obtenir une aide complémentaire.

Action 13

Renforcer l'information des travailleurs indépendants sur tout le territoire

En 2015, le RSI a créé un dispositif d'information en région (« les rendez-vous RSI ») avec ses partenaires (experts comptables, organismes consulaires..) qui sont des relais d'information importants auprès des travailleurs indépendants. Ces « rendez-vous RSI » permettent d'aller au-devant des travailleurs indépendants par des actions communes d'information sur les cotisations sociales, les prestations, la réglementation et les services offerts. Pour l'année 2015, deux thèmes ont été sélectionnés :

- la prévention professionnelle pour les artisans du bâtiment.
- Les cotisations du RSI.

Pour 2015, 153 « Rendez-vous du RSI » ont été planifiés, dont 53 ont été réalisés sur les 5 premiers mois de l'année.

En 2016, le déploiement de la mesure sera poursuivi pour mieux couvrir le territoire et enrichir les thèmes de communication, notamment en matière de cotisations sociales.

Par ailleurs, le RSI renforcera sa présence dans les stages de première installation pour mieux faire connaître au créateur d'entreprise les éléments nécessaires à sa protection sociale tant en termes de cotisations que de prestations.

Adapter les procédures de recouvrement en apportant une réponse graduée, en fonction de la situation individuelle

Action 14

Privilégier un contact par téléphone dans le cadre du recouvrement amiable

La démarche de recouvrement amiable a pour objectif de résoudre les difficultés de paiement sans recourir à une procédure forcée (envoi d'huissier notamment). Cette démarche doit être privilégiée systématiquement par les caisses du RSI.

Si les relances amiables adressées par courrier ne permettent pas de résoudre les difficultés de paiement, un contact personnalisé par téléphone sera effectué avant d'envisager un recouvrement forcé.

Ce contact permettra de vérifier si l'engagement des procédures de recouvrement forcé peut être évité et d'adapter la réponse de la caisse de manière graduée, en fonction de la situation économique et financière de l'assuré. Les caisses orienteront ainsi les assurés vers des solutions comme le paiement fractionné et étalé dans le temps.

Le développement des contacts par téléphone se fera dès 2015 sur des sites pilotes en lien avec la réintégration de la gestion des appels téléphoniques, avant une généralisation en 2016.

Action 15

Allonger les délais laissés aux indépendants pour régulariser leur situation après une mise en demeure

Lorsqu'un travailleur indépendant ne règle pas une échéance, une mise en demeure lui est envoyée. Elle lui laisse un délai pour se mettre en conformité ou contester sa dette.

Actuellement, le délai réglementaire laissé pour régulariser la situation est d'un mois minimum à compter de l'envoi de la mise en demeure.

Afin d'encourager la résolution amiable des différends, l'allongement de ce délai minimum sera expertisé. Dans tous les cas, l'adaptation au cas par cas restera possible en fonction de la situation individuelle du travailleur indépendant, selon qu'il s'agisse notamment d'un premier incident de paiement ou de difficultés plus structurelles.

Action 16

Privilégier la signification des actes de recouvrement par lettre recommandée avec accusé de réception plutôt que par huissier

Outre son coût supporté par l'assuré, l'intervention d'un huissier peut être stigmatisante pour les travailleurs indépendants.

En remplacement du recours à huissier, une procédure d'envoi de lettres recommandées avec accusé de réception sera mise en place d'ici fin 2015, pour toutes les créances de cotisations d'un montant peu élevé. Environ 80 000 actes de recouvrement devraient être concernés par cette nouvelle procédure.

Améliorer le suivi des travailleurs indépendants en difficulté

Action 17

Mieux détecter en amont les assurés en situation de fragilité économique et agir avec les partenaires au soutien des chefs d'entreprises en difficulté

Le RSI accorde chaque année plus de 300 000 délais de paiement à des cotisants en difficulté pour payer leurs échéances de cotisations.

Sur ses budgets d'action sanitaire et sociale, il peut prendre en charge entre 3 et 6 mois de cotisations sociales impayées pour préserver les droits aux prestations des assurés lorsque l'entreprise traverse des difficultés temporaires.

Pour aller plus loin dans cet accompagnement, le RSI mettra en place en 2016 un dispositif d'accompagnement global permettant une détection plus systématique en amont et permettant de prendre les devants auprès du cotisant qui n'est pas toujours informé des aides proposées par le RSI ou qui n'en a pas fait la demande.

Cet accompagnement tiendra compte de l'environnement économique global de l'entreprise. Ainsi, une meilleure coordination avec les partenaires du chef d'entreprise sera organisée : un dispositif sera déployé sur l'ensemble du territoire pour aider la détection des situations de fragilité économique et faciliter l'action des acteurs institutionnels concernés (organismes consulaires notamment) pouvant apporter un soutien au travailleur indépendant.

Intégrer les souhaits des travailleurs indépendants, usagers du RSI, dans l'amélioration continue des procédures

Action 18

Dès 2015, mobiliser l'ensemble des collaborateurs et partenaires du RSI autour d'engagements de service

Des engagements de service concrets, ayant du sens vis-à-vis des usagers, seront formalisés en 2015. Ils formeront le socle des engagements de qualité de service pour les années à venir.

Ces engagements porteront sur l'ensemble des services offerts aux travailleurs indépendants, que ce soit en matière de disponibilité des services (amplitude des horaires d'accueil par exemple), en matière d'information sur leurs droits et sur l'accompagnement offert par le RSI à chaque étape de la vie du travailleur indépendant (prise de contact dans le mois qui suit la création de l'entreprise, réactivité pour traiter les demandes de délai de paiement, etc.).

Action 19

Renforcer le dispositif « RSI à votre écoute » pour détecter les besoins des travailleurs indépendants

La prise en compte de l'avis et des besoins des assurés est essentielle afin d'améliorer la qualité du service rendu. C'est pourquoi, dès la fin de l'année 2015, via notamment des « focus groups » regroupant les travailleurs indépendants, le dispositif « RSI à votre écoute » sera renforcé. Comme en 2014, une enquête de satisfaction nationale, confiée à un organisme autonome et réalisée selon une méthodologie parfaitement objective (Médiamétrie) sera réalisée tous les ans et ses résultats rendus publics.

Action 20

Associer les travailleurs indépendants au suivi des engagements de service au sein d'un comité d'évaluation

Dès 2015, un suivi semestriel global de la qualité de service associant des usagers du RSI sera mis en place.

Contacts presse

Cabinet de Marisol TOURAINE

cab-ass-presse@sante.gouv.fr

01 40 56 60 65

Cabinet de Christian ECKERT

sec.sebud-presse@cabinets.finances.gouv.fr

01 53 18 45 04

Cabinet de Martine PINVILLE

sec.secaccess-presse@cabinets.finances.gouv.fr

01 53 18 44 13

gouvernement.fr

social-sante.gouv.fr

economie.gouv.fr