

*Une année
d'activité au service
des indépendants —*



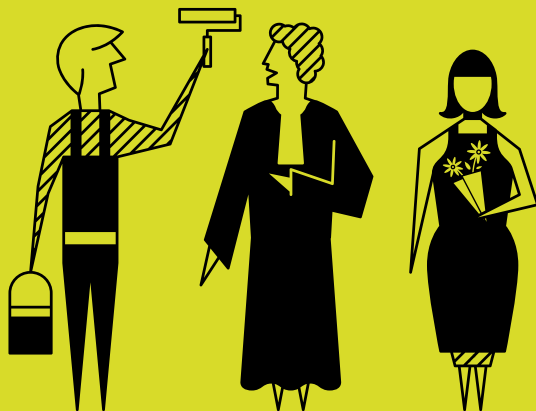
“L’assuré ne se résume pas à un numéro de Sécurité sociale.”



P.04 – Interview de **Gérard Quevillon**
Président national du RSI

2,8 millions de cotisants

P.08 – Le RSI en quelques chiffres clés



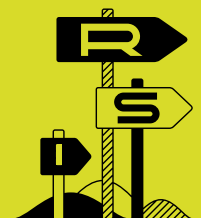
Retrouvez le rapport annuel 2013 du RSI sur www.rsi.fr



Un recouvrement optimisé

Pour répondre à l'engagement formalisé dans la Convention d'objectifs et de gestion 2012-2015 d'améliorer le fonctionnement de l'ISU, trois décisions ont été prises en 2013...

P.18 – Les faits marquants de l'année 2013



P.22 – Le RSI : missions et organisation



“Le développement de notre stratégie de service à l'assuré est le dénominateur commun de toutes nos actions.”

P.12 – Interview de **Stéphane Seiller**
Directeur général
de la Caisse
nationale du RSI



Interview de
Gérard Quevillon
 Président national
 du RSI

“L’assuré ne se résume pas à un numéro de Sécurité sociale, c’est une personne que nous accompagnons tout au long de sa vie active et de sa retraite.”

Quelle lecture faites-vous de l’année 2013 ?

Gérard Quevillon : Notre organisme a vécu une année plus sereine qu’au cours des exercices précédents. Nous sommes plus que jamais dans une dynamique constructive pour préparer l’avenir et accompagner les indépendants alors que la situation économique du pays reste difficile. En 2013, plusieurs travaux ont été menés de front pour obtenir des avancées sociales et simplifier la vie de nos ressortissants, en développant le recours à la dématérialisation de certains services.

Quelle réponse faites-vous à ceux qui expriment des réserves sur le RSI ?

G. Quevillon : Notre organisme participe activement au système de protection sociale français

qui fait figure d’exemple dans le monde. Nous protégeons 6,1 millions de ressortissants et assurons les pensions de 2 millions de retraités. Le RSI est donc un rouage essentiel du dispositif national au service et à l’écoute de chaque indépendant. Les critiques, au demeurant justifiées, portaient sur notre activité de recouvrement des cotisations des artisans et commerçants. Pour toutes nos autres missions, les indépendants nous reconnaissent comme un service public à l’assuré utile, viable et fiable. Au niveau national, nos élus impulsent l’action du RSI pour améliorer la protection sociale à l’image de l’obtention d’indemnités journalières pour les conjoints collaborateurs, ou encore, de l’évolution du calcul des cotisations basées

sur l’année N-1. Au plan local, nos élus se consacrent à l’action sanitaire et sociale. Proches du terrain, ils assurent un lien permanent avec les assurés. Pour nous, l’assuré ne se résume pas à un numéro de Sécurité sociale, c’est une personne que nous accompagnons tout au long de sa vie active et de sa retraite. C’est ce qui fait notre différence. Notre rôle est également de faire valoir les intérêts de nos assurés auprès des pouvoirs publics. Nous nous sommes particulièrement investis autour du projet relatif à l’artisanat, sur le volet consacré à la simplification des régimes de l’entreprise individuelle.

...

“Nous voulons utiliser pleinement les nouvelles technologies de communication pour tisser une relation plus étroite avec chaque indépendant.”



...

Comment se traduit concrètement la proximité du RSI à l'égard de ses ressortissants ?

G. Quevillon : Elle se manifeste à différents niveaux comme la prévention des risques professionnels ou les aides personnalisées que nous accordons en cas de difficulté et de coup dur. En 2013, nous avons remis à plat le mode de recouvrement des indépendants débiteurs. Nous privilégions une approche téléphonique à l'amiable, au cas par cas, pour retisser le lien et réenclencher le mécanisme de paiement. Lorsque la situation est plus grave, nous agissons au niveau de l'action sanitaire et sociale, une mission qui nous tient particulièrement à cœur. Nous travaillons également à l'optimisation des contacts entre les indépendants et nos services.

Je citerai deux exemples : nous expérimentons, d'une part, une application smartphone pour proposer un nouveau mode de contact à nos assurés. D'autre part, dans les régions difficiles d'accès, nous avons mis en place un dispositif de mise en relation à distance, le visioguichet, qui permet de régler une question sans se déplacer jusqu'à sa caisse régionale RSI. Nous souhaitons utiliser pleinement les nouvelles technologies de communication pour tisser une relation plus étroite avec chaque indépendant.

Quelles sont les avancées sociales à mettre à l'actif des élus en 2013 ?

G. Quevillon : Nous avons obtenu pour les indépendants la possibilité de racheter sept trimestres à un prix très intéressant au cours de l'année 2013 afin de valider une

retraite plus confortable. C'est une belle avancée. Nous discutons avec les pouvoirs publics pour prolonger cette disposition en 2014. Nous avons fusionné les régimes de retraites complémentaires des artisans et commerçants pour assurer leur pérennité. Le RSI a également poursuivi le déploiement de la démarche RSI Prévention Pro, initiée en 2012, à trois nouvelles professions que sont les garagistes, les boulangers-pâtisseries et les vétérinaires. Nous leur proposons un suivi médical personnalisé et la dispense de conseils de prévention liés aux risques inhérents à leur activité professionnelle.

Vous évoquez l'action sanitaire et sociale. En quoi est-ce une spécificité du RSI ?

G. Quevillon : C'est une mission

Interview de
Gérard Quevillon
 Président national
 du RSI



à laquelle nous sommes très attachés. Nous aidons des chefs d'entreprise confrontés à des difficultés majeures liées à la conjoncture économique ou aux aléas de la vie. Forts de notre connaissance du terrain, nous sommes en mesure de les accompagner et de les soutenir financièrement et matériellement. Les élus locaux définissent le niveau de l'aide qui peut revêtir des formes diverses comme le report exceptionnel des cotisations, l'aide au maintien à domicile, l'adaptation de l'environnement de travail nécessaire à la poursuite de l'activité en cas de handicap, l'assistance financière ponctuelle en cas de catastrophe naturelle, comme ce fut le cas à Lourdes en 2013. Nous avons également testé sur la région Pays de la Loire un dispositif de maintien dans l'activité professionnelle des indépendants, dispositif

visant à prévenir la désinsertion professionnelle.

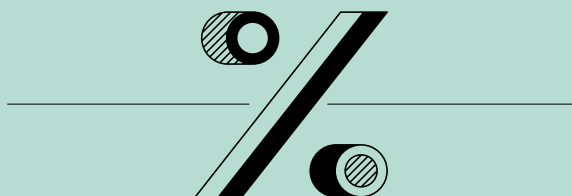
Quels sont les grands sujets qui domineront l'action du RSI en 2014 ?

G. Quevillon : Nous avons engagé une consultation des élus nationaux et régionaux du RSI pour réfléchir à notre organisation territoriale future au service de l'efficacité de notre action à l'égard des assurés. L'autre grand sujet inscrit à notre agenda est lié à la suppression de la contribution sociale de solidarité des sociétés (C3S), prévue par la loi de financement de la Sécurité sociale. Parce que cette contribution est indispensable à l'équilibre de nos régimes de base, nous ferons valoir avec détermination notre point de vue pour qu'une mesure pérenne soit actée pour financer notre régime.

“L'action sanitaire et sociale est une mission à laquelle nous sommes très attachés.”

Le RSI en quelques chiffres clés

Retour sur l'activité 2013.



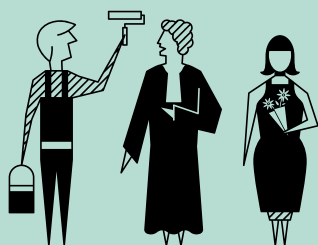
Le RSI regroupe 2,8 millions d'actifs dont plus d'un tiers d'auto-entrepreneurs. La progression annuelle des effectifs ralentit (+ 1,5% contre + 3,4% en 2012) : la croissance du nombre d'auto-entrepreneurs est moindre (- 6,1 points) et la baisse du nombre de cotisants hors auto-entrepreneurs est plus marquée (- 1,1 point). La progression des effectifs d'auto-entrepreneurs a plusieurs conséquences sur les caractéristiques des cotisants : la proportion des actifs en activité secondaire progresse encore en 2013 et s'établit à 18% contre 17% fin 2012, les effectifs des actifs retraités artisans et commerçants augmentent de +10,8%.

La croissance encore soutenue, bien qu'en décélération, des soins dispensés en 2013 (sur le champ de l'ONDAM : + 4,7% contre 5,8% en 2012) marque le pas suite à la fin de montée en charge dans la population protégée des auto-entrepreneurs et de leurs ayants droit. Elle s'explique également par l'augmentation de 2,7% des consommateurs pris en charge au titre d'une affection de longue durée (ALD) qui devrait redevenir le principal moteur de la croissance des dépenses d'assurance maladie du RSI dans les prochaines années.

Les cotisations

Plus de 10,7 milliards d'euros —

— de cotisations encaissées en 2013 pour les régimes gérés par le RSI, en progression de **+ 9,5%**.



Les cotisants

2,8 millions de cotisants, en progression de +1,5% —

— **46 000** conjoints collaborateurs artisans et commerçants.

— **39%** de commerçants.

— **36%** d'artisans.

— **25%** de professions libérales.

— Près de **70%** d'hommes, un âge moyen de près de 45 ans.

Les bénéficiaires maladie

Plus de 4,2 millions de bénéficiaires maladie —

— **2/3** d'assurés et **1/3** d'ayants droit.

— Des consommateurs en progression de **+ 2,7%**.

— Plus de **700 000** affections de longue durée (ALD).

— **285 000** bénéficiaires de la CMU complémentaire, en progression de **+ 9,1%**.

— Près de **30 000** attestations - aide à la complémentaire santé (ACS) - envoyées (+ 11%).



Les prestations maladie

7,7 milliards d'euros de prestations légales versées, dont : —

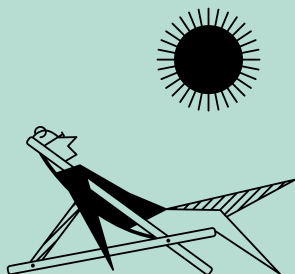
— **3,7 milliards d'euros** de soins de ville et **4 milliards d'euros** de dépenses en établissements.

— **240 millions d'euros** d'indemnités journalières maladie, en progression de +8,1% pour 8,3 millions de journées indemnisées.

— **144 millions d'euros** d'indemnités journalières maternité, en progression de +11,1%, qui concernent près de 19 500 femmes.

— **10,4 millions d'euros** de congés paternité pour un peu plus de 19 300 bénéficiaires.

À fin mars 2013, le RSI verse des pensions vieillesse à un peu plus de 2 millions de retraités, dont près de 80% au titre des droits directs. La réforme des retraites de novembre 2010 a un impact sur le ralentissement de la progression du nombre de retraités de droit direct, en raison du décalage de l'âge légal de départ à la retraite. Cet impact a cependant été atténué par l'assouplissement des conditions d'accès aux départs anticipés pour carrière longue (réforme Hollande), qui a pris effet à compter du 1^{er} novembre 2012. Cette mesure a permis à de nombreux assurés de prendre leur retraite avant l'âge légal : 21% des pensions prenant effet en 2013 concernent des retraites anticipées (contre 10% depuis 2009).



Les pensionnés

Plus de 2 millions de retraités, dont : —

— **44%** d'artisans et **56%** de commerçants.

— Plus d'**1,57 million** de bénéficiaires de pensions de droit direct et **0,54 million** de droit dérivé.

26 600 pensions d'invalidité —



Les prestations vieillesse

8,8 milliards d'euros de prestations vieillesse versées, dont : —

— **7,2 milliards d'euros** de régimes de base.

— **1,6 milliard d'euros** de régimes complémentaires.

269 millions d'euros de prestations invalidité-décès —

Action sanitaire et sociale

**2,29 % des ressortissants
soutenus par l'action
sanitaire et sociale (ASS)
du RSI en 2013 —**



Les actions individuelles

Plus de 85,83 millions d'euros attribués sous forme d'aides pécuniaires individuelles ou de prises en charge de cotisations.

Pour les actifs, 22 000 bénéficiaires, dont :

- 15 137 bénéficiaires d'une prise en charge des cotisations. 65 % des bénéficiaires à jour six mois après l'aide pour une dépense globale de 29,95 millions d'euros.
- 9 000 bénéficiaires d'un secours pour 17,9 millions d'euros.
- 103 maintiens dans l'activité professionnelle.

Pour les retraités :

- 27 707 bénéficiaires d'une aide ménagère.
- 16 000 secours pécuniaires ou chauffage.
- 2 748 aides à l'acquisition d'une complémentaire santé.
- 1 330 sorties d'hôpital.

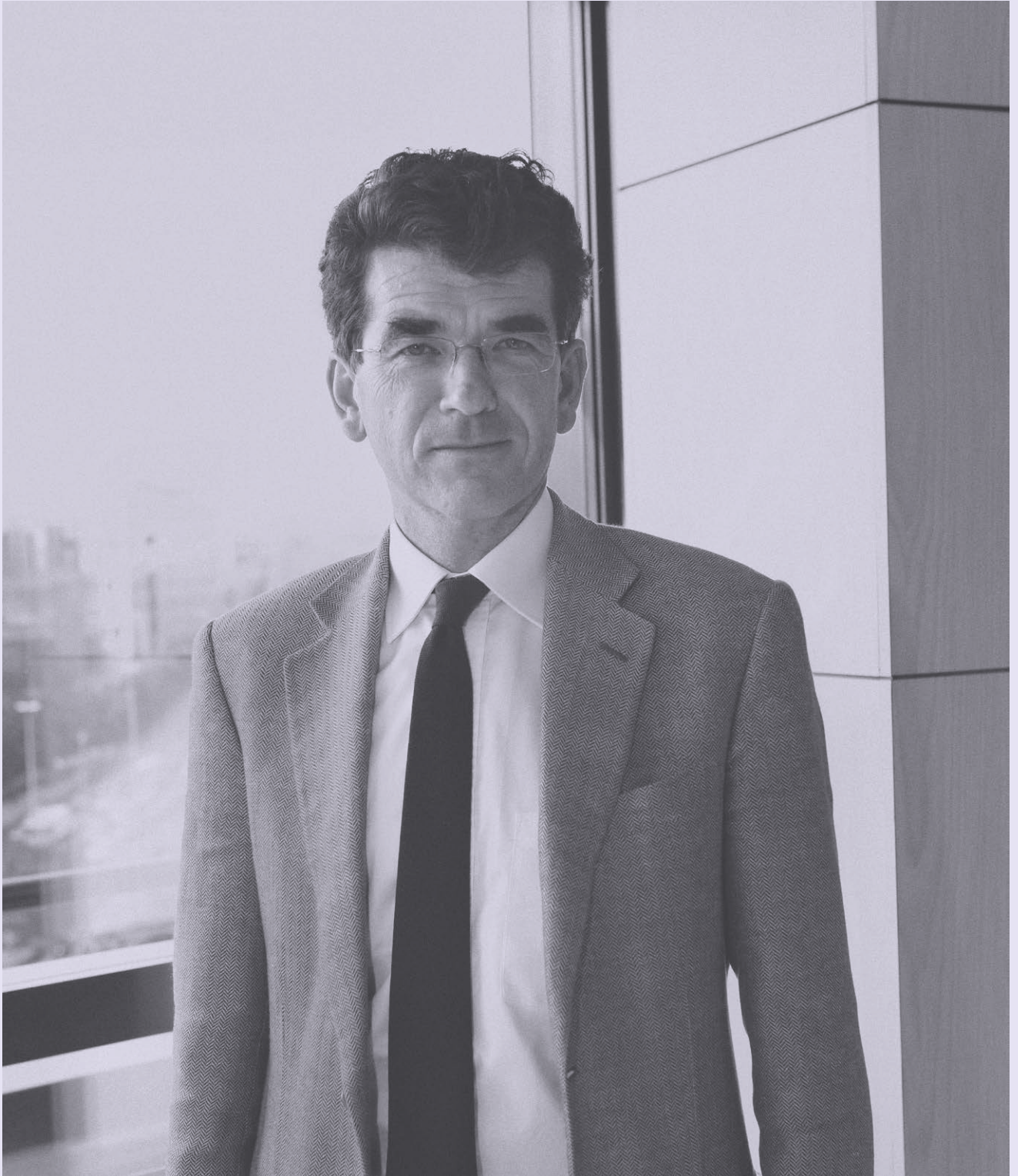
- 1 884 prises en charge de l'aménagement du cadre de vie.
- 300 invalides.

747 500 euros versés pour les secours d'urgence dans le cadre des aides sur le fonds catastrophes et intempéries.

Les actions collectives

455 subventions pour un montant global de 2,3 millions d'euros, accordées aux associations œuvrant dans la sphère des personnes âgées, malades, handicapées ou en risque de fragilité, contre l'isolement social.

2 millions d'euros pour 50 projets donnés sous forme de subvention ou de prêt pour la construction ou la reconstruction d'établissements d'accueil pour personnes âgées.



Interview de
Stéphane Seiller
 Directeur général
 de la Caisse
 nationale du RSI

“Le développement de notre stratégie de service à l’assuré est le dénominateur commun de toutes nos actions.”

Quel regard portez-vous sur l’année 2013 ?

Stéphane Seiller : 2013 fut une année intense. Nous avons conduit avec succès plusieurs chantiers de fond pour fiabiliser nos métiers et remplir efficacement nos missions de base. Nous y sommes parvenus tout en initiant de nouvelles réflexions pour préparer l’avenir. Aujourd’hui, le RSI est davantage maître de son destin et de son calendrier. Ce résultat, nous le devons à l’engagement sans faille et au professionnalisme de nos équipes que je remercie vivement.

Peut-on dire que le RSI a soldé les problèmes consécutifs à la création de l’ISU ?

S. Seiller : Oui largement. Nos efforts ont été récompensés et une nouvelle page s’ouvre avec

la fin de cette période compliquée. Deux chantiers ont été menés à bien. Nous avons restauré l’efficacité de notre service de recouvrement des cotisations en travaillant en coproduction poussée avec l’Acos, grâce à la création d’équipes mixtes RSI/Urssaf dédiées. Cette organisation inédite qui a fait ses preuves dans six régions est en cours de déploiement dans l’ensemble des régions. Travailler ensemble au quotidien nous a permis de faire émerger des solutions efficaces et durables. Nous avons également résolu la question des droits acquis en matière de retraite que la création de l’interlocuteur social unique (ISU) avait perturbée. Tous les droits sur la période 2006-2013 ont été reconstitués avec la plus grande fiabilité.

...



25 410
réclamations —
 reçues en 2013 par le RSI,
 soit une baisse de 3,8 % par
 rapport à 2012. Le taux
 de réclamations ISU qualifiées
 d'urgentes et de sensibles,
 traitées dans les délais (selon
 l'indicateur CPG-COG 2013)
 est de 89,65 %.

Plus de 70% des
affiliations, traitées
dans les 20 jours —

...

Il nous reste cependant à convaincre la Cour des comptes des progrès accomplis pour lever le refus de certification des comptes du régime, refus qui aujourd'hui ne me paraît plus justifié.

Dans quel contexte s'inscrit aujourd'hui l'action du RSI ?

S. Seiller : Comme tous les acteurs du secteur public, le RSI doit composer avec un environnement changeant et contraint. En témoigne la décision soudaine de l'État de supprimer en trois ans la C3S qui servait à équilibrer nos risques de base et dont nous avons la charge du recouvrement opéré efficacement par notre service de Valbonne. Pour anticiper et s'adapter, nous sommes

en mouvement permanent.

Il nous faut également intégrer l'exigence croissante de nos autorités de tutelle dans un contexte de pression inhérente à la maîtrise des coûts de gestion et des dépenses publiques. À l'image des autres organismes de protection sociale, le RSI s'adapte et contribue à faire évoluer le modèle de protection sociale français.

Pour cela, nous innovons pour être plus simples, plus agiles et plus efficaces. Le développement d'une stratégie de service à l'assuré volontariste et formalisée est le dénominateur commun de toutes nos actions avec un double objectif : optimiser et sécuriser la protection sociale, d'une part, et améliorer la qualité de la relation et du service rendu auprès de chaque indépendant, d'autre part.

Interview de
Stéphane Seiller
 Directeur général
 de la Caisse
 nationale du RSI

“Aujourd’hui, le RSI est davantage maître de son destin et de son calendrier.”

Quelle a été la principale avancée en matière de protection sociale en 2013 ?

S. Seiller : Elle a concerné la retraite complémentaire des indépendants. Voulu par les élus du RSI, la fusion des régimes de retraite complémentaire des artisans et des commerçants est effective depuis le 1^{er} janvier 2013. Elle a généré un important chantier de modernisation de la chaîne informatique retraite, réalisé dans un laps de temps particulièrement resserré. Nous pouvons être fiers de la conduite de ce projet majeur, qui a demandé à tous un énorme effort.

Sur quoi ont porté les actions du RSI en matière de relation avec les indépendants ?

S. Seiller : Nos missions de base étant assurées, nous initions une

démarche de reconquête en nous focalisant sur l’amélioration de la qualité de service envers les indépendants. Nous avons ainsi modernisé et professionnalisé l’accueil téléphonique. Les résultats sont au rendez-vous avec 4 millions d’appels traités et un taux de décrochés, proche de 80%. En juin 2013, nous avons également ouvert un service en ligne dédié aux professionnels de l’expertise comptable, pour gérer les cotisations sociales de leurs clients. Nous avons, par ailleurs, amélioré le délai de traitement des réclamations. En fonction de la nature de la réclamation, notre délai de réponse est compris entre 48 heures et sept jours. La remise en place des relances amiables téléphoniques auprès des cotisants débiteurs contribue à une relation plus apaisée entre

Près de 100% des remboursements de masse de cotisations sont effectués en moins de 30 jours —

Près de 80% de taux de décrochés —
Plus de 3 millions d’appels téléphoniques pris en charge en 2013 dans un délai moyen de 2,24 minutes.

...

“Le RSI s’adapte et contribue à faire évoluer le modèle de protection sociale français. Pour cela, nous innovons pour être plus efficaces.”

Plus de 800 000 visites en 2013 sur les points d’accueil RSI —

92% des assurés satisfaits du service rendu (enquête réalisée en mars et avril 2013).

Plus de 90% des délais de paiement de cotisations accordés en moins de 15 jours —

...

le RSI et les assurés. Sans oublier l’accueil physique du réseau RSI, qui demeure un mode de contact essentiel avec plus de 800 000 visiteurs sur l’année 2013.

Une enquête menée en mars et avril 2013 auprès d’un échantillon a fait émerger un taux de satisfaction du service rendu de 92%. Enfin, en juin 2014, nous mettrons en place un service téléphonique simplifié, organisé autour de deux numéros courts, non surtaxés. Si beaucoup reste encore à faire, la dynamique est positive.

Par quoi passe le renforcement de l’efficacité du RSI ?

S. Seiller : Les indicateurs montrent que l’efficience de notre gestion et de notre pilotage progresse à grands pas. Les avancées sont réelles tant au

niveau de la relation avec les indépendants que dans l’exercice de nos métiers de base. Nous avons accéléré les délais de traitement d’affiliation, de remboursement et de radiation. Si les prestations liées aux risques maladie, maternité et retraite de base ne sont pas couvertes par les seules cotisations des indépendants, tous les autres risques – indemnités journalières, invalidité-décès et retraite complémentaire – sont gérés à l’équilibre.

Le régime de retraite complémentaire dispose de 13 milliards d’euros de réserves garantissant la pérennité du dispositif au-delà des années 2050. Notre efficacité est aussi qualitative. Elle dépend particulièrement du sens que nous donnons à notre action. Pour cette raison, nous avons

Interview de
Stéphane Seiller
 Directeur général
 de la Caisse
 nationale du RSI



défini un socle de valeurs communes, ancrées dans notre mission et dans notre façon de travailler au service des indépendants. Baptisée « Convictions RSI », cette démarche a donné lieu à une vaste consultation interne pour échanger sur ce qui nous rassemble et nous anime.

Quelles sont vos priorités pour 2014 ?

S. Seiller : 2014 sera une année de continuité orientée vers la simplification et la performance. Nous préparerons, par exemple, le passage à un nouveau mode de calcul des cotisations, basé sur les revenus de l'année précédente et non plus sur ceux de l'exercice N-2. Il s'agit d'une source de confort appréciable pour les indépendants dont les revenus peuvent varier sensiblement d'une année sur l'autre.

Nous avons engagé en étroite liaison avec les équipes concernées, le chantier de reconversion des équipes de Valbonne dédiées à la C3S.

Par ailleurs, pour renforcer notre efficacité, nous réfléchissons, avec nos administrateurs, à notre future organisation. Cette réflexion a conduit à ajuster l'organigramme de la Caisse nationale ; elle se poursuivra ensuite pour dessiner le futur paysage des caisses régionales à l'horizon 2018. Il s'agit de définir les contours d'une organisation plus resserrée et de standardiser nos processus pour tenir nos engagements de performance dans la gestion et la relation avec les indépendants partout sur le territoire. C'est un projet majeur que nous mènerons dans un esprit de large concertation.

Amélioration du recouvrement avec une baisse de plus de 3 points du taux des restes à recouvrer entre 2011 et 2013, soit un gain annuel de 500 millions d'euros. —

Les faits marquants de l'année 2013

2013 a été une année intense pour le Régime Social des Indépendants.

L'amélioration du service rendu aux assurés, la consolidation de la protection sociale des indépendants et la quête d'efficacité ont été au centre de toutes les préoccupations. Retour sur 10 faits marquants.

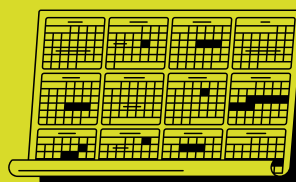


De nouveaux services en ligne —

En juin 2013, le RSI a lancé le service « Mon compte », dédié aux professionnels de l'expertise comptable pour leur faciliter la gestion des cotisations sociales de leurs clients artisans, industriels et commerçants.

Fin 2013, 60 000 professionnels de l'expertise comptable ont ouvert un compte.

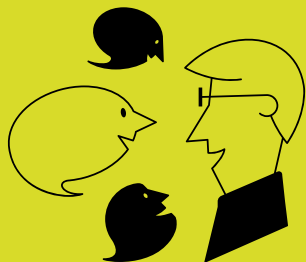
À cette même période, 423 000 artisans, industriels et commerçants ont demandé à bénéficier de ces services en ligne.



Un calendrier de cotisations simplifié —

Parce que les revenus des indépendants peuvent varier d'une année sur l'autre, le RSI a proposé en 2013, pour le PLFSS 2014, une mesure visant à réviser le calendrier d'appel des cotisations.

Objectif : rapprocher le calcul et la date d'exigibilité de leurs cotisations de la période de constitution du revenu pour déterminer l'assiette. Dès 2015, les cotisations seront donc calculées en fonction du revenu N-1. Les cotisants recevront un seul document regroupant régularisations et échéanciers provisionnels.



Priorité à la relation assurés

La qualité du service rendu aux assurés est la priorité des priorités. En 2013, le RSI a élaboré sa stratégie relations assurés pour les prochaines années. Sa feuille de route s'articule autour de trois axes : fiabilité, réactivité et sens du service.

La preuve par trois :

– des réclamations mieux traitées.

Près de neuf réclamations sur dix ont été traitées dans les délais en 2013.

L'objectif défini dans la Convention d'objectifs et de gestion 2012-2015 est quasiment atteint ;

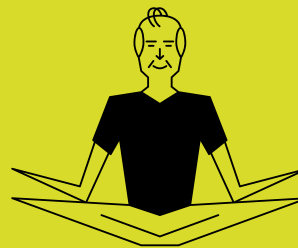
– Allô, le RSI à votre service !

L'accueil téléphonique se professionnalise avec des équipes internes formées et dédiées.

Le RSI s'appuie également sur un prestataire pour absorber les pics d'appels liés aux cotisations.

Résultat : le taux de décrochés a atteint 76 % ;

– deux numéros téléphoniques à quatre chiffres. En juin 2014, les artisans, industriels et commerçants auront à leur disposition deux numéros courts, simples à mémoriser et non surtaxés, pour joindre le RSI.



Une retraite complémentaire unique —

Volue par les élus du RSI, la fusion des régimes de retraite complémentaire des artisans et des commerçants est effective depuis le 1^{er} janvier 2013. Cette réforme participe à la consolidation de la protection sociale des chefs d'entreprise indépendants. Grâce à une gestion rigoureuse, les réserves du régime complémentaire des indépendants garantissent le financement des pensions de retraite complémentaire au moins jusqu'en 2056.

Certification des comptes 2013 —

Malgré le constat d'améliorations constantes depuis 2008 et significatives depuis 2012, les commissaires aux comptes ont donné un avis défavorable à la certification des comptes de l'exercice 2013, au vu de l'incertitude de portée générale affectant l'activité de recouvrement des travailleurs indépendants effectuée par l'Acoss, prononcée par la Cour des comptes, tout en soulignant cependant les efforts déjà entrepris sur les processus gérés en commun avec la branche recouvrement.

Le RSI a pris acte de cette décision, et fait le constat que l'aboutissement de la démarche de certification sera lié en 2014 à la mise en place, en concertation avec l'Acoss, d'actions communes de maîtrise des risques ISU, dans la continuité des processus partagés de gouvernance et de pilotage de l'ISU mis en œuvre en 2013. Il souhaite dans cette logique que soient adaptées les procédures de certification de la branche recouvrement sur la partie relative aux travailleurs indépendants, afin d'y être pleinement associé.



Améliorer la performance —

Trois chantiers structurants ont été lancés pour optimiser la performance du RSI et améliorer la qualité du service rendu aux assurés. Déployé en 2013, l'appliquatif ASUR fait converger les outils informatiques dédiés au traitement des retraites. Pour gagner en efficacité, le programme OPTIMO vise à déployer une dynamique de mutualisation des activités et des compétences. Enfin, la démarche TRAJECTOIRE a pour but de définir les contours de la future organisation du RSI à l'horizon 2018. Objectif : offrir un service de qualité homogène à l'assuré sur tout le territoire.



Un recouvrement optimisé

Pour répondre à l'engagement formalisé dans la Convention d'objectifs et de gestion 2012-2015 d'améliorer le fonctionnement de l'ISU, trois décisions ont été prises en 2013 :

- la signature d'une convention nationale entre le RSI et l'Acoss pour définir la feuille de route de l'ISU, son pilotage et les modalités d'évaluation des résultats régionaux. Un arrêté a acté le dispositif de coproduction entre les équipes du RSI et de l'Urssaf pour optimiser les processus. Fin 2013, six conventions régionales ont été signées ;
- la dynamisation du recouvrement amiable par téléphone pour maintenir le lien avec les indépendants débiteurs et réenclencher plus rapidement le paiement ;
- la remise à plat du dispositif de recouvrement avec l'intégration par étapes, de l'activité de la chaîne de recouvrement contentieux dans les caisses régionales.



RSI Prévention Pro se déploie —

La santé est un capital précieux surtout quand on est indépendant. Pour pallier l'absence de médecine du travail, le RSI a conçu le programme RSI Prévention Pro. Il consiste en un suivi médical personnalisé pour informer les indépendants, échanger et prévenir les risques liés à leur activité professionnelle. En 2013, trois nouvelles professions ont été invitées: 37 000 garagistes autos-motos carrossiers, 31 000 boulangers-pâtisseries et 8 500 vétérinaires.

Pilotage des équipes renforcé —

Pour donner du sens à l'action des collaborateurs, le RSI a, d'une part, élaboré un Schéma directeur des ressources humaines. Il permet de partager une vision commune des enjeux et des processus clés RH au sein du régime. D'autre part, la démarche « Convictions RSI - Efficaces ensemble au service des indépendants » a été l'occasion de travailler collectivement sur un socle de valeurs fédératrices et de faire le point sur les forces du RSI.

Les cinq valeurs du RSI : qualité de service, efficacité, savoir-faire, coopération interne, confiance.

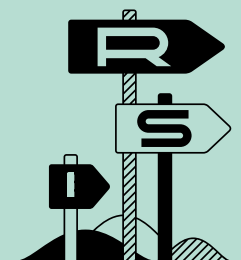


Soutenir les assurés —

L'action sanitaire et sociale soutient le chef d'entreprise (actif et retraité) dans les phases de transition liées à la conjoncture économique de son activité et/ou aux aléas de sa vie. Elle agit, par exemple, pour contribuer au maintien des travailleurs indépendants confrontés à un problème de santé dans leur activité professionnelle. En 2013, l'action sanitaire et sociale a soutenu 2,3 % des assurés. 85,83 millions d'euros leur ont été attribués sous forme d'aides pécuniaires individuelles ou de prises en charge de cotisations.

Le RSI : missions et organisation

Le RSI a pour mission d'assurer la protection sociale obligatoire de 6,1 millions de chefs d'entreprise indépendants - actifs et retraités - artisans, commerçants, industriels et professionnels libéraux, et de leurs ayants droit. Assurance maladie-maternité, retraite de base et retraite complémentaire, action sanitaire et sociale en faveur des actifs et retraités, actions de prévention santé...
Le RSI protège le chef d'entreprise tout au long de son activité et de sa retraite.

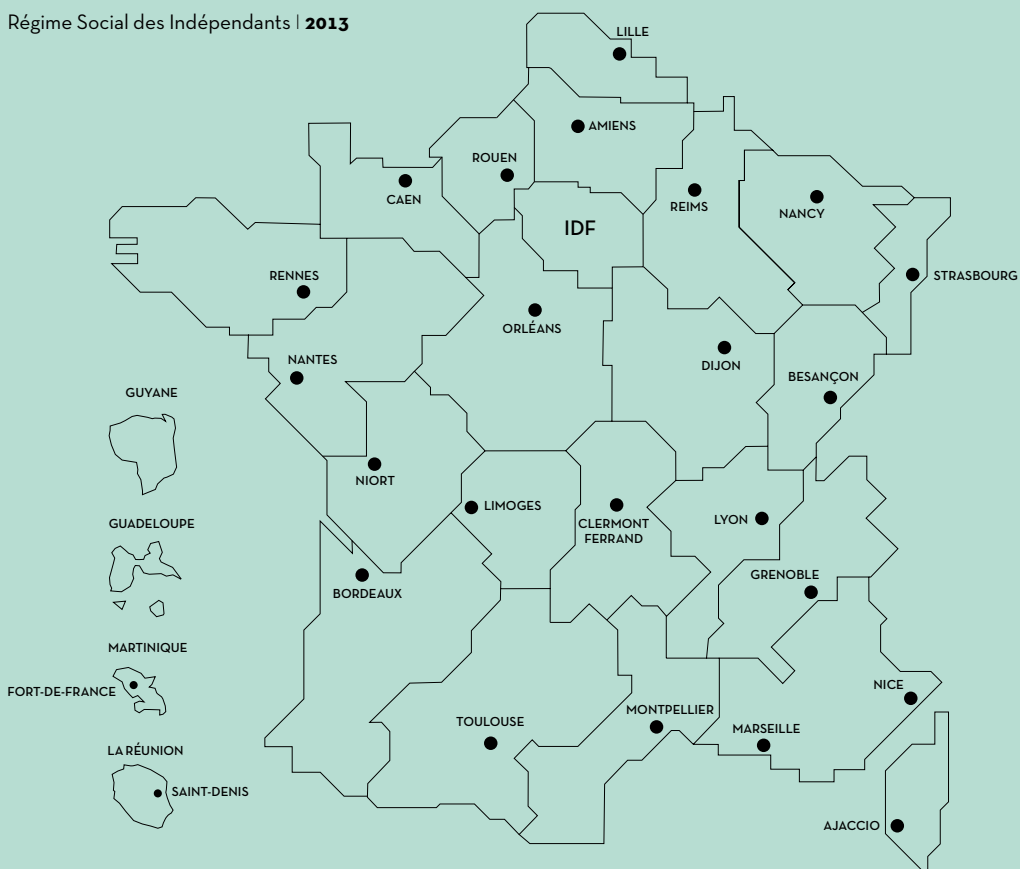


Un fonctionnement démocratique —

Les caisses RSI sont administrées par des représentants des indépendants. Ces administrateurs ont été élus le 26 octobre 2012 au suffrage direct par leurs pairs pour une durée de six ans. Ils ont élu 50 délégués qui siègent au conseil d'administration de la Caisse nationale.

Un engagement réciproque avec l'État —

Une Convention d'objectifs et de gestion (COG) a été signée entre l'État et le RSI le 27 février 2012 pour la période 2012-2015. Elle engage réciproquement les pouvoirs publics et la Caisse nationale du RSI dans la réussite de la consolidation d'un service public de santé et de retraite performant pour les chefs d'entreprise indépendants.



● Sites des caisses régionales du RSI

IDF:

Île-de-France Centre (75-93)

Île-de-France Ouest (78-92-95)

Île-de-France Est (77-91-94)

Professions libérales Provinces

Professions libérales Île-de-France

Un réseau décentralisé

Le RSI renforce la proximité et la personnalisation de l'accueil en s'appuyant sur un réseau composé de :

- **Une Caisse nationale** qui fédère le réseau des caisses régionales, détermine la politique générale du régime, assure son unité financière et représente l'institution auprès des pouvoirs publics.

- **Un réseau de 30 caisses :**

- 26 caisses régionales sur l'Hexagone (une caisse par région administrative, trois caisses en Ile-de-France, deux caisses en Paca et deux caisses en Rhône-Alpes) ;
- deux caisses dans les Dom (une caisse pour les Antilles et la Guyane et une caisse

pour La Réunion) ;

- deux caisses dédiées aux professions libérales.

- **De nombreuses agences et des points d'accueil.**

- **Un réseau d'organismes conventionnés chargés de la gestion des prestations maladie-maternité.**



Caisse nationale du RSI

260-264 avenue du Président-Wilson

93457 La Plaine Saint-Denis Cedex

www.rsi.fr

