



ENGAGÉS AU PLUS PRÈS DES ASSURÉS  
RAPPORT D'ACTIVITÉ  
SYNTHÈSE  
2014



# Sommaire

---

02 *Entretien avec Gérard Quevillon,  
Président national du RSI* \_\_\_\_\_

04 *Chiffres clés 2014* \_\_\_\_\_

06 *Entretien avec Stéphane Seiller,  
Directeur général du RSI* \_\_\_\_\_

10 *L'année 2014 au RSI* \_\_\_\_\_

14 *Objectif prioritaire :  
améliorer la relation assuré* \_\_\_\_\_

16 *Santé : prévenir et accompagner* \_\_\_\_\_

18 *Les résultats financiers* \_\_\_\_\_

20 *Repères* \_\_\_\_\_

## Entretien avec... \_\_\_\_\_



**Gérard Quevillon,  
Président national du RSI**

*« Une année difficile mais riche en événements »*

### Quel regard portez-vous sur l'année 2014 ?

*2014 est une année riche en événements ! Malgré un contexte difficile sur le plan de la contestation, nous avons poursuivi nos actions en faveur de la protection sociale des indépendants. Nous avons ainsi entamé la réforme de la couverture invalidité décès. Des mesures organisationnelles, comme la fusion des caisses des professions libérales, ont également abouti avec succès.*

*Les administrateurs ont par ailleurs beaucoup travaillé sur le projet « Trajectoire RSI 2018 », visant à définir notre future organisation territoriale à l'horizon 2019. Les propositions que nous avons faites au gouvernement ont été retenues, hormis pour la région Limousin, qui se rapprochera de l'Aquitaine et de Poitou-Charentes au lieu de Midi-Pyrénées et Languedoc-Roussillon. Cette réorganisation, qui prévoit un réseau de 29 à 13 caisses, continue à nous mobiliser en 2015 sur le volet de la gouvernance politique pour la prochaine mandature et celui de la procédure électorale.*

### **Qu'est-ce qui a été entrepris par les élus sur le plan de l'action sanitaire et sociale ?**

Nous avons mis en place des actions inter-régimes avec la CNAV et la MSA sur le Bien-vieillir dans le cadre d'une convention signée en janvier 2014. Elles formalisent une offre inter-régimes pour la prévention et la préservation de l'autonomie. Il s'agit d'informer et d'accompagner nos assurés retraités ou en passe de le devenir pour les aider à vivre une retraite sereine et leur permettre de conserver leur autonomie le plus longtemps possible. Pour cela, nous leur proposons de participer à des ateliers sur des thématiques santé, nutrition, sport... et pouvons également les mettre en relation avec des professionnels qui peuvent les orienter et les conseiller par exemple sur certains aménagements dans leur maison.

Nous avons par ailleurs créé au sein du RSI le bilan santé retraite. Ce bilan invite les assurés concernés à faire un point sur leur santé au moment de leur départ en retraite. Il s'inscrit dans un programme d'aide que nous avons expérimenté en 2014 pour accompagner les retraités, qui consiste à détecter les assurés en état de fragilité, soit parce qu'ils ont une pathologie, soit parce qu'ils sont isolés ou parce qu'ils ne se soignent pas régulièrement, afin de les inciter à mieux se soigner pour mieux vieillir.

Toujours en 2014, nous avons déployé le programme de maintien dans l'activité professionnelle des indépendants, un système de repérage et d'aide aux actifs qui ont eu une maladie ou un accident. Ce dispositif permet de s'assurer de la capacité des assurés concernés à reprendre et poursuivre leur activité. Le taux de réussite est important.

### **Certaines mesures liées à la protection sociale des indépendants ont été étendues, d'autres supprimées. Pouvez-vous préciser ?**

Comme je le disais précédemment, nous avons effectué une réforme de la couverture invalidité décès en harmonisant pour les artisans et commerçants les prestations que nous leur versons.

Nous avons par ailleurs entrepris d'étendre le versement des indemnités journalières aux conjoints collaborateurs. Ce dispositif est entré en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2015.

Enfin nous avons préparé, à la demande du gouvernement, le dispositif d'une nouvelle aide au départ à la retraite (ADR), pour aider les nouveaux retraités rencontrant des difficultés au moment de leur cessation d'activité. Cette aide, financée par les fonds d'action sociale, vient remplacer depuis janvier 2015 l'indemnité de départ, supprimée par la loi de finances. Elle est attribuée par les élus au sein des commissions d'action sociale des caisses régionales.

### **En cette période de troubles et de contestations autour du RSI, en quoi le RSI peut-il affirmer son rôle incontournable au service de la protection sociale des indépendants ?**

L'enjeu réside dans la qualité du service que nous apportons aux assurés. Nous devons poursuivre en 2015 les pistes de progrès amorcées en 2014. Le rôle social du RSI est incontestable: nous sommes attachés à accompagner les indépendants lorsqu'ils rencontrent des difficultés, qu'elles soient économiques, avec des mesures d'aide au paiement de leurs cotisations par exemple ou lorsqu'elles sont liées à leur santé; en particulier avec des dispositifs de prévention professionnelle adaptés à leurs profils. Les indépendants ne sont pas des salariés. Notre régime est dédié aux chefs d'entreprise indépendants. Il répond à leurs spécificités et doit s'adapter aux attentes légitimes des indépendants.

# Chiffres clés 2014

## LES EFFECTIFS

---

### Les ressortissants

**6,3** millions

### Les cotisants

**2,8** millions

- Part des artisans **35,8 %**
- Part des commerçants **38,5 %**
- Part des professions libérales **25,7 %**
- Part des hommes (tous cotisants y compris auto-entrepreneurs) **68,1 %**
- Âge moyen (tous cotisants y compris auto-entrepreneurs) **45 ans**

### Les conjoints collaborateurs

**46 185**

### Les bénéficiaires maladie

**4,2** millions

- **70 %** d'assurés
- **30 %** d'ayants droit
- + **0,5 %** en 2014
- + **1,1 %** consommateurs en 2014

### Les pensionnés d'invalidité

**28 000**

### Les bénéficiaires de l'action sanitaire et sociale au titre de l'aide individuelle (santé, retraite, prise en charge des cotisations)

**102 600**

### Les retraités

**2,1** millions

- **44 %** d'artisans
- **56 %** de commerçants
- **1,6** million de pensions de droit direct
- **0,5** million de pensions de droit dérivé

## LES COTISATIONS

---

**15,9** milliards d'€ de cotisations encaissées dont:

→ 10,8 milliards d'€ hors CSG-CRDS

## LES PRESTATIONS

---

### **Les prestations maladie**

**8,5** milliards d'€ de prestations légales dont:

→ 3,7 milliards d'€ pour les soins de ville

→ 4,5 milliards d'€ pour les établissements de santé

→ 251 millions d'€ pour les indemnités journalières maladie

### **Les prestations vieillesse et invalidité-décès**

**9,3** milliards d'€ dont:

→ 7,3 milliards d'€ pour les régimes de base

→ 1,7 milliard d'€ pour les régimes complémentaires

→ 0,3 milliard d'€ au titre de l'invalidité-décès

### **L'action sanitaire et sociale**

**101** millions d'€ versés dont:

→ 91,3 millions d'aides individuelles

→ 8,2 millions d'€ d'actions collectives (prêts, subventions...)

→ 1,5 million d'€ pour les secours d'urgence



## Entretien avec... \_\_\_\_\_



**Stéphane Seiller,**  
**Directeur général du RSI**

*« Poursuivre les efforts pour améliorer le service rendu à nos assurés »*

### **Quel regard portez-vous sur l'année 2014 ?**

*2014 a été une année de progrès ! Malgré la montée de la contestation sur le poids des charges sociales et de la remise en cause de la Sécurité sociale qui nous a amenés à bâtir une communication adaptée à ce type de situation, nous avons poursuivi avec les administrateurs et les collaborateurs les actions déjà engagées qui permettront de construire le RSI de demain. Avec toujours comme objectif d'améliorer le service rendu aux assurés.*



**En 2014, vous avez réalisé une enquête de satisfaction d'ampleur nationale auprès des assurés, qu'en est-il ressorti ?**

Cette enquête de satisfaction était une première. L'objectif était de mieux connaître la perception réelle de nos assurés sur notre régime tout au long de leur vie, qu'ils soient actifs, prêts à partir à la retraite ou retraités. L'enseignement majeur qui se dégage est que le RSI est perçu globalement comme un système de recouvrement de cotisations alors que notre vocation est d'apporter une protection sociale. Nous devons donc continuer à expliquer nos missions.

En outre, il ressort que 65 % de nos assurés sont très satisfaits ou satisfaits des services du RSI. Un taux de satisfaction qui s'élève à 74 % pour nos assurés récemment affiliés. Ces résultats sont encourageants mais nous ne devons pas nous en satisfaire; il nous faut poursuivre les efforts que nous avons entrepris. Cette enquête est un outil pour nous aider à progresser. Nous la renouvelerons chaque année.

*« Enquête de satisfaction : des résultats encourageants »*

*« Mieux connaître la perception réelle de nos assurés sur notre régime tout au long de leur vie »*

**Quelles ont été les principales actions menées en matière de relation à l'assuré ?**

Elles ont été nombreuses. Je citerai d'abord la mise en place de deux numéros courts, le 3698 pour les cotisations et le 3648 pour les prestations et les services, tous deux effectifs depuis le 30 juin 2014 et qui remplacent les anciens numéros des caisses régionales. Nous avons dans le même temps revu la tarification en enlevant toute surtaxe et harmonisé les horaires d'accueil téléphonique. Nous avons également demandé fin 2014 à l'État l'autorisation de ré-internaliser totalement notre réponse téléphonique, ce qui sera le cas à la fin de l'été 2015.

La mise en service d'un nouvel applicatif de gestion administrative facilite par ailleurs, depuis le début de l'année 2015, l'immatriculation des nouveaux créateurs d'entreprise dans le régime.

Autres chantiers majeurs qui nous ont occupé en 2014: la préparation d'un nouveau calendrier et d'un nouveau mode de calcul des cotisations visant à donner aux assurés une vision au plus près de leurs cotisations, se traduisant par un courrier unique regroupant toutes les informations, qui sera déployé au printemps 2015; enfin la conception d'un outil de gestion de la relation client qui permettra aux collaborateurs d'avoir accès à un historique complet des échanges avec l'assuré sur un seul et même applicatif à la fin de l'année 2015.

## Stéphane Seiller, Directeur général du RSI

### **Quelles ont été les évolutions en termes d'organisation interne ?**

Tout d'abord le déploiement progressif du dispositif d'organisation commune ISU RSI/ Urssaf s'est poursuivi au niveau régional. Fin 2014, deux tiers des régions ont intégré cette nouvelle organisation.

Par ailleurs au printemps 2014, à la suite de l'annonce gouvernementale de supprimer progressivement la C3S dont le RSI effectue le recouvrement pour le compte de l'État, nous avons travaillé à la réorganisation de l'activité des 150 salariés du RSI qui en ont la charge sur notre site de Valbonne. Le calendrier a été tenu puisque nous leur avons présenté, à la fin de l'année 2014, comme cela était prévu, les secteurs d'activité vers lesquels ils pourraient s'orienter et se reconvertir au sein du RSI dans les mois à venir.

Enfin, une réflexion politique a été menée autour du projet de réorganisation territoriale des caisses, Trajectoire RSI 2018. En décembre 2014, dans le cadre du séminaire réunissant les présidents et directeurs des caisses du réseau, nous avons pu commencer à envisager la conduite de ce projet et les objectifs à atteindre d'ici le 1<sup>er</sup> janvier 2019.

Avant même cet objectif, les deux caisses dédiées aux professionnels libéraux, ont travaillé à leur fusion qui est effective depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2015.

Enfin, dans le cadre de la poursuite du programme OPTIMO et dans un souci d'optimisation de nos pratiques, nous avons décidé de confier dès 2015 l'activité de recours contre tiers, jusqu'alors traitée dans chacune des caisses régionales, à un seul pôle expert qui se situera au sein de la caisse RSI Auvergne.

### **Quelles ont été les principales avancées en matière de protection sociale ?**

J'en citerai deux: le déploiement du programme de maintien de l'activité professionnelle des indépendants, un dispositif d'accompagnement pour maintenir en activité les affiliés rencontrant des problèmes de santé ou de handicap, et l'extension du programme RSI prévention pro au secteur du bâtiment. 240 000 artisans appartenant à 6 professions du bâtiment ont été invités à participer à une visite médicale prise en charge à 100 % pour évaluer les risques qu'ils rencontrent dans le cadre de leur activité professionnelle.

### **Où en êtes-vous des objectifs fixés par la convention d'objectifs et de gestion 2012-2015 ?**

Au premier semestre 2014, les services de la direction déléguée au réseau ont rencontré toutes les caisses pour faire un bilan à mi-parcours avec chacune d'entre-elles. Ce qu'il en est ressorti est globalement positif puisque les objectifs fixés dans les contrats pluriannuels de gestion entre les caisses et la Caisse nationale ont été tenus.

**Les chantiers de 2015 s'inscriront-ils dans la continuité de l'activité 2014 ?**

Tout à fait! Nous rentrons dans une phase de réflexion opérationnelle pour la mise en œuvre de Trajectoire RSI 2018.

Nous devons également préparer la future convention d'objectifs et de gestion 2016-2019, celle en cours se terminant à la fin de l'année 2015. Nous veillerons également à poursuivre nos efforts en matière de communication pour faciliter la compréhension de la réglementation à nos assurés.

---

*« Faciliter  
la compréhension  
de la réglementation  
à nos assurés »*

---



# L'année 2014 au RSI \_\_\_\_\_

## COMPTES 2014 CERTIFIÉS

S'inscrivant dans un mouvement engagé depuis plusieurs années, les progrès accomplis en 2014 ont permis aux commissaires aux comptes de certifier pour la première fois les comptes du régime. A été soulignée particulièrement la qualité des méthodes de contrôle interne, principalement les avancées dans le domaine du recouvrement des cotisations, déjà constatée par la Cour des comptes dans l'avis rendu précédemment sur les comptes des Urssaf.

## SIMPLIFICATION DU CALENDRIER DES COTISATIONS: UNE RÉFORME ATTENDUE PAR LES INDÉPENDANTS

Le RSI a travaillé durant l'année 2014 sur un projet de simplification du calendrier des cotisations des indépendants, sous l'impulsion de ses administrateurs.

Désormais, à partir de 2015, l'assuré qui remplit sa déclaration sociale des indépendants pour ses revenus de l'année précédente, reçoit à la suite un échéancier unique comprenant la régularisation définitive de ses cotisations pour cette année, le calcul des cotisations provisionnelles au titre de l'année en cours, sur la base des revenus de l'année précédente, ainsi que le montant des premières échéances de l'année suivante, estimé à titre provisoire.

Cette avancée répond à la nécessité de donner aux assurés une meilleure visibilité sur leurs cotisations pour l'année en cours, leur permettant ainsi de lisser le paiement des cotisations sur un plus grand nombre de mois en cas de paiement mensuel, ou d'obtenir très rapidement un remboursement d'un trop-versé éventuel, sans attendre la régularisation jusque là fixée en fin d'année.

Ils peuvent par ailleurs compléter ce dispositif en faisant part tout au long de l'année d'une estimation à la hausse ou à la baisse de leur revenu, permettant d'adapter ainsi le montant de leurs cotisations provisionnelles.



## SATISFACTION DES ASSURÉS: DES RÉSULTATS ENCOURAGEANTS

Le RSI a réalisé pour la première fois en octobre 2014, une enquête de satisfaction annuelle auprès de ses assurés, confiée à l'institut Médiamétrie. L'objectif était de mesurer la satisfaction des assurés dans leur relation avec le RSI à des moments clés de leur vie professionnelle ou personnelle: affiliation, rencontre de difficultés pour le paiement des cotisations, préparation de la retraite, liquidation de la retraite. De manière globale, il ressort que 65 % des assurés sont très satisfaits ou satisfaits de leur régime de protection sociale. 74 % des nouveaux affiliés se déclarent très satisfaits du RSI. Par ailleurs, 66 % des assurés ayant déjà pris contact avec le RSI se déclarent globalement satisfaits de la qualité de ces contacts. Cette satisfaction atteint 77 % chez les nouveaux affiliés.

Il ressort par ailleurs que la mission du RSI la plus connue est celle du recouvrement des cotisations (pour 87 % des assurés interrogés, alors qu'ils ne sont que 71 % à connaître la mission de versement de prestations maladie-maternité et 59 % pour le versement de la retraite). Ceci illustre bien la méconnaissance de la mission principale du RSI qui est celle de protéger.

Si ces résultats sont encourageants, ils permettent surtout au RSI de dégager des pistes d'amélioration des pratiques, mais également des modes de contacts, et de renforcer sa politique d'information sur un certain nombre de sujets. Afin d'effectuer un suivi de l'évolution de la satisfaction des assurés, le RSI renouvellera cette enquête chaque année.

# 65 %

des assurés sont très satisfaits  
ou satisfaits de leur régime  
de protection sociale

# 74 %

des nouveaux affiliés se déclarent  
très satisfaits du RSI

# 87 %

des assurés connaissent la mission  
de recouvrement

# 59 %

des assurés connaissent la mission  
de versement de la retraite

Pour joindre le RSI c'est plus simple !

**RSI prestations et services**

 **3648**

**RSI cotisations**

 **3698**

## TÉLÉPHONIE: VERS UN ACCUEIL HOMOGÈNE

Pour simplifier les modalités de contact du RSI, la politique nationale d'accueil téléphonique a été entièrement rénovée, avec la mise en place depuis juin 2014, de deux numéros courts, en remplacement des anciens numéros permettant de joindre les caisses RSI: le 3698 pour les cotisations et le 3648 pour les prestations

et services. De plus, une harmonisation des horaires d'accueil téléphonique et un choix de non surtaxe de ces numéros ont été effectués.

Prochaine étape à la fin de l'été 2015: l'internalisation complète de la réponse téléphonique, dont une partie relative aux questions sur les cotisations est jusque là externalisée.

## L'année 2014 au RSI

POUR  
**BIEN  
VIEILLIR**

### UN DISPOSITIF POUR APPRENDRE À « BIEN VIEILLIR »

Le RSI s'est inscrit dans une démarche de prévention et de préservation de l'autonomie vis-à-vis des personnes âgées.

En janvier 2014, le régime a signé avec la Caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV) et la Caisse centrale de la Mutualité sociale agricole (CCMSA), une convention pour mettre en place un important programme d'information s'adressant aux assurés de 55 ans et plus.

L'objectif: sensibiliser et donner des conseils à cette population bientôt en âge de partir en retraite pour les aider à s'y préparer et anticiper une éventuelle perte de leur autonomie.

Comment? Par le biais d'ateliers collectifs de prévention à destination de publics ciblés sur l'ensemble du territoire et d'actions individuelles à destination des publics les plus fragiles, reposant sur l'évaluation globale des besoins à domicile et de plans d'aide personnalisés.

### RSI PRÉVENTION PRO ÉTENDU AUX ARTISANS DU BÂTIMENT

En 2014, le RSI a décidé de proposer son programme RSI Prévention Pro aux professionnels du bâtiment qui représentent 44 % des artisans assurés au RSI et font partie des travailleurs indépendants les plus exposés aux risques professionnels. Ce programme consiste d'une part en un dispositif d'information et d'autre part un suivi médical personnalisé pour sensibiliser les indépendants et prévenir les risques liés à leur activité professionnelle.

Concrètement, à la fin de chaque consultation RSI Prévention Pro, une feuille retour anonyme est adressée au RSI par le médecin traitant. L'exploitation de ces documents permet de collecter des informations statistiques sur les principales pathologies détectées, en lien avec l'activité professionnelle.

Ces informations viennent également nourrir les réflexions en cours, sur la définition de nouvelles orientations pour l'accompagnement et le suivi des travailleurs indépendants invités à ce programme.

Au total 240 000 artisans du bâtiment ont été invités à participer au programme RSI Prévention Pro, dont 19 400 plâtriers/métiers de l'isolation, 32 500 menuisiers, 19 500 couvreurs/étancheurs/charpentiers, 61 200 peintres/poseurs de revêtements, 39 600 plombiers/chauffagistes et 66 500 maçons/carreleurs. Un bilan de ce dispositif sera effectué à la fin de l'année 2015.

**ARTISANS DU BÂTIMENT**

**LA SANTÉ DE VOTRE  
ENTREPRISE DÉPEND DE LA VÔTRE.  
C'EST LE MOMENT DE PRENDRE SOIN DE VOUS.**

En tant que travailleur indépendant, si votre santé est fragilisée, votre entreprise l'est aussi. Le programme RSI Prévention Pro est un programme complet de prévention des risques professionnels.

Prenez le temps de consulter le brochure « Des gestes simples pour vous protéger » et découvrez les bons gestes dans votre activité professionnelle.

Prenez le temps de parler des risques de votre métier avec votre médecin.

Une consultation médicale dédiée à la prévention vous est proposée, prise en charge à 100 % par le RSI.

RSI Régime Social des Indépendants

www.alsi-prevention.pro

RSIpro

## RÉFORME DE L'INVALIDITÉ

Les régimes invalidité décès des artisans et des commerçants, qui existaient sous des formes différentes, ont été harmonisés en 2014, et s'inscrivent dans un dispositif complet adapté à un indépendant rencontrant des problèmes de santé.

Cette harmonisation vise à couvrir le risque invalidité de façon identique pour les artisans, industriels et commerçants, grâce à une reconnaissance médicale et au versement de prestations similaires.

Pour s'adapter au mieux à la spécificité du travailleur indépendant, le régime invalidité décès propose également la possibilité de cumuler une pension d'invalidité et des revenus d'activité. Enfin, le passage des bénéficiaires d'indemnités journalières vers le régime d'invalidité a par ailleurs été facilité.

En 2014, près de 30 000 pensions d'invalidité (toutes prestations confondues) ont été versées.

## VERS LA FUSION DES DEUX CAISSES DES PROFESSIONS LIBÉRALES

L'année 2014 a été l'année de préparation de la fusion juridique et organisationnelle des deux caisses RSI dédiées aux professions libérales, relevant du RSI pour leur assurance maladie-maternité.

Les travaux ont porté sur un volet politique avec la désignation d'un nouveau conseil d'administration unique, et un volet opérationnel, avec des travaux sur le regroupement des services, la constitution d'un organigramme et la préparation du déménagement des salariés sur un seul site à Paris dans le 12<sup>e</sup> arrondissement. Le décret de

## RÉFLEXION POLITIQUE POUR CONSTRUIRE TRAJECTOIRE RSI 2018

Lancé en octobre 2013, le projet Trajectoire définit les contours de l'organisation du RSI à l'horizon 2019. En 2014, sous le pilotage du Président national, Gérard Quevillon, les travaux préparatoires ont principalement porté sur le plan politique. Une large concertation a été conduite à travers une consultation de l'ensemble du réseau des administrateurs sur le projet jusqu'au vote des conseils d'administration des caisses régionales sur le principe d'un scénario de fusion. Le séminaire annuel des présidents et directeurs de caisse au cours duquel les résultats des délibérations des conseils d'administration ont été présentés, est venu clôturer cette première phase en décembre 2014. Le conseil d'administration de février 2015 a entériné la future cartographie du réseau, portant à 13 le nombre de caisses.

Un décret à paraître en 2015 viendra confirmer cette organisation.

En 2015, le RSI s'engage dans un volet de mise en œuvre du projet Trajectoire. Un pilotage renforcé au niveau national a été mis en place, en cohérence avec le calendrier de la prochaine Convention d'objectifs et de gestion État/RSI pour la période 2016-2019.



fusion avait été promulgué le 2 avril 2013 et les élections des 36 nouveaux administrateurs ont eu lieu le 5 décembre 2014, pour une installation du nouveau conseil d'administration dès les premiers jours de janvier 2015. Le regroupement du personnel en un seul lieu est prévu au cours de l'été 2015.

En parallèle sera déployé un accueil de premier niveau des professionnels libéraux situés en province dans les caisses régionales RSI des artisans et commerçants.

# Objectif prioritaire : améliorer la relation assuré \_\_\_\_\_

## EN 2014, PLUSIEURS CONCRÉTISATIONS

*Mise en place des numéros courts, redéfinition de la politique d'accueil physique dans les caisses, conception de l'outil de gestion de la relation assuré ou encore réflexion autour des parcours clients... Le RSI a mis en œuvre d'importants chantiers en 2014 pour améliorer le service rendu à ses assurés. —*

2014 est sans conteste l'année de la concrétisation des trois axes stratégiques de la relation assuré, que s'est fixé le RSI en 2013 : fiabilité, réactivité et sens du service. En effet, ils ont été déclinés en objectifs stratégiques et en plans d'actions opérationnels dans les caisses, avec toujours en ligne de mire la volonté d'améliorer le service rendu à l'assuré.

### → Trois chantiers menés à bien...

Un des chantiers phares de l'année a porté sur la téléphonie avec la mise en place des deux numéros courts, le 3698 pour les cotisations et le 3648 pour les prestations et services, tous deux en service depuis le 30 juin 2014. Il s'est agi d'un vaste travail sur les plans fonctionnel et technique à la fois. Le réseau RSI est passé de plus d'une centaine de numéros à deux. Dans le même temps, la tarification (non surtaxée) et les horaires d'accueil téléphonique (8h/17h sans interruption) ont été homogénéisés pour l'ensemble des assurés, constituant une véritable simplification et une meilleure lisibilité de l'offre téléphonique.

L'autre chantier conséquent a porté sur la redéfinition de la politique d'accueil physique dans les caisses. Dans un souci de cohérence, il a été décidé de définir trois niveaux d'offres qui correspondent à trois modes d'accueils en caisse : l'accueil en libre-service par l'intermédiaire d'une borne pour effectuer différentes opérations de gestion comme consulter son compte ou télécharger une attestation par exemple ; l'accueil spontané par un agent pour des demandes simples et immédiates, et l'accueil conseil personnalisé avec la possibilité de prendre rendez-vous en amont. Cette nouvelle organisation, mûrie en 2014, sera déployée dans le courant de l'année 2015.



---

## *Pour chaque grand type de demandes ou de moments clé dans la vie des travailleurs indépendants, sont définis des parcours clients cibles. L'objectif : harmoniser la réponse et le traitement à apporter aux demandes des assurés.*

---

L'offre de téléservices proposée sur Mon compte sur rsi.fr a été étoffée et le sera encore dans les prochaines années. L'assuré peut désormais demander un délai de paiement en ligne et télécharger un échéancier rectifié en temps réel, mais également modifier la périodicité de son prélèvement automatique.

Enfin, 2014 a aussi été l'année de la conception de l'outil de gestion de la relation assuré qui permettra aux agents, dès 2015, d'avoir accès à un historique complet des contacts avec l'assuré et d'organiser le lien avec le traitement lui-même des demandes, tout cela quel que soit le canal de contact. Ont été définies les fonctionnalités de l'outil et toutes les interfaces techniques pour adapter le futur applicatif aux métiers du RSI. De nombreux collaborateurs du réseau, futurs utilisateurs ont été mobilisés lors d'ateliers de travail, afin de parvenir à un outil intégrant tous les besoins fonctionnels.

### → **... et une réflexion engagée pour mieux harmoniser les pratiques**

En parallèle, un travail sur l'élaboration de parcours clients a débuté. L'idée ? Définir précisément les parcours cibles par canal et motif de contact qu'il est souhaitable de déployer pour les assurés, de manière adaptée à leurs profils et à leurs besoins : demande d'information retraite, demande d'information cotisations, attestation santé...

L'objectif de ces parcours clients est d'une part d'harmoniser la réponse à apporter aux assurés et le traitement de leurs demandes, et d'autre part de donner du sens à l'ensemble des projets engagés par le RSI pour améliorer la performance et le service à l'assuré.

# Santé: prévenir et accompagner

## 2014: VERS LA MATURITÉ DE L'OFFRE

*Offrir une protection globale à ses assurés tout au long de leur vie, telle est la mission du RSI. Pour cela, les services politique de santé et prévention et action sanitaire et sociale développent leur collaboration afin d'identifier des populations à risques et d'apporter des solutions concrètes à leurs besoins. —*

Si la mission d'un organisme de protection sociale comme le RSI est de protéger, en assurant la fonction de base de versement des prestations maladie maternité, invalidité-décès et retraite, il est indispensable de réfléchir en parallèle à l'amélioration de cette protection dans une perspective de meilleure qualité de vie, en tenant compte des spécificités des assurés. L'objectif? Être dans une démarche proactive pour anticiper les besoins et les demandes des assurés avant même qu'ils ne les expriment.

### → **Prévention et accompagnement, même combat...**

Prévenir et accompagner, sont au cœur du métier de l'assurance maladie. Ces deux aspects sont indissociables et il est vite apparu la nécessité de faire collaborer les expertises complémentaires que sont celles de la politique de santé et prévention et celle de l'action sanitaire et sociale (ASS), afin de proposer à l'assuré une offre globale tout au long de sa vie professionnelle et au-delà.

---

*Prévenir et accompagner, c'est au cœur du métier de l'assurance maladie.*

---

Une stratégie opérationnelle a été définie en 2014, suivie par la mise en place d'actions et la définition de moyens pour y parvenir. Désormais, les solutions sont combinées et les programmes sont croisés. Les personnes repérées dans un programme de prévention peuvent être mises en relation avec le service ASS et vice-versa. Un important travail, qui permet aujourd'hui de constater que l'offre à l'assuré dans ces domaines est arrivée à maturité.

→ **... pour des illustrations concrètes au plus près des besoins de l'assuré.**

Le travail mené dans le cadre des programmes RSI prévention pro et de maintien dans l'activité professionnelle des indépendants, témoigne de cette complémentarité. RSI Prévention Pro est un programme de prévention des risques professionnels élaboré par profession. Le dispositif de maintien dans l'activité professionnelle des indépendants, développé par l'ASS, propose quant à lui des mesures d'accompagnement aux assurés en difficulté pour les soutenir et éviter qu'ils ne perdent leur activité. Des passerelles entre ces deux programmes auparavant dissociés sont établies : RSI Prévention Pro identifie les populations à risque en amont et oriente si besoin vers des solutions d'accompagnement spécifiques.

Autre exemple de collaboration fructueuse : le bilan santé retraite au sein du programme d'aide pour une retraite indépendante.

Dans le cadre de la prévention, une visite médicale chez le médecin traitant et un bilan bucco-dentaire chez le chirurgien-dentiste sont systématiquement proposés à tous les nouveaux retraités. Ce bilan santé retraite permet d'identifier le plus tôt possible des fragilités éventuelles qui pourraient conduire à la perte d'autonomie. Ces informations sont le cas échéant transmises au service ASS qui peut proposer des aides et des services adaptés (aide à l'aménagement de l'habitat, ateliers du bien vieillir, accès à la complémentaire santé...)... et apporter ainsi une réponse la plus ciblée possible en fonction des besoins des assurés.

---

**La démarche est proactive. Il s'agit d'anticiper le plus tôt possible les besoins et les demandes des assurés avant même qu'ils ne les expriment.**

---

# Les résultats financiers

*Le montant du résultat du RSI au titre de l'exercice 2014 s'élève à 975,71 millions € (en augmentation de 21 % par rapport à 2013), pour un total de charges de 22,84 milliards € et un total de produits de 23,82 milliards €.*

*Les charges et les produits sont constitués à hauteur de 90 % par des charges et produits techniques essentiellement constitués des prestations liquidées et des cotisations émises au cours de l'exercice. —*

## LE RÉSULTAT DU RSI 2014

Les trois régimes ou risques de base (et le régime du RCEBTP) sont présentés comptablement avec un résultat à l'équilibre, comme le prévoit la réglementation. Hors le produit de C3S affecté à ces régimes financés par la solidarité nationale, ceux-ci enregistrent un déficit de -2,602 milliards €.

Le résultat positif du RSI est donc constitué en totalité du résultat des régimes complémentaires, gérés en autonomie financière par le RSI.

**TABLEAU DES RÉSULTATS AVANT DOTATION D'ÉQUILIBRE DES RISQUES DE BASE (EN MILLIONS €)**

RISQUES RSI	2013	2014	VARIATIONS 2013-2014
<b>LES RISQUES DE BASE</b>	<b>-2 189,3</b>	<b>-2 602,7</b>	<b>-19 %</b>
RÉGIME DE BASE MALADIE	-715,1	-1 083,1	-51 %
RÉGIME VIEILLESSE ARTISANS	-846,7	-888,8	-5 %
RÉGIME VIEILLESSE COMMERÇANTS	-595,2	-600,3	-1 %
RCEBTP	-32,3	-30,5	6 %
<b>LES RISQUES COMPLÉMENTAIRES</b>	<b>807,5</b>	<b>975,7</b>	<b>21 %</b>
INDEMNITÉS JOURNALIÈRES	4,2	-1,6	-137 %
RÉGIME COMPLÉMENTAIRE DES INDÉPENDANTS	744,7	886,4	19 %
INVALIDITÉ DÉCÈS ARTISANS	32,4	57,7	78 %
INVALIDITÉ DÉCÈS COMMERÇANTS	26,2	33,1	27 %
<b>TOTAL</b>	<b>-1 381,7</b>	<b>-1 627,0</b>	<b>-18 %</b>

## LES CHARGES

Les charges de gestion technique atteignent 20 137,88 millions € et représentent 98 % des charges totales du RSI. Elles sont constituées majoritairement des prestations légales, à hauteur de 79 %, des prestations extra-légales (action sanitaire et sociale), de transferts entre organismes de sécurité sociale, de diverses charges techniques et des dotations aux amortissements.

Les postes d'évolution les plus significatifs sont :

- > les prestations légales: +926,3 millions € (+5,5 %);
- > les dotations aux provisions pour dépréciation des cotisations: -885,6 millions € (sur la baisse constatée pour le poste de -1 157,2 millions € au global) soit -76 %;
- > les admissions en non-valeur de cotisations: -54,34 millions € (-10,3 %)

Les transferts (contributions aux caisses de retraites PL, CNSA, FIR): -11 millions € (-1,2 %).

## LES PRODUITS

Les produits de gestion technique ont diminué globalement de 1,4 %, pour s'établir à 21 402,13 millions €.

Les évolutions les plus importantes se concentrent sur :

- > les cotisations, impôt et taxe affectées: +886,16 millions €
- les émissions de cotisations: augmentation de +396,96 millions €,
- la CSG affectée au RSI: +103,16 millions €,
- la C3S affectée au RSI: +415,72 millions €;

> les transferts entre organismes de sécurité sociale: -147,57 millions € (au titre de la compensation démographique);

> la diminution des reprises sur provisions pour dépréciation des cotisations: -1 050,53 millions €

Sur le plan des régimes de base, l'atteinte de l'équilibre a nécessité un apport accru de C3S, en dépit d'une augmentation des émissions de cotisations.

Pour ce qui concerne les régimes complémentaires, les très bons résultats constatés (hors risque indemnités journalières qui a affiché un léger déficit) trouvent leur origine dans la performance de la gestion des réserves immobilisées, matérialisée par le bon niveau du résultat exceptionnel (378,72 millions €).

**TABLEAU SYNTHÉTIQUE DES CHARGES ET DES PRODUITS 2014 (EN MILLIONS €)**

CHARGES	2014	2013	PRODUITS	2014	2013	RÉSULTAT 2014	RÉSULTAT 2013
PRESTATIONS	17 955,32	17 020,59	COTISATIONS, IMPÔTS AFFECTÉS	17 855,56	16 969,40	-99,76	-51,19
TRANSFERTS ET CONTRIBUTIONS	936,96	948,17	PRODUITS TECHNIQUES	2 548,57	2 696,15	1 611,61	1 747,97
AUTRES CHARGES TECHNIQUES	473,56	527,90	AUTRES PRODUITS TECHNIQUES	148,40	130,88	-325,16	-397,02
DOTATION AUX PROVISIONS	772,03	1 929,24	REPRISES SUR PROVISIONS	849,60	1 900,14	77,57	-29,10
CHARGES DE GESTION TECHNIQUE	20 137,88	20 425,90	PRODUITS DE GESTION TECHNIQUE	21 402,13	21 696,56	1 264,26	1 270,66
CHARGES DE GESTION COURANTE	824,31	842,77	PRODUITS DE GESTION COURANTE	110,00	103,66	-714,31	-739,11
CHARGES FINANCIÈRES	14,30	21,49	PRODUITS FINANCIERS	73,51	109,88	59,20	88,40
CHARGES EXCEPTIONNELLES	1 852,02	843,88	PRODUITS EXCEPTIONNELS	2 230,74	1 049,24	378,72	205,36
IMPÔTS SUR LES BÉNÉFICES	12,16	17,77				-12,16	-17,77
<b>TOTAL CHARGES</b>	<b>22 840,67</b>	<b>22 151,81</b>	<b>TOTAL PRODUITS</b>	<b>23 816,38</b>	<b>22 959,35</b>	<b>975,71</b>	<b>807,54</b>

# Repères

*Le RSI a pour mission d'assurer la protection sociale obligatoire de 6,3 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.

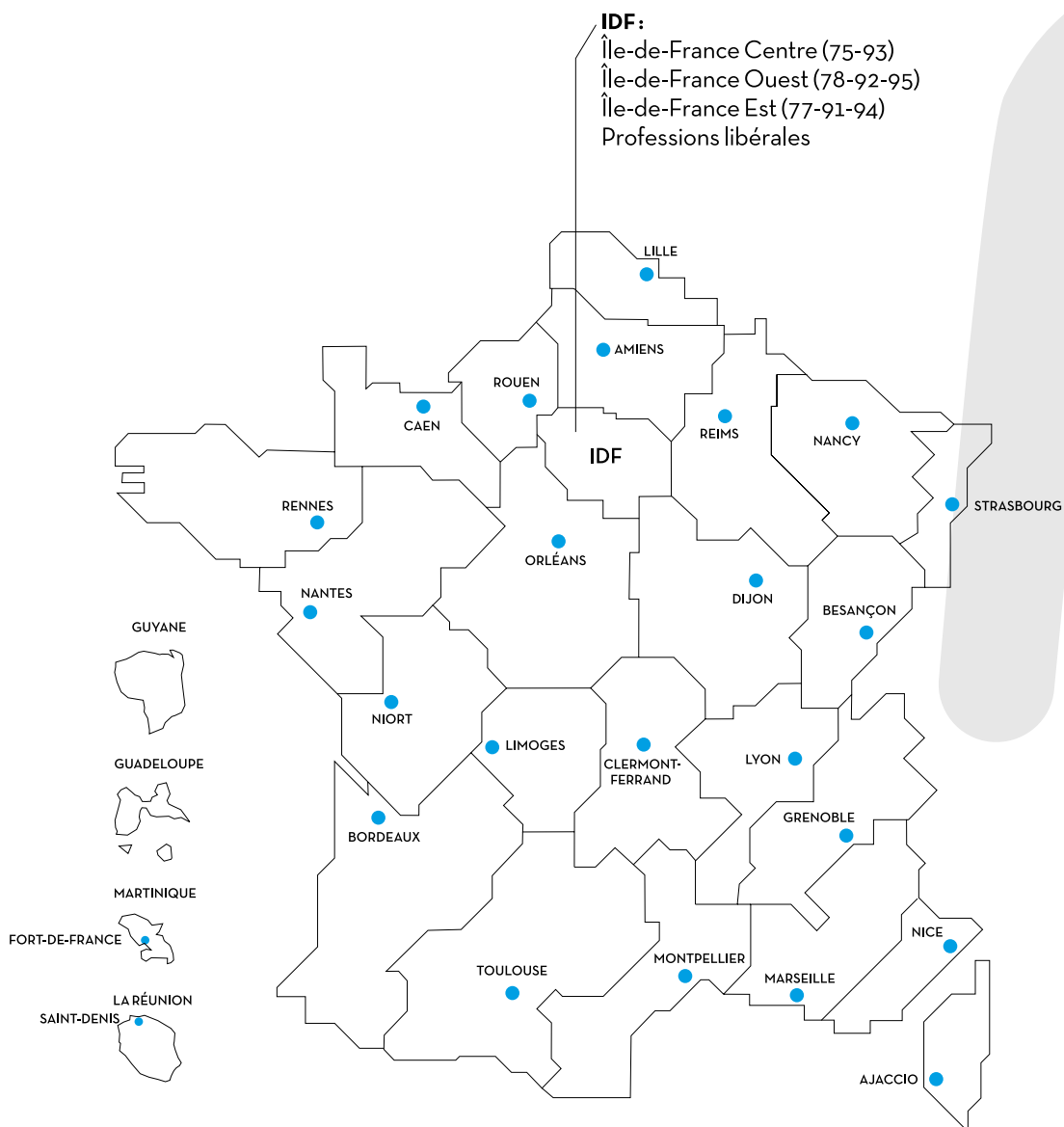
## → Un engagement réciproque avec l'État

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.

## → 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 (29 à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2015)**:
  - 26 caisses régionales sur l'Hexagone (une caisse par région administrative, trois caisses en Île-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 (1 seule caisse à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2015);
- de nombreuses **agences** et des **points d'accueil**;
- **un réseau d'organismes** conventionnés par le RSI pour la gestion des prestations maladie maternité.



● Sites des caisses régionales du RSI



Caisse nationale du RSI  
260-264 avenue du Président Wilson  
93457 La Plaine Saint-Denis Cedex  
[www.rsi.fr](http://www.rsi.fr)