
RAPPORT D'ACTIVITÉ 2015

DU MÉDIATEUR NATIONAL DU RSI



**RAPPORT
D'ACTIVITÉ
DU MÉDIATEUR
NATIONAL DU RSI** **2015**

SOMMAIRE

ÉDITORIAUX	4
LA MÉDIATION, UNE OFFRE DE SERVICE COMPLÉMENTAIRE POUR RÉPONDRE AUX ATTENTES DE NOS RESSORTISSANTS	11
LA MATURATION DU DISPOSITIF D'ÉCOUTE	11
LA POSSIBILITÉ D'UN RECOURS AU NIVEAU NATIONAL, UN CHOIX D'ORGANISATION AU SERVICE DES ASSURÉS	12
PRINCIPES D'INTERVENTION	12
UNE ALTERNATIVE AU CONTENTIEUX	12
MODALITÉS DE SAISINE DU MÉDIATEUR NATIONAL	13
TRAITEMENT DES DEMANDES DE MÉDIATION	13
GARANTIES APPORTÉES PAR LE MÉDIATEUR	13
LES RÉSULTATS DE LA MÉDIATION AU RSI : CHIFFRES CLÉS DE L'ANNÉE 2015	14
NOMBRE DE SAISINES DU MÉDIATEUR	14
ORIGINES DES DEMANDES RECEVABLES	14
ÉVOLUTION DES SAISINES AU COURS DE L'ANNÉE 2015	14
MOTIFS DES SAISINES RECEVABLES PAR LE MÉDIATEUR NATIONAL	15
PROFIL DES REQUÉRANTS À LA MÉDIATION	15
RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE DES REQUÉRANTS	17
RÉSULTAT DES MÉDIATIONS RÉALISÉES	18
CHIFFRES CLÉS DE LA MÉDIATION EN 2015	19
QUELQUES CAS EMBLÉMATIQUES DE MÉDIATION EN FAVEUR DES TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS	20
UNE MÉDIATION INNOVANTE, SOURCE DE PROPOSITIONS	25
UNE AMÉLIORATION DES PROCÉDURES INTERNES	25
DEUX RECOMMANDATIONS	25
OPTIMISER LA MÉDIATION	26
ANIMER LE RÉSEAU DES MÉDIATEURS DÉPARTEMENTAUX	26
INSCRIRE LA MÉDIATION DANS LE PROJET « TRAJECTOIRE RSI 2018 » POUR LUI DONNER UNE DIMENSION RÉGIONALE	26
RENFORCER LES PARTENARIATS	26

ÉDITORIAUX

Une priorité collective : la satisfaction de nos assurés

6,8 millions de personnes, soit plus d'un Français sur dix, sont couvertes par le RSI.

Les artisans, les commerçants et les professions libérales occupent une place privilégiée dans l'économie française. Forts de leur savoir-faire, ils sont créateurs d'emplois et de richesses et connaissent un dynamisme démographique soutenu depuis plusieurs années.

Le statut de travailleur indépendant attire toujours plus d'actifs en France, que ce soit par vocation, par envie professionnelle d'indépendance et d'entrepreneuriat, par nécessité, lorsque certains salariés sont amenés à créer leur entreprise après un licenciement et une période de chômage ou, lorsque des créateurs recherchent ainsi à compléter leurs revenus ou à tester par prudence leurs idées.

La spécificité du régime de protection sociale dédiée aux travailleurs indépendants est d'être tout particulièrement en prise directe avec les turbulences, les opportunités et les aléas de la vie des chefs d'entreprise mais aussi avec la réalité économique, marquée par les effets de la crise depuis 2008.

Quelques données statistiques significatives en témoignent :

- > la durée moyenne d'activité des cotisants du RSI est inférieure à 10 ans alors qu'une carrière professionnelle se construit sur plus de 40 ans,
- > plus de 60 % d'entre eux ont des revenus moyens inférieurs au SMIC dont plus de 90 % parmi les micro-entrepreneurs et plus de 40 % parmi les autres travailleurs indépendants.

Le nombre de ressortissants du RSI bénéficiaires de la CMU complémentaire (322 000 personnes) s'est accru de manière continue de 9 % par an depuis 2009. La moitié des bénéficiaires actuels sont des assurés micro-entrepreneurs et leurs familles.

- > Près de 550 000 personnes affiliées au RSI sont prises en charge au titre d'une affection de longue durée. En tête des pathologies, le diabète suivi par les tumeurs malignes puis les maladies coronaires et les pathologies cardiaques.

- › Environ 32 000 artisans et commerçants bénéficient d'une pension d'invalidité du fait d'un accident de la vie, d'une maladie ou de l'exposition aux risques professionnels présents dans leur secteur d'activité.
- › Enfin, plus de 2,1 millions de personnes reçoivent une pension de retraite versée par le régime et calculée selon les mêmes règles que celles appliquées par le régime général. Poly-pensionnés, ces retraités perçoivent une pension moyenne inférieure de 7 % à la pension globale de l'ensemble des retraités français.

Le RSI se doit de prendre en compte ces dimensions à la fois humaines, sociales et économiques pour répondre aux attentes de ses 6,8 millions de ressortissants.

Marqué par de graves difficultés à la fin de la décennie précédente, le RSI a opéré de nombreuses corrections en coordination avec ses partenaires institutionnels.

Ainsi, avec les 20 mesures pour le RSI annoncées en juin 2015 par le Gouvernement, des paliers importants dans la qualité de service ont été franchis. Une des mesures phare a été la finalisation au début de 2016, du déploiement d'un réseau de 100 médiateurs départementaux indépendants. Ce dispositif complet est piloté par le médiateur national.

Au terme d'une première année de plein exercice, la médiation nationale du RSI a démontré son utilité avec plus de 800 personnes qui y ont recouru. Je m'en félicite.

Je forme le vœu que ce mode d'intervention basé sur l'écoute et la prise en compte des difficultés du travailleur indépendant permette de trouver systématiquement, notamment pour les cas les plus complexes, des solutions satisfaisantes prises en toute équité. Je souhaite ainsi éviter d'éventuels contentieux et recours devant les tribunaux. Il importe que le RSI rétablisse une relation de confiance durable avec ses assurés.

Les administrateurs du RSI, actifs et retraités élus dans chaque région, seront attentifs aux propositions d'amélioration de service qui pourront découler de cette nouvelle offre de médiation. Elle constitue indéniablement un observatoire privilégié des réalités de terrain et de l'évolution des besoins en matière de résolution amiable des conflits ou des différends au sein de notre régime.

Gérard Quévillon
Président national du RSI

La médiation, une pièce essentielle de la stratégie globale du RSI pour mieux servir ses publics

La nomination d'un médiateur national au RSI dès 2014 puis la mise en place fin 2015, début 2016, d'un réseau de médiateurs départementaux s'inscrivent dans la stratégie globale de renforcement de la relation avec les assurés, voulue par le Conseil National du RSI.

Depuis 2013, nous avons cherché à repenser les liens entre l'activité d'accueil individuel des assurés en « front office » et l'activité « de masse » de gestion des dossiers en « back-office ». Traiter les demandes ou réclamations sur la base de parcours clients couvrant l'ensemble de nos métiers a permis de dégager, pour chacun de ces parcours, les actes de gestion à fort impact, d'identifier les moments dits « irritants » et ceux « à forte valeur émotionnelle » comme, par exemple, le passage à la retraite sur lesquels nous avons ainsi pu structurer nos axes d'amélioration.

Le déploiement en cours de ces parcours « client » dans chaque caisse régionale, associé à la diffusion de bonnes pratiques, vise à organiser nos missions pour mieux satisfaire nos assurés. Cette exigence passe par un service à la fois performant, qualitatif et personnalisé à chaque étape de la vie professionnelle, depuis le début de la carrière d'indépendant jusqu'à la perception de la première pension de retraite.

Par ailleurs, nous continuons d'élargir notre offre en matière de services dématérialisés afin de faciliter les démarches des travailleurs indépendants et de leur apporter davantage d'informations sur leurs droits.

Ainsi, le télé service « mon compte » ouvert en janvier 2012, offre aux ressortissants du RSI un espace personnel de consultation de données individuelles et de télé démarches ainsi qu'un module de contact par Internet. Continuellement enrichi depuis, le télé service a été ouvert aux experts-comptables, en tant que mandataires des travailleurs indépendants, grâce à un service de consultation et de gestion dédié à l'exercice de leurs missions auprès des assurés du régime.

À ce jour exclusivement ouvert aux assurés actifs ou radiés, « mon compte » sera accessible aux retraités dès 2017, permettant ainsi de compléter significativement l'offre dématérialisée au service des travailleurs indépendants.

Outre le développement de la relation « digitale », l'accueil physique de nos assurés reste une priorité avec des services « sur mesure » selon le besoin exprimé : un accueil sur rendez-vous pour répondre aux problématiques complexes telles que la reconstitution de carrière, un accueil « en file express » ou l'accès à un espace libre-service pour répondre aux impératifs de réactivité et d'urgence, en particulier dans le cadre de demandes simples.

Mieux communiquer, écouter et entendre les besoins de nos assurés, tels sont les axes prioritaires sur lesquels nous sommes engagés. La création d'un service de médiation complète s'inscrit pleinement dans cette orientation générale.

La nomination d'un médiateur national au RSI auquel tout assuré peut faire appel à tout moment aura été une première étape. Restaurer la confiance conduit aussi à restaurer la proximité avec l'assuré par ce contact avec le médiateur national ou un médiateur départemental lorsque nos processus, nécessairement industriels, nous en éloignent. Et ce point de rencontre est souvent chargé d'émotion, comme en attestent les quelques cas qui sont évoqués dans ce rapport entre désarroi et colère pour certains et incompréhension et manque de repères administratifs pour d'autres.

Les premiers résultats témoignent de l'efficacité de ce dispositif puisque 9 requérants sur 10 ont reçu une solution satisfaisante : soit la médiation a réussi à dénouer un litige grâce à la fourniture de documents manquants, soit elle a apporté un éclaircissement sur une situation complexe, soit elle a permis à l'assuré de comprendre sur quelle base juridique des droits n'ont pu lui être accordés.

Mais la médiation n'est pas que l'affaire du médiateur ! Les collaborateurs du RSI sont en première ligne car ils contribuent par la qualité de leur travail et leur capacité d'écoute à repérer des situations humaines nécessitant un accompagnement personnalisé.

Je souhaite que l'analyse des cas pris en charge par ce nouveau service, au-delà de la résolution nécessaire de situations individuelles qu'il a permis, soit l'occasion de s'interroger sur nos pratiques pour continuer à faire progresser la qualité de service apporté à l'ensemble de nos assurés.

Stéphane Seiller
Directeur Général du RSI

Ancrer la médiation dans les pratiques du réseau RSI

L'instauration d'une médiation nationale au sein du RSI est récente. Elle résulte de la signature d'une convention entre le Défenseur des Droits, Dominique Baudis, et le Directeur Général du RSI, Stéphane Seiller, le 12 décembre 2013. La première année, en 2014, fut celle de préfiguration avec seulement une cinquantaine de demandes déposées. 2015 est l'année de l'installation durable de la médiation dans le paysage institutionnel du RSI avec plus de 800 demandes reçues.

La médiation nationale présente un double avantage :

- > Elle garantit à l'assuré qui aura librement choisi cette voie une prise de distance et un apaisement dans le traitement de son dossier. Le médiateur national prend le temps nécessaire pour aller au bout de la compréhension de la situation du requérant.
- > Le médiateur national du RSI, au travers de la connaissance de situations complexes, contribue à l'amélioration du service rendu en proposant des solutions individuelles adaptées, en signalant à la Direction Générale les améliorations des processus métiers au travers de boucles de qualité ou en faisant des propositions d'aménagement des textes à soumettre aux pouvoirs publics dans le cadre du projet de loi de financement de la sécurité sociale.

En quoi la médiation diffère-t-elle du traitement d'une réclamation ?

Jusqu'à présent, lorsqu'un assuré est mécontent d'une décision ou d'un service, quel que soit le motif de son mécontentement et que ce dernier soit fondé ou non, il a la possibilité d'adresser une réclamation à sa caisse RSI ou de contester une décision en saisissant la commission de recours amiable de l'organisme. La caisse doit y répondre en rappelant les règles applicables en droit. Si une réclamation reste sans réponse ou si le traitement qui en est fait, ne satisfait pas l'assuré, ce dernier peut alors saisir le médiateur national. De la même manière, si un assuré ne comprend pas une décision de la Commission de Recours Amiable ou la conteste, la médiation nationale offre une voie alternative à la judiciarisation du conflit.

Les processus métiers, les procédures informatiques, les référentiels, les règles de droit sont bâtis pour traiter les demandes et les réclamations des assurés en s'appuyant sur des dispositifs de traitement « de masse ». L'objectif de production « industrielle » est et doit être central afin de traiter toutes les demandes et toutes les réclamations dans des délais satisfaisants.

Dans le processus de la médiation, l'humain est central dans l'approche. Le médiateur national prend le temps nécessaire pour aller au bout de la compréhension d'une situation. Il reçoit la demande avec empathie et il est attentif aux sentiments exprimés. Il essaye de recréer du lien là où il a disparu et de rétablir la communication de personne à personne. Par cette disponibilité et cette écoute, il est permis de faire du « cousu main ».

La médiation ouvre un espace d'écoute dans lequel l'assuré est compris dans son contexte. Parfois, il est nécessaire d'agir et de décider en équité : certaines circonstances particulières imposent d'introduire le contexte dans lequel vit le travailleur indépendant, de prendre en compte le sentiment d'injustice que peut ressentir l'assuré et de trouver des voies de résolution adaptées aux circonstances dans le respect des règles.

Toutes les situations dont j'ai été saisi cette année ont été riches d'enseignements. Le taux élevé de réussite témoigne du fait que la médiation en tant que mode amiable de résolution des conflits est une voie d'avenir. Je souhaite que l'esprit de médiation puisse progressivement imprégner notre fonctionnement quotidien, avec toujours en première ligne, les collaborateurs qui prennent en main l'ensemble de nos activités au service des travailleurs indépendants.

Jean-Philippe Naudon
Médiateur National du RSI

LA MÉDIATION, UNE OFFRE DE SERVICE COMPLÉMENTAIRE POUR RÉPONDRE AUX ATTENTES DE NOS RESSORTISSANTS

LA MATURATION DU DISPOSITIF D'ÉCOUTE

Dès 2010, le RSI a défini son dispositif de gestion des réclamations présentées par ses ressortissants et en a renforcé les modalités de mise en œuvre en mars 2013 dans le contexte de forts dysfonctionnements que connaissait le régime.

RELATIONS CLIENT ET RÉCLAMATIONS

> La politique de relation avec les assurés du RSI définit la réclamation comme tout mécontentement exprimé à l'égard d'une décision ou d'un service, quel qu'en soit le motif et le média utilisé, qu'il soit ou non fondé et pour lequel une réponse est implicitement ou explicitement attendue, ainsi que toute demande réitérée, hors voies de recours réglementaires.

Dans ce prolongement, le RSI et le Défenseur des droits ont établi un partenariat formalisé par une convention signée le 12 décembre 2013. Ce partenariat vise à organiser les échanges d'informations entre les deux institutions, le traitement des demandes dont ils sont saisis et à coordonner leurs actions de promotion des droits au bénéfice de la population couverte par le RSI.

Pour prolonger cette stratégie nationale d'amélioration de la relation de service et d'humanisation des relations, le Président et le Directeur Général de la caisse nationale du RSI ont décidé d'instaurer une fonction de médiation, articulée autour des deux missions suivantes :

- faire émerger les voies d'un dialogue constructif entre l'assuré et la caisse régionale dans le but d'éviter la confrontation juridique, de bâtir une solution adaptée à la situation et de prendre en considération la personne ;
- identifier, au-delà de la prise en charge de situations individuelles, les anomalies de fonctionnement ou les attentes des assurés pour améliorer le service, qu'elles soient de nature fonctionnelle, organisationnelle, voire réglementaire en vue de faire évoluer les processus de traitement, les organisations et les textes en concertation avec les instances compétentes.

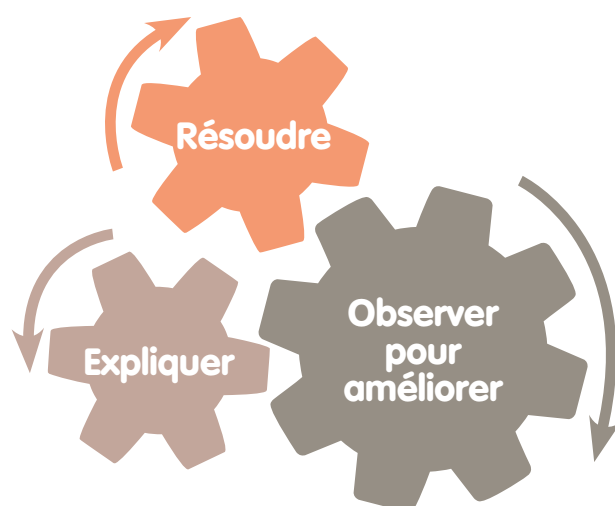
LA MÉDIATION

- > Un mode **alternatif** de résolution des différends ou des conflits.
- > Un poste d'observation pour formuler des **propositions d'amélioration du service rendu** pour l'ensemble des ressortissants du RSI.

La fonction de médiateur national du RSI ne constitue pas un échelon supplémentaire parmi les canaux habituels de réclamation ; elle complète le dispositif en ouvrant un accès à un mode alternatif de résolution des conflits. L'intervention du médiateur du RSI doit contribuer à dégager une solution apaisée en cas de situation bloquée, d'incompréhension manifeste entre le RSI et un assuré ou d'un conflit avéré.

En outre, le médiateur national assure un rôle d'animation du réseau de référents régionaux. Il coordonne les intervenants de ce processus dans un souci d'amélioration continue et favorise le partage des bonnes pratiques.

Enfin il organise les relations avec les partenaires du régime, notamment le Défenseur des Droits et la Direction de la sécurité sociale et concourt par son action à la reconnaissance de la médiation du RSI auprès des autres médiateurs.



LA POSSIBILITÉ D'UN RECOURS AU NIVEAU NATIONAL, UN CHOIX D'ORGANISATION AU SERVICE DES ASSURÉS

PRINCIPES D'INTERVENTION

Le médiateur national du RSI prend en charge les demandes de médiation qui lui sont personnellement adressées ainsi que les réclamations ou différends individuels dont sont saisis le Directeur Général et le Président National dans le cadre du service rendu par le RSI.

À réception, il vérifie le **caractère recevable** de chaque demande.

Toute demande autre, reçue par le médiateur national, est orientée comme réclamation ou demande simple vers les caisses régionales. Néanmoins, il met en place un suivi pour s'assurer à la fois de la réalité de la réponse qui sera apportée par la caisse, et de la conformité de celle-ci à la demande.

Pour toute demande recevable, le médiateur propose **une solution de type « médiation »** comprenant :

- une mise à plat du dossier avec notamment une étude complète de la situation dans laquelle se trouve le travailleur indépendant ou un ayant droit au regard du RSI,
- la mobilisation, si besoin, de tous les acteurs concernés (direction métiers de la caisse nationale, services administratifs de la caisse régionale, partenaires du RSI),
- une recherche de solution adaptée en équité,
- un retour d'information vers le demandeur soit par la caisse régionale, soit par le médiateur lui-même,
- un suivi de la demande jusqu'à la clôture du dossier par le médiateur national lui-même.

UNE ALTERNATIVE AU CONTENTIEUX

Le médiateur national peut intervenir à tout moment, quel que soit le stade d'un recours. Ainsi, dès lors que la CRA aurait été saisie, son intervention a pour effet de suspendre l'instruction dans l'attente de l'issue de la médiation. Sa recommandation peut être présentée à la Commission de Recours Amiable.

Dans la majorité des cas, il confirme la position de la caisse mais son intervention aura permis de lever une incompréhension qui peut être liée à la complexité de la réglementation et à la difficulté de l'expliquer en des termes simples. Le requérant comprend que son affaire a été normalement traitée et qu'il est respecté dans ses droits. Et pour ne pas lui occasionner des frais de justice à perte, l'assuré sera invité à se désister de son recours devant les juridictions.

À cet égard, il peut aussi proposer une évolution des textes si l'application d'une règle, correctement décidée par la CRA, produit des effets manifestement pervers.

SONT INCLUS DANS LE PÉRIMÈTRE

- > Les conflits ou différends de nature individuelle portant sur les missions du RSI (affiliations/radiations, calcul et recouvrement des cotisations sociales, prestations maladie et maternité, retraite de base et complémentaire, invalidité décès, prestations extra-légales).
- > Les réclamations portant sur la qualité de service attendu.

NB: les différends ou contestations de nature collective n'entrent pas dans le champ de la médiation.

MODALITÉS DE SAISINE DU MÉDIATEUR NATIONAL

Le médiateur national du RSI peut être saisi :

- directement par l'assuré. Cette saisine est réalisée principalement par courrier à l'adresse suivante :

M. Le médiateur du RSI
260/264 avenue du Président Wilson
93457 La Plaine Saint-Denis cedex

- *via* les médiateurs départementaux du RSI,
- *via* le Défenseur des droits et ses délégués,
- *via* un tiers, notamment la médiatrice de la Direction de la Sécurité sociale,
- sur signalement des services, soit de la caisse nationale soit d'une caisse régionale, qui estimerait que la réclamation nécessite un traitement circonstancié. Il s'appuie ainsi notamment sur l'unité « réclamations » de la Direction « relations assurés » de la caisse nationale du RSI ainsi que sur le réseau des référents réclamations des caisses RSI,
- par auto-saisine en raison des circonstances particulières d'une situation personnelle qui lui aurait été soumise (absence de ressources de l'assuré, situation précaire et état de santé déficient).

Le recours à la fonction de médiation est volontaire. En cas d'auto-saisine, le médiateur intervient si l'assuré en est d'accord.

Un recours confidentiel et gratuit

TRAITEMENT DES DEMANDES DE MÉDIATION

Les demandes de médiation font l'objet d'un accusé de réception adressé à l'assuré, ou à tout autre émetteur, sous le sceau du médiateur national du RSI.

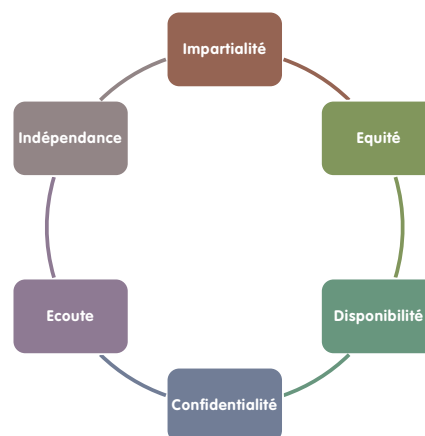
Si la demande est recevable, le médiateur vérifie les faits allégués par l'assuré et se fait communiquer par les services, de la caisse régionale ou de la caisse nationale RSI, les éléments de réponse. À cette occasion, il peut diligenter un examen large et complet du dossier au-delà de la problématique évoquée par l'assuré.

À partir des éléments fournis par l'assuré et la caisse, le médiateur aide à construire une solution entre eux. **Il ne se substitue pas aux services ; il intervient entre la caisse et l'assuré afin de dégager une solution, dans le cadre des textes qui s'appliquent, et invite la caisse à mettre en œuvre la solution préconisée et approuvée par les parties (l'assuré et sa caisse régionale).**

GARANTIES APPORTÉES PAR LE MÉDIATEUR

L'objectif du médiateur est de **parvenir, en équité, à une solution appropriée** à la situation du travailleur indépendant qui le saisit ou, à défaut, **à une compréhension des règles de droit** qui lui ont été appliquées.

Il agit dans le strict respect des règles de droit, avec impartialité, d'une manière équitable et objective, en toute confidentialité et en toute indépendance du fait de son statut. Il assure écoute et disponibilité permanentes et travaille dans un esprit de pédagogie et de clarté.

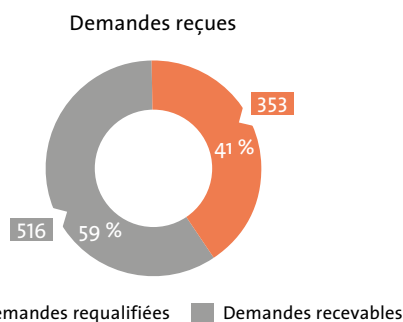


LES RÉSULTATS DE LA MÉDIATION AU RSI : CHIFFRES CLÉS DE L'ANNÉE 2015

NOMBRE DE SAISINES DU MÉDIATEUR

Pour sa deuxième année de mise en place, le médiateur a été saisi par **869 ressortissants du RSI**. En 2014, 43 demandes seulement avaient été traitées. La médiation a ainsi trouvé un écho positif en deux ans à peine, à la suite de la large communication qu'en a fait la caisse nationale du RSI. Elle s'installe comme une véritable opportunité de résolution des conflits.

En application des conditions d'accès au dispositif, 353 sollicitations ont été requalifiées soit parce qu'elles concernaient des réclamations qui n'avaient jamais été adressées à la caisse régionale en première intention, soit parce qu'elles n'entraient pas dans le champ de la médiation.

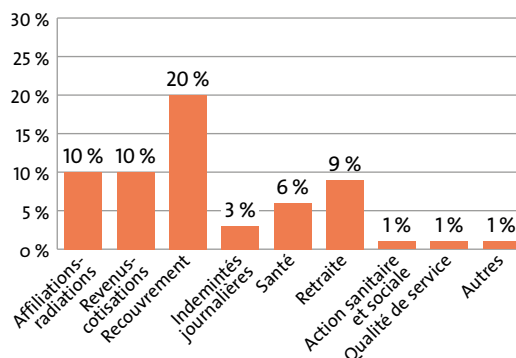


Le taux de recevabilité des demandes pour l'année 2015 s'élève à **61 %**, soit 516 saisines.

Ce taux n'est pas surprenant. En effet, la médiation a été fortement sollicitée par les assurés, espérant par cette saisine accélérer le traitement de leur demande par l'organisme. Par ailleurs, la médiation est placée, pour des raisons d'efficacité dans le traitement des réclamations reçues par la caisse nationale du RSI (Direction Générale et Présidence), dans une position de pivot vis-à-vis des caisses. Cela permet de ne pas multiplier le nombre de transferts pour un même dossier.

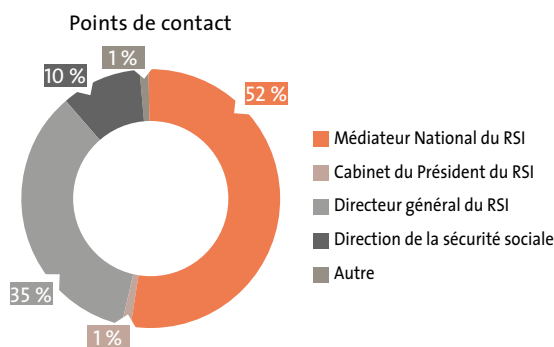
Le taux de recevabilité le plus élevé concerne les saisines portant sur le recouvrement des cotisations sociales, soit 20 % des demandes jugées recevables par le médiateur national.

Taux de recevabilité par motif de saisine



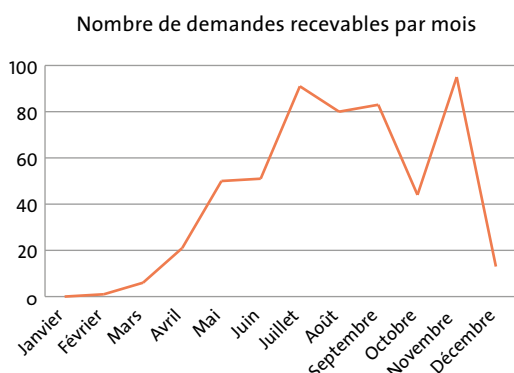
ORIGINES DES DEMANDES RECEVABLES

Dans un cas sur deux, il s'agit d'une saisine directe du médiateur national par l'assuré. Dans un tiers des cas, les demandeurs ont écrit au Directeur Général du RSI. Le nombre de réclamations en provenance du cabinet du Président du RSI, du Défenseur des Droits et de la Direction de la Sécurité Sociale est relativement faible.



ÉVOLUTION DES SAISINES AU COURS DE L'ANNÉE 2015

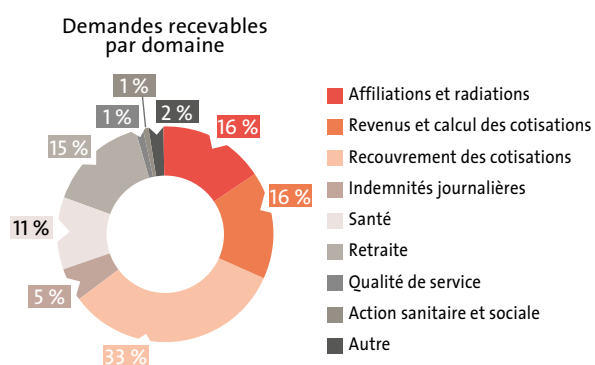
La courbe ci-dessous illustre parfaitement la montée en charge du nouveau dispositif de médiation au cours de l'année 2015 avec des pics atteints pour les mois d'août, juillet, septembre puis novembre. Le premier trimestre correspond à la phase de lancement et de communication sur cette nouvelle offre de services et le décollage de la médiation est clairement identifié à compter du mois d'avril 2015.



MOTIFS DES SAISINES RECEVABLES PAR LE MÉDIATEUR NATIONAL

Les motifs des saisines sont répartis autour des principales missions du RSI :

- les affiliations et les radiations,
- les revenus déclarés et le calcul des cotisations sociales,
- le recouvrement des cotisations sociales (modalités de paiement, incidents de paiement, demandes d'échéanciers, mise en recouvrement forcé etc.),
- les indemnités journalières,
- la santé,
- la retraite et l'invalidité,
- la qualité de service,
- l'action sanitaire et sociale.



Sans surprise compte tenu du nombre de travailleurs indépendants en activité couverts par le RSI, près de la moitié des demandes recevables, soit 49 %, concernait le domaine du recouvrement, à savoir le revenu, le calcul des cotisations sociales et les modalités de recouvrement amiable ou forcé.

Les autres domaines portent, par ordre décroissant, sur :

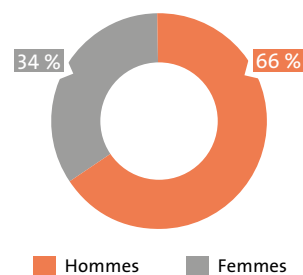
- les démarches d'affiliation et de radiation (16 % des saisines),
- la retraite (15 %),
- la santé (11 % pour les questions liées à la gestion des droits telles que la délivrance de la carte SESAM vitale, les remboursements de frais de santé et les problématiques d'ordre médical comme la reconnaissance d'une affection de longue durée),
- les indemnités journalières (5 %).

La qualité de service (1 %) et l'action sanitaire et sociale (1 %) représentent un nombre marginal de demandes.

PROFIL DES REQUÉRANTS À LA MÉDIATION

L'âge moyen des requérants est de 52 ans et deux tiers d'entre eux sont des hommes. Cette sur-représentation masculine s'explique d'abord par la prédominance du domaine du recouvrement car les actifs sont également pour les deux tiers des hommes.

Répartition des requérants par sexe

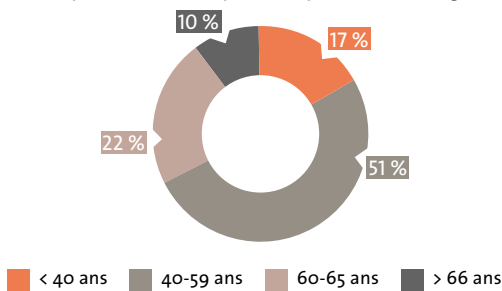


L'étude de la répartition par âge confirme la sur-représentation des actifs dans la médiation. En effet, plus

d'une personne sur deux est située dans la tranche 40-59 ans. L'âge moyen des personnes qui ont saisi le médiateur est de 52 ans.

Par tranche d'âge, la majorité des personnes qui l'ont saisi en 2015 avaient entre 40 et 59 ans. Pour les autres tranches d'âge, 22 % étaient âgés de 60 à 65 ans, 17 % avaient moins de 40 ans et 10 % plus de 66 ans.

Répartition des requérants par tranche d'âge



Au regard des motifs de saisine du médiateur, la tranche d'âge des actifs âgés de moins de 55 ans est, en toute logique, fortement présente sur la thématique du recouvrement des cotisations sociales avec un taux de saisine d'un actif sur trois, voire un actif sur deux pour les 35-44 ans, ce qui reflète les difficultés liées à la création d'entreprise, les variations du chiffre d'affaires et l'intensité de la concurrence économique selon les secteurs d'activité.

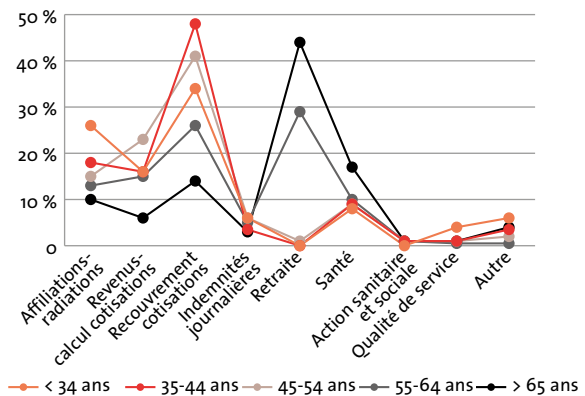
Le deuxième motif de saisine du médiateur par les moins de 34 ans concerne en 2015 les démarches d'affiliation et de radiation alors que celui qui arrive en deuxième position pour les actifs âgés de 45 à 54 ans se porte sur les revenus et le calcul des cotisations.

Quant aux tranches d'âge plus élevées, elles sont très représentées sur la thématique de la retraite/invalidité, en particulier pour les personnes âgées de plus de 65 ans.

Au titre des spécificités de la population couverte par le RSI, population qui reste en activité professionnelle plus longtemps que les salariés ou qui cumule activité et retraite, il convient de souligner l'existence de saisines du médiateur sur les thématiques liées à la gestion de l'entreprise (affiliations/radiations/revenus et recouvrement des cotisations) parmi les plus de 65 ans avec près d'une personne sur trois.

La thématique santé arrive en deuxième position pour cette tranche d'âge, après celle de la retraite. Hormis les plus de 65 ans, la santé ne constitue un motif de saisine que pour une, voire moins d'une personne sur dix. Les indemnités journalières représentent également un très faible taux de saisine.

Taux de saisine par motif pour chaque tranche d'âge



Les saisines effectuées par les hommes et les femmes se retrouvent dans des proportions équivalentes dans les différentes thématiques avec un pic identique aux alentours de 30 % pour le recouvrement des cotisations sociales. Il n'y a donc pas de critères discriminants entre les genres sur les motifs de saisine du médiateur.

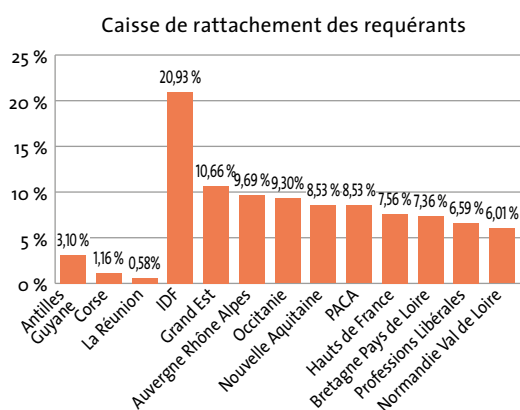
Comparaison des motifs de saisine entre les hommes et les femmes



RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE DES REQUÉRANTS

La répartition géographique des demandes recevables permet de pointer les régions dans lesquelles les médiations sont les plus nombreuses. À ce stade, il est difficile d'établir une ou des causes expliquant ce phénomène. Pour une meilleure lecture, les tableaux sont présentés selon la cartographie nouvelle du RSI.¹

Ainsi les saisines les plus nombreuses concernent l'Île-de-France avec une demande sur cinq, puis le Grand Est, la région Auvergne Rhône Alpes et l'Occitanie avec une demande sur dix. Ces quatre régions pèsent 50 % des demandes recevables.



En croisant la proportion de médiations recevables par caisse RSI à la population couverte par chacune d'entre elles, il ressort les régions qui sont sur-représentées eu égard à leur population. Ainsi, l'Île-de-France pèse deux fois plus en médiation qu'en regard de ses effectifs. Les Antilles-Guyane et la Corse accusent le même phénomène que l'Île-de-France. Cet écart correspond aux résultats sur le recouvrement, notamment sur les restes à recouvrer.

¹ L'organisation actuelle du RSI se caractérise par vingt-cinq caisses métropolitaines, deux caisses ultramarines et une caisse dédiée aux professions libérales. Le projet intitulé « Trajectoire RSI 2018 » vise, dans un souci d'efficacité du service rendu aux assurés, à regrouper les 25 caisses métropolitaines en 9 caisses au 1^{er} janvier 2019. Les statistiques du médiateur sont présentées selon cette future cartographie en cours de réalisation.

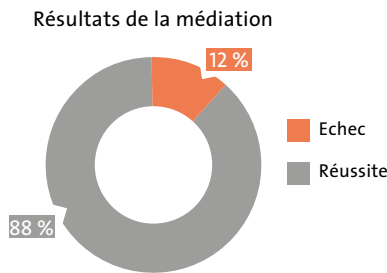
De même, Les Hauts de France et le Grand Est sont aussi impactés mais à moindre mesure, à hauteur de 20 % environ. La persistance éventuelle de ces phénomènes au-delà de 2016 pourra être analysée de manière plus approfondie.

Caisses	Recours au médiateur		Population couverte		Écart
	Effectif	%	Effectif	%	
Antilles-Guyane	16	3,10 %	75 607	1,19 %	1,91
Auvergne-Rhône Alpes	50	9,69 %	702 574	11,10 %	-1,41
Bretagne Pays de Loire	38	7,36 %	582 765	9,21 %	-1,85
Corse	6	1,16 %	35 227	0,56 %	0,61
Côte d'azur Provence Alpes	44	8,53 %	542 677	8,58 %	-0,05
Grand Est	55	10,66 %	586 848	9,27 %	1,38
Hauts de France	39	7,56 %	365 726	5,78 %	1,78
Île-de-France	108	20,93 %	721 696	11,41 %	9,52
La Réunion	3	0,58 %	54 204	0,86 %	-0,28
Normandie Val de Loire	31	6,01 %	471 101	7,45 %	-1,44
Nouvelle Aquitaine	44	8,53 %	591 614	9,35 %	-0,82
Occitanie	48	9,30 %	580 582	9,18 %	0,13
Professions Libérales	34	6,59 %	1 016 869	16,07 %	-9,48
Total	516	100 %	6 327 490	100 %	

RÉSULTAT DES MÉDIATIONS RÉALISÉES

La médiation étant un processus mis sous la responsabilité du médiateur qui vise à aider à l'émergence d'une solution entre les deux parties, l'assuré et le RSI, le résultat est qualifié soit d'échec soit de réussite. La qualification d'échec signifie qu'une solution ou qu'une compréhension par l'assuré au regard de la décision prise par la caisse n'ont pu aboutir et que le différend perdure.

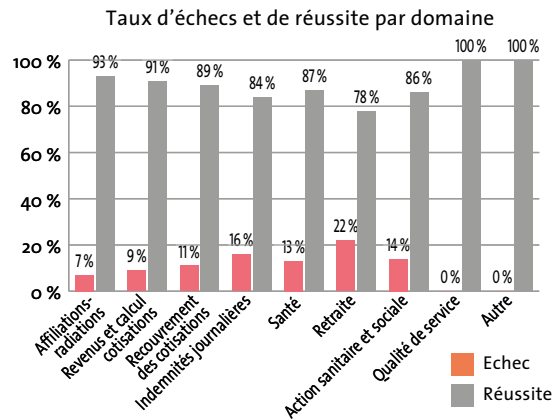
Dès 2015, 88 % des saisines ont permis d'aboutir à une solution ou une compréhension par l'assuré des règles de droit qui ont été appliquées à sa situation. Seules 12 % des médiations se sont soldées par un échec.



La qualité de service et la rubrique « autres » obtiennent 100 % de réussite mais concernent très peu de demandes. Les domaines « affiliations/radiations », « revenus » et « recouvrement des cotisations sociales » qui représentent un grand nombre de saisines, obtiennent des scores très élevés de réussite.

En revanche, la retraite, l'invalidité et le versement des indemnités journalières ont des taux de réussite moins élevés. Ce score peut s'expliquer par une plus grande rigidité de la réglementation. Les domaines de l'affiliation et du recouvrement permettent sans doute davantage de souplesse et d'adaptabilité.

De manière surprenante, l'action sanitaire et sociale, qui a vocation à secourir ponctuellement des cotisants en difficulté pour les remettre à flot et à prendre en charge pour les assurés et leurs familles des prestations santé médicalement justifiées mais peu ou pas remboursées par le régime obligatoire, a un taux d'échec supérieur à celui de l'affiliation. Néanmoins, il s'agit là d'une activité dans laquelle les décisions d'intervention se font dans le cadre d'un budget annuel strictement limité et prioritairement au bénéfice des personnes les plus fragilisées, ce qui peut expliquer que toutes les demandes n'aient pu être satisfaites.

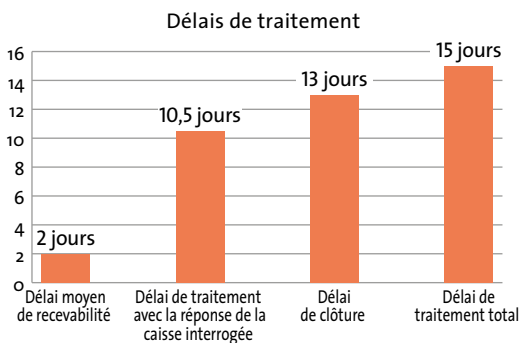


Les délais observés en 2015 sont relativement satisfaisants puisque le **délai global moyen**, c'est-à-dire la période s'écoulant entre la date de saisine et la date de clôture, s'élève à 15 jours. Il faut toutefois noter que pour 17 % des demandes de médiation, le délai de traitement était compris entre 30 et 100 jours et pour 5 % d'entre elles, il a été supérieur à 100 jours. Cela s'explique par la complexité des situations à traiter.

L'examen de la recevabilité des demandes est réalisé dans le délai de 2 jours.

Le délai moyen de traitement, soit la période s'écoulant entre la date de recevabilité et la réponse apportée par la caisse régionale au médiateur, était de 10,5 jours.

Le délai de clôture, soit la période allant de la date de recevabilité à la date de clôture de la médiation, était de 13 jours.



CHIFFRES CLÉS DE LA MÉDIATION EN 2015

869 demandes

516 demandes recevables

Taux de recevabilité **61 %**

66 % d'hommes

Âge moyen des requérants **52 ans**

33 % des demandes pour le recouvrement des cotisations

88 % de réussite

Délai moyen de traitement
15 jours

QUELQUES CAS EMBLÉMATIQUES DE MÉDIATION EN FAVEUR DES TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS

COMPRENDRE LA DEMANDE

Le 21 mai 2015, le médiateur national reçoit cette demande (extrait) :

« Ayant cessé mon activité et ne sachant pas de quel régime je relevais, je n'ai pu souscrire une complémentaire santé dans les délais et je me retrouve avec un délai de carence. »

Cet assuré, professionnel libéral, informe en avril 2014 l'Urssaf de sa cessation d'activité. Le RSI procède le 18 avril 2014 à sa radiation avec effet du 7 mars 2014 et lui demande, par courrier, afin de calculer définitivement ses cotisations pour sa dernière année d'activité, de communiquer le montant de ses revenus 2014. Il lui demande également de préciser s'il a demandé la liquidation de sa retraite auprès de sa caisse de retraite, la CIPAV.

Aucune réponse n'est apportée par l'assuré à ce courrier, la radiation pour cessation d'activité est validée avec maintien des droits maladie à titre gratuit pendant un an. Le 8 janvier 2015, le RSI notifie à l'assuré une notification de fin de droits, soit jusqu'au 7 mars 2015.

L'assuré s'inquiète à réception de ce courrier et saisit le médiateur.

L'ouverture de la médiation a pour conséquence de transmettre à la caisse la notification de retraite de la CIPAV ainsi que le montant de ses revenus. Au vu de ces documents, la caisse procède dès le 13 avril à la réinscription de l'assuré avec effet rétroactif du 8 mars 2014 et lui rembourse un trop perçu de cotisations à hauteur de 1500 €. En outre, le RSI lui adresse une attestation d'affiliation à présenter à sa complémentaire santé pour annuler le délai de carence lors de la souscription du contrat, origine de sa demande initiale.

AFFRONTER LA COMPLEXITÉ ADMINISTRATIVE

« Je suis victime de harcèlement de la part du RSI. Je constate que malgré mes nombreux courriers et tous les justificatifs prouvant que je suis en règle dans le paiement de mes cotisations, le RSI persiste à vouloir me faire payer cette somme dont je ne suis pas redevable ».

L'assurée, auto-entrepreneuse, a déclaré deux fois son chiffre d'affaires pour le 4^e trimestre 2014 : une fois directement sur le site net-entreprise.fr et une autre fois par un formulaire papier. Elle joint au formulaire papier, son justificatif de paiement. Se met en route, un enchaînement administratif de recouvrement, déclenchant l'incompréhension de l'assurée qui estime avoir déjà payé, et des services du RSI (en fait les URSSAF en charge du recouvrement des cotisations des auto-entrepreneurs) qui traite la seconde déclaration comme un complément de chiffre d'affaires. Seule l'intervention du médiateur national du RSI a permis de lever cette double incompréhension.

IMPACT DES ACCIDENTS DE LA VIE D'UNE ENTREPRISE

Le 18 septembre 2015, ce jeune homme décrit ainsi sa situation :

« Je tiens à vous signaler la situation dans laquelle je me trouve : je devrais payer au RSI la somme 20 000 € dont 17 000 € pour la seule année 2010.

Co-gérant associé d'une petite entreprise de 2008 à 2010, j'avais sollicité l'ACCRES que j'ai obtenue pour deux ans.

Les 6 premiers mois d'activité, je n'ai pas perçu de salaire et ai vécu sur le salaire de ma compagne. J'ai ensuite perçu 1500 € mensuels.

J'ai payé des cotisations au RSI mais je ne puis le prouver, les talons de chèques n'étant pas en ma possession.

Je suis sorti de cette co-gérance pour être salarié de l'entreprise dès le 1^{er} janvier 2011 mais j'ai été exclu en mai 2011 de la société de manière illégale et malhonnête par le gérant. Je l'ai poursuivi devant le Tribunal des Prud'hommes et j'ai gagné.

Je me suis retrouvé dès le mois de mai 2011 sans emploi, sans ressources, sans nouvelles de vos services puisque tous les papiers étaient envoyés à l'entreprise, également adresse personnelle du gérant.

Je n'ai pas de pièces administratives ni comptables, le gérant ayant refusé de les fournir.

Le tribunal m'a condamné à payer au RSI 17 000 € pour l'année, me taxant d'office, alors que mon salaire annuel était de 21 600 €. Je n'ai pas d'autres preuves matérielles de ma bonne foi que ma déclaration de revenus au service des impôts.

J'ai tout perdu dans cette affaire !

La médiation peut et doit agir en équité alors que la caisse régionale a parfaitement respecté les procédures applicables à cette situation. En effet, la dette mise en recouvrement correspond aux cotisations personnelles et obligatoires dues pour l'activité en tant que gérant d'une SARL de 2008 à 2010. En l'absence de déclaration des revenus 2010 comme demandé dans de précédents courriers, l'année 2010 a été à bon droit taxée d'office. Par ailleurs, l'exonération ACCRE de 2008 à 2009 a été prise en compte sauf pour la retraite complémentaire, la CSG et la CRDS qui ne peuvent, quant à elles, être exonérées.

La médiation a permis de prendre en compte l'avis d'imposition pour 2010 à défaut de pouvoir, pour l'assuré, fournir sa déclaration de revenu professionnel. La caisse RSI a recalculé sur cette base les cotisations initialement majorées du fait de la taxation d'office et a proposé à l'assuré un échéancier adapté à sa situation.

CONSÉQUENCE SUR LE PAIEMENT DES COTISATIONS D'UN DYSFONCTIONNEMENT DU PRÉLÈVEMENT BANCAIRE

Le 18 mai, l'assuré, artisan, écrit au médiateur national :

« Depuis le mois de décembre, je subis des difficultés financières car le RSI ne cesse de mettre en péril mon entreprise suite à des appels de cotisations non effectués et des accords non respectés accompagnés de prélèvements automatiques non effectués.

J'ai reçu en date du 28 novembre un courrier indiquant un dysfonctionnement informatique à la suite duquel il n'y a eu aucun calcul de cotisations pour 2014. J'avais appelé en début d'année étant surpris de rien recevoir alors que ma femme, conjoint collaborateur, avait reçu son avis d'appel.

Dès le mois de décembre, je me suis rendue à l'Urssaf pour effectuer un premier règlement suivi d'un prélèvement automatique de 600 € par mois.

Le prélèvement n'ayant pas fonctionné, j'ai déposé un chèque tous les mois à l'Urssaf.

Au mois d'avril 2015, surprise, le RSI a prélevé pour la première fois mais j'avais déjà réglé par chèque !

Que ce soit par mail ou courrier, je n'ai aucune solution ni résolution. »

L'assuré a subi une succession d'anomalies dans la gestion de son compte de cotisations. Malgré ses relances, son dossier reste non résolu. Dès la saisine, la médiation recherche avec la caisse régionale une solution équitable. Compte tenu du contexte, la commission d'action sanitaire et sociale accorde à l'assuré une prise en charge partielle des cotisations. En parallèle, le montant des mensualités de son échéancier de paiement a été réduit afin de l'adapter à sa capacité de remboursements mensuels.

ÉVITER UN CONTENTIEUX EN FAISANT DE LA PÉDAGOGIE

Le 10 novembre 2015, l'assuré, commerçant, saisit la médiation :

« Nous faisons opposition à la contrainte émanant du RSI dont vous trouverez copie ci-joint. En effet, ces derniers nous réclament un montant de 9 000 euros alors que nous avons un crédit de 3 200 € sur la période de l'année 2014 et un second crédit de 6 000 € sur 2015. C'est pourquoi nous réfutons sa réclamation. »

La caisse régionale a délivré une contrainte à l'encontre de l'assuré alors que celui-ci estime être créancier auprès du RSI.

À la demande du médiateur, la caisse régionale contacte l'assuré par téléphone à plusieurs reprises aux mois de novembre et de décembre 2015 pour expliquer l'origine de la dette de 9 000 €, objet du litige : les crédits évoqués par l'assuré correspondent à une baisse des cotisations déjà appelées sur la base des revenus réels pour 2014 et 2015. Ils ne deviennent un avoir à rembourser que dans la mesure où cet assuré serait à jour du paiement des cotisations. Ce n'était pas le cas. La pédagogie déployée pour expliquer à l'assuré le mécanisme de calcul des cotisations a permis de mettre fin au litige. En effet, la caisse régionale accepte l'étalement des cotisations restant à régler sur une durée de 14 mois à compter de 2016. L'assuré se désiste de son recours devant le TASS. À titre exceptionnel, les frais d'huissier seront pris en charge par la caisse régionale du RSI. Enfin, l'assuré transmet une estimation de ses revenus pour 2016 afin que ses prochaines cotisations soient calculées au plus près de la réalité économique de son entreprise.

MAINTENIR LES RESSOURCES EN CAS DE MALADIE

En mars 2015, ce jeune homme écrit au médiateur :

« Suite à un arrêt de travail du 16 février 2015, j'ai reçu une fin de non-recevoir de la part de la RAM pour le paiement de mes indemnités journalières. Motif évoqué : non-paiement des cotisations 2014. Malgré toutes les démarches attestant de ma bonne foi, je n'ai à ce jour perçu aucune indemnité et suis toujours en arrêt. J'ai demandé au RSI de me donner le montant censé être dû à votre organisme. Cette situation me plonge dans une situation financière qui risque de m'obliger à reprendre une activité, alors que mes soins en cours m'en empêchent... Ayant perçu 4 000 € de rémunération en 2014 (1^{er} trimestre), je me suis acquitté de ma première cotisation. Tous mes relevés bancaires étant à la disposition du RSI depuis le 13 décembre 2014. »

La demande d'indemnités journalières de l'assuré intervient dans un contexte particulier. En effet, l'entreprise a été mise en jugement de liquidation judiciaire au 26 novembre 2014. Le RSI, au regard de ce jugement, envoie la notification de la radiation le 5 janvier 2015 avec effet au 26 novembre 2014 et précise que le chef d'entreprise doit fournir les revenus de l'année 2014 pour que son compte cotisant puisse être soldé.

Malgré une relance amiable le 23 mars 2015, l'assuré ne réagit pas avant d'avoir saisi le médiateur. À la demande du médiateur national, il adresse à sa caisse la déclaration de ses revenus de 2014.

Dès le 30 mars, la caisse recalcule les cotisations, ce qui génère un solde créancier de 2 150 € immédiatement remboursés à l'assuré.

Les conditions administratives de paiement des IJ sont désormais remplies et l'assuré a pu percevoir ses indemnités journalières.

DÉMÊLER UNE SITUATION ADMINISTRATIVE

Le 15 juin 2015, cette jeune femme écrit au médiateur :

« Lors de ma consultation de décembre 2014, mon médecin a établi une déclaration de grossesse que j'ai envoyée rapidement à la CPAM. Bénéficiaire de la CMUC jusqu'au 15 juin 2015, la CPAM a refusé ma déclaration pour la raison que je dois devenir ayant droit de mon compagnon car je ne travaille pas.

J'ai ensuite rapporté ma déclaration avec des justificatifs car je suis en train de créer mon entreprise, j'attends l'accord de la banque pour un crédit.

Après la création de mon entreprise en juin, j'ai contacté le RSI qui m'a envoyé à la CPAM car ils n'ont pas encore récupéré mon dossier.

La CPAM me dit que mon dossier est toujours en attente et qu'il faut que je fasse un chèque à l'hôpital pour les frais d'accouchement. L'hôpital me demande de régler cette situation au plus vite car je suis au 9^e mois de ma grossesse et en état de stress permanent.

J'ai déjà deux enfants à charge, mon compagnon est à la recherche d'un emploi et je ne peux pas payer les frais d'accouchement. J'ai déjà reçu deux lettres du Trésor Public pour des frais de consultation à l'hôpital.

Ne parvenant à aucun accord de cette administration malgré mes tentatives de recours gracieux, je vous prie de bien vouloir intervenir dans cette affaire. »

À la demande du médiateur, la caisse RSI vérifie la situation de l'assurée. Cette vérification confirme le rattachement au régime général des salariés jusqu'au 7 juin 2015 et au RSI à compter du 8 juin. Ses droits sont ouverts avec le bénéfice de la CMUC jusqu'au 30 juin 2015. À ce titre, elle n'a à régler aucun frais lors de son hospitalisation ni même de frais de consultation. Chaque régime maladie prend en charge les frais qui lui incombent.

L'assurée, contactée par le service santé de sa caisse RSI, a reçu toutes ces précisions et a été invitée à mettre à jour sa carte vitale pour bénéficier de ses droits.

ACCOMPAGNER LA FIN DE VIE

Le 17 octobre 2015, l'assurée, veuve d'un assuré, écrit au médiateur :

« Le 9 juillet 2015, j'ai adressé un courrier recommandé à monsieur le Président de la Commission de recours amiable, concernant une contestation de rejet de majoration pour tierce personne.

Ce jour, je viens de recevoir une réponse négative. Devant l'injustice de cette décision, je me permets de requérir à vos services.

En effet, j'ai demandé une majoration pour tierce personne pour mon époux décédé pour la période de son hospitalisation à domicile. Cette période correspond à sa fin de vie, où les gestes quotidiens de la vie sont devenus impossibles.

Étant dans une situation financière difficile au regard de la réversion que je perçois et en soulignant le fait que durant toutes ces années de maladie, nous n'avons jamais sollicité une aide quelconque, je vous demande donc de bien vouloir intervenir pour réexaminer cette décision ».

En février 2015, après le décès de son époux, l'assurée dépose une demande de majoration pour tierce personne avec effet rétroactif auprès de la caisse RSI de sa région. La caisse lui notifie un rejet, les conditions d'attribution n'étant pas réunies.

L'assurée conteste cette décision auprès de la CRA qui confirme, quelques semaines plus tard, la notification initiale de rejet. Elle ressent un profond sentiment d'injustice. Elle saisit le médiateur. Face à cette incompréhension, le médiateur demande que les raisons du rejet soient à nouveau expliquées à l'assurée. Par ailleurs, l'assurée a bénéficié du capital décès.

Compte tenu de sa situation financière, son dossier est transmis au service d'action sociale.

PARTIR À LA RETRAITE

Le 3 octobre 2015, l'assuré écrit au médiateur au sujet d'un départ en retraite anticipé :

« Par ce courrier, je viens attirer votre attention sur les dysfonctionnements du RSI dont je suis victime. Je suis affilié à ce régime depuis 1993 en tant qu'artisan menuisier.

En 2014, je répondais à toutes les conditions pour demander une retraite anticipée à 60 ans chose que je fis. J'établis un dossier qui fut validé par le RSI.

Ayant un carnet de commande plein, je revins sur ma décision en le signalant aussitôt au RSI.

En mai 2015, je redépose un dossier de demande pour une retraite au 1^{er} octobre 2015.

Les complémentaires me demandant l'attestation du RSI, je le contactais par téléphone en juin : réponse des services : le dossier est bon et suit son cours.

Le CICA me demandant l'attestation de la Carsat (régime dont je fis partie avant d'être au RSI), je contacte celle-ci le 29 septembre pour m'entendre répondre qu'elle n'est pas au courant de ma demande de retraite. Le RSI m'a affirmé avoir l'aval des différentes caisses !

Sur ce fait, je rappelle le RSI qui m'indique n'avoir aucun dossier de demande de retraite pour le 1^{er} octobre 2015. Étant à la veille de l'arrêt de mon activité, il y avait de quoi voir rouge !

À la demande du médiateur, la caisse régionale du RSI confirme que le 14 mai 2014, l'assuré a effectivement fait une demande de départ en retraite anticipée et qu'elle lui a adressé le 4 novembre 2014, un accord pour un départ en retraite anticipée fixé au 1^{er} novembre 2014. Renonçant à partir à la retraite pour des raisons personnelles, l'assuré aurait déposé une nouvelle demande. La caisse n'en a aucune trace. Le courriel de l'assuré du 29 septembre 2015 permet de valider sa date de départ

au 1^{er} octobre. La caisse a mis tout en œuvre pour finaliser le traitement de sa demande dans les meilleurs délais, en lien avec les autres régimes de retraite.

Le 1^{er} juillet, cet assuré en invalidité saisit le Défenseur des Droits au sujet de sa pension :

« Je sollicite votre bienveillance concernant le non-paiement de ma pension d'invalidité depuis 4 mois.

En invalidité depuis le 1^{er} septembre 2010, je percevais 480 €. En février 2015, ma pension n'est plus versée. J'appelle le RSI qui me répond qu'après trois ans, le taux baisse de 30 %. À cela, s'ajoute un trop perçu de plus de 2 000 € pour la période du 1^{er} octobre 2013 au 31 décembre 2014 car le RSI s'est trompé et a versé 500 € au lieu des 336 €. Entre-temps, je vois le médecin-conseil qui me passe en invalidité totale et définitive à compter du 1^{er} avril 2015. À ce jour, je ne perçois aucune pension malgré mon accord pour rembourser le trop perçu. »

L'assuré, inquiet de la suspension de sa pension d'invalidité, déjà diminuée à 30 % et du remboursement de l'indu, souhaite être rassuré sur le montant futur de ses ressources. À la demande du médiateur, la caisse RSI écrit à l'assuré pour confirmer la décision de pension d'invalidité totale et définitive depuis le 1^{er} avril 2015. Le rappel concernant les mensualités d'avril à juin 2015 lui a été versé immédiatement.

Concernant l'indu, la caisse RSI a fixé des mensualités adaptées aux ressources de l'assuré et une prise en charge partielle de l'indu est également accordée par la commission d'action sanitaire et sociale.

UNE MÉDIATION INNOVANTE, SOURCE DE PROPOSITIONS

La position privilégiée d'observateur du médiateur national et ses échanges nourris avec les acteurs des processus métier dans les régions sont source de propositions d'amélioration des procédures internes ou de recommandations pour modifier la réglementation.

UNE AMÉLIORATION DES PROCÉDURES INTERNES

Comme l'ont montré certains cas emblématiques, la radiation est une étape cruciale qui met fin aux obligations du travailleur indépendant vis-à-vis des différentes administrations. Afin d'en améliorer le délai de prise en compte, la caisse nationale du RSI a autorisé les caisses régionales, dans une lettre réseau diffusée en 2016, à procéder directement à la radiation de l'assuré lorsque celui-ci s'adresse directement à sa caisse alors que le circuit habituel est celui du CFE compétent qui vaut déclaration auprès de tous les organismes. Cet aménagement concerne les assurés en situation financière délicate et manifestement en difficulté avec les démarches et procédures administratives.

Le référentiel en matière de pièces justificatives pour justifier d'une cessation d'activité est également assoupli en cas de démission du gérant ou de dissolution amiable avec la fourniture de déclarations sur l'honneur.

DEUX RECOMMANDATIONS

Le rôle de la médiation au sein du RSI ne se contente pas de résoudre les litiges. Elle a dans sa mission de proposer des évolutions dans les procédures de traitement des dossiers. Ainsi, en matière d'invalidité, le Médiateur a déposé deux recommandations qui ont été reprises dans les propositions du RSI, faites dans le cadre de la préparation du PLFSS¹ 2017.

La première recommandation propose le maintien de la pension d'invalidité, versé par le RSI, tant que le taux plein en retraite n'est pas acquis. Cette évolution est favorable à l'assuré puisqu'il lui permet, en dehors des situations de reconnaissance d'une inaptitude, de constituer des droits à une retraite complète.

¹ Projet de Loi de Financement de la Sécurité Sociale.

OPTIMISER LA MÉDIATION

Au terme de cette première année qui a vu l'installation et la consolidation de la médiation nationale, trois priorités se dégagent pour les prochaines années :

- animer le réseau des médiateurs départementaux,
- inscrire la médiation dans le projet « Trajectoire RSI 2018 »,
- renforcer les partenariats.

ANIMER LE RÉSEAU DES MÉDIATEURS DÉPARTEMENTAUX

La médiation, une architecture complète étendue à tout le territoire.

À la suite de la mission parlementaire conduite par la députée Sylviane Bulteau sur le fonctionnement du RSI dans sa relation avec les usagers, plusieurs mesures ont été adoptées par le Gouvernement parmi lesquelles l'instauration d'un dispositif de médiation externe pour à la fois rétablir une relation de confiance entre les chefs d'entreprise et le RSI et répondre aux situations difficiles.

C'est ainsi qu'au cours de l'année 2015, des médiateurs de terrain au nombre de 100, indépendants et neutres, ont été déployés dans chaque département. Leur activité a débuté au début de l'année 2016.

En cas de difficultés persistantes entre la caisse régionale du RSI et un travailleur indépendant, le médiateur départemental du RSI intervient, à la demande de l'assuré ou de la caisse régionale, pour « faciliter le rapprochement et proposer des solutions ». **Il cherche avant tout à renouer les fils du dialogue et à rapprocher les points de vue divergents.**

L'objectif pour l'année 2016 est que cette médiation départementale puisse prendre racine avec l'investissement du médiateur national en termes de communication et d'accompagnement des équipes locales.

INSCRIRE LA MÉDIATION DANS LE PROJET « TRAJECTOIRE RSI 2018 » POUR LUI DONNER UNE DIMENSION RÉGIONALE

Le second objectif pour 2016 et les années suivantes est de préparer l'inscription de l'offre de médiation dans le projet « Trajectoire RSI 2018 ». Cette transformation d'organisation, à travers la fusion de 25 organismes, doit permettre sur le long terme d'accroître la capacité à assurer un service aux travailleurs indépendants qui soit à la fois homogène et de qualité égale à travers l'ensemble du territoire.

Dès à présent, l'offre de médiation est à structurer dans le cadre de la nouvelle région pour une meilleure efficacité. Si les évolutions doivent être progressives pour s'adapter au rythme de changement adopté par chacune des nouvelles entités, l'homogénéité sur tout le territoire sera réalisée au 1^{er} janvier 2019.

RENFORCER LES PARTENARIATS

Après trois années de mise en œuvre de la convention de partenariat signée avec le Défenseur des Droits, un bilan d'étape pourrait être proposé en 2017 afin de renforcer les liens et la synergie entre les deux institutions.

Mais d'autres partenariats seront également recherchés avec les médiations de la Protection Sociale (MSA, Cnam-TS, Cnav-TS, Cnaf et Pôle Emploi) dans le but d'échanger les bonnes pratiques et de promouvoir les échanges entre tous les acteurs de la Protection Sociale.

NOVEMBRE 2016

Caisse nationale du RSI
260-264 avenue du Président Wilson
93457 La Plaine Saint-Denis Cedex