

### Cog 2016-2019 : les engagements du RSI pour poursuivre l'amélioration de la qualité de service rendu aux assurés

Le Régime social des indépendants (RSI) a signé sa 3<sup>ème</sup> convention d'objectifs et de gestion (Cog) le 22 juillet 2016 avec Michel Sapin, ministre des finances et des comptes publics, Marisol Touraine, ministre des affaires sociales et de la santé, Christian Eckert, secrétaire d'État au Budget et Martine Pinville, secrétaire d'État chargée du commerce de l'artisanat, de la consommation et de l'économie sociale et solidaire.

Feuille de route du RSI pour les 4 prochaines années, la Cog 2016-2019 fixe comme principal objectif de continuer à améliorer la qualité de service rendu aux 6,8 millions de ressortissants du régime.

#### 4 années et 3 axes d'engagements pour poursuivre l'amélioration de la qualité de service

Lors de la précédente Cog 2012-2015, le RSI a normalisé sa situation technique et a amélioré la qualité de service rendu aux assurés, avancées constatées par le [rapport des députés](#) Sylviane Bulbeau et Fabrice Verdier.

La Cog 2016-2019 fixe au RSI l'objectif de poursuivre l'amélioration de la qualité de service. Elle repose sur 3 axes d'engagements et 16 programmes (cf. annexes pages 3 et 8).

#### **1<sup>er</sup> axe d'engagements : améliorer le contact avec l'assuré et développer des offres de service, une communication et un accompagnement adaptés au travailleur indépendant.**

La qualité de service rendu aux assurés est la priorité du RSI.

Dans la poursuite de la mise en œuvre des 20 mesures en faveur des assurés annoncées par les ministres de tutelle du RSI en juin 2015 et des 20 engagements pour la qualité de service annoncés par le RSI en avril 2016, le RSI s'engage à :

- améliorer la politique de contact avec les assurés, quel que soit le canal (téléphone, courriel, accueil physique) et l'évaluer sur leur degré de satisfaction ;
- développer des services et une communication adaptés au travailleur indépendant : parcours clients personnalisés pour les orienter vers les services dont ils ont besoin (rendez-vous de conseil, action sociale...), télé-services, communication lisible et pédagogique, réunions d'informations... ;
- poursuivre et optimiser l'accompagnement des travailleurs indépendants en matière de prévention et d'action sanitaire et sociale : prévention des risques professionnels, temps partiel thérapeutique, actions du bien vieillir, repérage et accompagnement des cotisants fragiles économiquement, pérennisation de l'accompagnement du départ en retraite ([ADR](#)).

#### **2<sup>ème</sup> axe d'engagements : participer activement aux réformes structurantes de la protection sociale tout en renforçant la qualité du service rendu aux ressortissants par l'amélioration de ses performances.**

Dans le cadre de l'assurance maladie, le RSI met en place la protection universelle maladie (Puma) et le tiers-payant généralisé qui favorisent l'accès des bénéficiaires maladie aux frais de santé.

Dans le cadre de l'assurance retraite, le RSI met en œuvre la liquidation unique de retraite des régimes alignés (Lura), la [garantie de versement de la retraite](#) et s'engage à améliorer le service rendu (réduction du temps de traitement des demandes de retraite, homogénéisation des pratiques entre les caisses régionales...).

En matière de recouvrement, le RSI approfondit les efforts qui ont permis la stabilisation de l'interlocuteur social unique (Isu), la baisse des réclamations et des restes à recouvrer. Pour franchir un nouveau palier en matière de qualité de service et prioriser le recouvrement amiable :

- une simplification de la gouvernance de l'Isu et un approfondissement de l'organisation commune entre le réseau RSI et le réseau Urssaf sont prévus ;
- une ligne budgétaire de 4 millions d'euros annuels est dédiée aux opérations à mener sur les applications informatiques des Urssaf.

Enfin, le RSI et l'Agence centrale des organismes de sécurité sociale (Acos) conduisent les opérations de transfert de la gestion du recouvrement des cotisations maladie des professions libérales (PL) des organismes conventionnés vers les Urssaf.

### **3<sup>ème</sup> axe d'engagements : assurer la réorganisation du régime afin de mieux répondre à ses défis futurs et garantir sa performance interne.**

La réorganisation du régime est mise en œuvre par le biais du programme *Trajectoire RSI 2018* dont la vocation première est d'améliorer la qualité de service rendu aux assurés en :

- capitalisant sur les expériences et méthodes de travail les plus efficaces pour homogénéiser et améliorer le service rendu ;
- redimensionnant les fonctions supports (affaires juridiques, ressources humaines) au bénéfice des fonctions de production et d'accueil destinées aux assurés (étude des demandes de retraite, réponse téléphonique, offre de service) ;
- optimisant le réseau de terrain autour d'une organisation resserrée composée au 1<sup>er</sup> janvier 2019 de 13 caisses au lieu de 29.

Pour être adaptée aux enjeux du RSI, la politique de ressources humaines est conçue pour accompagner *Trajectoire RSI 2018*. L'homogénéisation des compétences des collaborateurs est permise par l'accès à la formation professionnelle et la facilitation des mobilités professionnelles.

Enfin, des orientations précises et exigeantes impactent les organismes conventionnés par le RSI pour la gestion des prestations maladie à travers l'évolution des remises de gestion qui leur sont versées et un resserrement prévu du réseau des organismes mutualistes.

#### Un effort de gestion prenant en compte les objectifs fixés au régime

Tout en participant aux efforts budgétaires attendus des opérateurs publics (- 11 % du budget de fonctionnement par rapport à la précédente Cog soit 76 millions d'euros d'ici 2019) et dans la continuité des progrès de gestion effectués (baisse de 23 % des coûts de gestion par ressortissant en 10 ans), le RSI a obtenu de l'État des moyens en cohérence avec les objectifs de qualité de service à atteindre :

- des moyens financiers renforcés pour l'action sanitaire et sociale (aide aux cotisants en difficulté, aide au départ en retraite - ADR - ainsi que pour la prévention des risques professionnels (aide au maintien en activité professionnelle en cas de handicap, temps partiel thérapeutique) ;
- des moyens humains préservés : 5 035 équivalents temps plein (ETP) à fin 2019 pour 5 180 ETP fin 2015 ;
- un budget informatique en légère hausse permettant au régime de mener les différents chantiers : 25 millions supplémentaires par rapport à la précédent Cog soit 353 millions d'euros.

Le RSI est d'ores et déjà mobilisé pour mener à bien l'ensemble des engagements d'ici à fin 2019.

---

#### À propos de la convention d'objectifs et de gestion

La Cog est une feuille de route quadriennale signée entre chaque tête de réseau des régimes de Sécurité sociale et l'État. Elle précise les orientations générales, les engagements, les indicateurs de résultats et de pilotage de régimes dans un programme d'actions planifié et budgété.

Au RSI, la Cog s'applique aux 29 caisses régionales par le biais de contrats pluriannuels de gestion (CPG) et aux organismes conventionnés (OC), chargés du recouvrement des cotisations maladie des professions libérales et du versement des prestations maladie de tous les travailleurs indépendants, par le biais de conventions nationales d'objectifs et de moyens (Cnom).

En 2016, le RSI signe sa 3<sup>ème</sup> Cog pour la période 2016-2019.

#### À propos du Régime social des indépendants

Le RSI assure une mission de service public, la protection sociale obligatoire de 6,8 millions chefs d'entreprise indépendants actifs et retraités (artisans, industriels, commerçants et professionnels libéraux) et de leurs ayants droit : assurance maladie-maternité, prévention et action sanitaire et sociale pour tous ; retraite, invalidité-décès et indemnités journalières pour les artisans, industriels et commerçants.

Il verse 18 milliards d'euros de prestations à 4,2 millions de bénéficiaires maladie et 2,1 millions de pensionnés.

Il est composé d'une caisse nationale et de 29 caisses régionales dans lesquelles 912 administrateurs élus et 5 180 agents sont au service des assurés.

---

Caisse nationale RSI

260-264 avenue du Président Wilson

93457 La Plaine Saint-Denis Cedex

Téléphone assurés (service gratuit + prix de l'appel) : 3648 (prestations) - 3698 (cotisations) - 08 09 40 00 95 (professions libérales)

[www.rsi.fr](http://www.rsi.fr)

## Préambule de la Cog 2016-2019 État/RSI

La présente convention d'objectifs et de gestion (Cog) 2016-2019 entre l'État et la caisse nationale du Régime social des indépendants (RSI) a pour objet de fixer les objectifs du régime à horizon de 2019.

La fin de la précédente Cog a été marquée pour le RSI par une contestation du régime liée aux dysfonctionnements antérieurs de l'interlocuteur social unique (Isu), conjugués aux difficultés rencontrées par les travailleurs indépendants dans un contexte économique qui demeure difficile.

Le rapport, remis par les députés Sylviane Bulteau et Fabrice Verdier sur le RSI en septembre 2015, montre les améliorations indéniables et les efforts accomplis en termes de service rendu aux ressortissants du régime depuis les dysfonctionnements initiaux. Ils pointent également les progrès qu'il reste à accomplir pour répondre pleinement aux attentes des travailleurs indépendants.

Dès juin 2015, Marisol Touraine, ministre des affaires sociales et de la santé, Christian Eckert, secrétaire d'État chargé du budget et Martine Pinville, secrétaire d'État chargée du commerce, de l'artisanat, de la consommation et de l'économie sociale et solidaire, ont présenté vingt mesures pour les assurés du régime, visant à améliorer leur compréhension du prélèvement social, à simplifier le paiement des cotisations, à alléger les formalités administratives, à leur garantir un accueil et une écoute de qualité, à mieux communiquer auprès d'eux, à adapter les procédures de recouvrement et, enfin, à améliorer le suivi des travailleurs indépendants en difficulté. Le RSI s'est engagé résolument dans la mise en œuvre rapide de ces mesures, dont il rend compte régulièrement à l'État et aux assurés eux-mêmes à travers notamment le comité de suivi mis en place fin 2015.

Outre ces vingt mesures, des engagements de service concrets auprès des travailleurs indépendants, formalisés par le RSI dès l'été 2015, seront mis en œuvre grâce aux moyens adaptés définis dans la présente Cog et à la mobilisation des agents du régime. Ils porteront en particulier sur la qualité de service rendu dans le cadre de l'Isu qui a substantiellement progressé au cours de la précédente Cog.

Si la situation technique s'est normalisée depuis 2013, le déploiement de l'organisation régionale commune entre les Urssaf et le RSI et la mise en œuvre du nouveau dispositif d'appel et de recouvrement des cotisations regroupant sur un même document, la régularisation des cotisations de l'année précédente, l'ajustement des appels provisionnels de l'année en cours et l'appel des cotisations de l'année suivante, ont permis de franchir des paliers importants dans la qualité de service, que la période conventionnelle qui s'ouvre confirmera et enrichira.

Toutefois, des progrès supplémentaires sont encore attendus par les assurés, chefs d'entreprises indépendantes. Ils passent notamment par la définition, en lien avec la branche recouvrement, d'une organisation pérenne du recouvrement des contributions et cotisations des indépendants, fondée sur une gouvernance simplifiée et clarifiée, un pilotage plus efficace et un financement spécifique des adaptations indispensables du système d'information et de gestion.

Cette Cog est une étape cruciale pour le RSI qui doit démontrer, dans le contexte d'une restructuration de son réseau matérialisée par le programme *Trajectoire RSI 2018*, sa capacité à déployer pleinement des services de qualité auprès des populations indépendantes, reposant sur trois axes fondamentaux : l'amélioration du contact et sa lisibilité pour les assurés, le renforcement et l'homogénéisation sur l'ensemble du territoire de la qualité de service qui leur est rendue, et l'optimisation de la performance du régime au bénéfice de ses missions.

La présente Cog définit les moyens financiers et humains requis pour permettre au RSI de répondre aux enjeux de développement de services de qualité auprès des travailleurs indépendants.

### **I. Améliorer quantitativement et qualitativement le contact avec l'assuré et développer des offres de service, une communication et un accompagnement adaptés au travailleur indépendant**

La qualité de service rendu aux assurés est au cœur des ambitions du RSI. Perfectible, elle doit être spécialement adaptée à leurs besoins, à leur parcours professionnel et personnel et à leurs spécificités en termes de recours aux prestations et services dans un contexte économique fragile. Les vingt mesures en faveur des assurés, annoncées par les ministres en juin 2015, participent de cette logique d'amélioration du service rendu à l'assuré. Un comité de suivi, installé en décembre 2015 et associant des assurés du RSI à travers un panel indépendant et représentatif, garantit l'évaluation de la mise en place de ces mesures.

En lien direct avec ces vingt mesures, le régime a défini un socle de vingt engagements de service concrets en déclinaison des trois axes de sa stratégie de relation clients : fiabilité, réactivité et sens du service. Ces

engagements, structurant l'activité des caisses et progressivement déployés sur le terrain, portent sur les principaux moments de la relation avec les assurés : le quotidien de l'accueil et des contacts, à chaque étape de la vie professionnelle et en cas de difficulté.

#### ❖ **Améliorer la politique de contact avec les travailleurs indépendants**

Le RSI s'engage à garantir dans des délais maîtrisés un contact de qualité et des réponses adaptées aux demandes des assurés.

Dans le cadre de sa stratégie « multi canal » le RSI améliorera, d'une part, la relation téléphonique avec ses ressortissants qualitativement et quantitativement et développera, d'autre part, les contacts par courriels et une offre d'accueil sur rendez-vous intégrée à un maillage territorial modernisé. Par ailleurs, le régime travaille, en lien direct avec ses différents partenaires (Urssaf, organismes conventionnés), à la revue des courriers en rationalisant leur envoi et leur contenu pour en faciliter la compréhension par les assurés.

Cette refonte par le régime de la relation de service sera évaluée à l'aune de ses résultats concrets en termes de satisfaction des assurés. Ainsi, le RSI met en œuvre une politique d'écoute client à travers des enquêtes de satisfaction annuelles, des enquêtes ponctuelles avant et après le déploiement de nouveaux services auprès de panels des assurés mais également un dispositif de double écoute téléphonique.

La mise en place de médiateurs de terrain départementaux, personnalités indépendantes et bénévoles, a vocation à faciliter la relation entre l'assuré et le RSI en cas de difficulté aigüe dans le traitement de son dossier.

En matière d'accueil téléphonique, les efforts seront poursuivis pour améliorer la réponse téléphonique sur le plan qualitatif et quantitatif et atteindre les objectifs de réponse à un plus grand nombre d'appels tous motifs confondus et d'amélioration de la qualité des réponses qui ont justifié la ré-internalisation de l'activité téléphonique réalisée en 2015. Le régime développera également les appels sortant notamment vers les assurés dont le dossier est complexe et dans le cadre du processus de recouvrement amiable et forcé personnalisé.

#### ❖ **Développer des services et une communication adaptés au travailleur indépendant**

Le RSI met en œuvre des parcours clients personnalisés, qui permettent la traçabilité des contacts quel que soit le canal d'entrée de la demande, et orientent l'assuré vers des services proposés par le régime adaptés à ses besoins.

Par ailleurs le régime poursuit le déploiement des télé-services à l'ensemble de ses ressortissants et sur l'ensemble des missions du régime dans une démarche partenariale avec les Urssaf et les organismes conventionnés pour la gestion des prestations maladie.

Pour répondre au mieux à leurs besoins, le RSI renforcera sa propre connaissance de la situation des travailleurs indépendants (connaissance économique et du monde de l'entreprise indépendante, connaissances sociales, comportementales et médicales). Cet approfondissement doit lui permettre de se positionner comme force de proposition auprès des pouvoirs publics, notamment en faveur de la simplification de la protection sociale des indépendants et de la constitution d'une offre de service adaptée aux caractéristiques des populations qu'il couvre, et des mutations ou situations spécifiques qu'elles rencontrent.

Enfin, le RSI se porte garant d'une communication lisible au profit de ses assurés afin de rétablir progressivement une relation de confiance. À cet effet, il déploie une information à caractère pédagogique sur les cotisations, les prestations et offres de services développées par le régime, notamment sur les droits à la retraite, les rachats et la validation de trimestres. Le régime mène également des actions ciblées auprès de certains publics indépendants tels que les créateurs ou futurs créateurs d'entreprise, les micro-entrepreneurs, les chefs d'entreprise en situation de fragilité financière. Il renforce et diversifie ses modes de communication dématérialisée et digitale et procède de manière régulière à l'évaluation de leur pertinence et de leur efficacité.

Le RSI renforce sa politique partenariale lui permettant de promouvoir des offres de service adaptées et diversifiées. Il poursuit le déploiement des « *Rendez-vous du RSI* » avec les principaux acteurs du monde économique des travailleurs indépendants. Enfin, il s'inscrit dans les plans d'actions inter-régimes de lutte contre les mouvements contestataires du monopole de la sécurité sociale.

❖ **Poursuivre et optimiser l'accompagnement des travailleurs indépendants en matière de prévention et d'action sanitaire et sociale**

Le RSI développe une offre de services en prévention et en action sanitaire et sociale couvrant l'ensemble de sa population et prenant en compte ses spécificités.

En étoffant les partenariats inter-régimes ou avec les acteurs locaux de l'emploi et de l'insertion, il développe à ce titre des programmes dédiés à ses assurés en activité (prévention des risques professionnels dans le contexte d'un lien particulier entre santé de l'indépendant et santé de l'entreprise, maintien dans l'emploi), mais également des actions en faveur de ses retraités ou futurs retraités (participation aux initiatives inter-régimes en faveur du « bien vieillir » et de la préservation de l'autonomie, poursuite du bilan de santé retraite).

Le RSI assure également en lien avec d'autres partenaires (organismes consulaires, experts comptables) le repérage et l'accompagnement des situations de fragilité économique (gestionnaires de parcours personnalisés), et accompagne le cas échéant les cotisants en difficulté, et notamment les entrepreneurs fragilisés dont la poursuite de l'activité professionnelle s'avère menacée.

L'accompagnement des départs en retraite (ADR) est pérennisé. Le régime poursuit ses actions auprès des retraités dans une démarche coordonnée avec les autres régimes.

II. **Participer activement aux réformes structurantes de la protection sociale tout en renforçant la qualité du service rendu aux ressortissants par l'amélioration de ses performances**

❖ **Concourir à la mise en œuvre des grands chantiers de l'État et les anticiper en améliorant les performances métiers du RSI**

À ce titre, le régime met en place en lien étroit avec les organismes conventionnés la protection universelle maladie (Puma) qui favorise l'accès aux soins par la continuité effective des droits et par la gestion individualisée et autonome des conjoints majeurs.

Il concourt également à la stratégie nationale de santé en mettant en œuvre, en lien avec les organismes conventionnés, le tiers payant généralisé.

Enfin, la mise en œuvre dans des conditions sécurisées du projet inter-régimes de la liquidation unique des retraites des régimes alignés (Lura), ainsi que de la « garantie de versement » de la retraite est impérative au regard des enjeux pour les ressortissants du régime et les régimes partenaires. Il mettra en œuvre le prélèvement à la source de l'impôt sur le revenu sur le champ des prestations qu'il verse à ses assurés qui sera défini par la loi.

Le RSI participe par ailleurs aux travaux du répertoire général des carrières uniques (RGCU) piloté par l'Union retraite afin de permettre la centralisation des données relatives à la carrière de ses assurés.

❖ **Poursuivre la démarche d'amélioration continue des performances du régime au service des travailleurs indépendants**

Le régime poursuit sa mission centralisatrice en matière d'affiliation et de radiation des travailleurs indépendants de façon fiable et rapide pour le compte de l'ensemble des organismes de Sécurité sociale. Il centralise au niveau national le traitement des liasses CFE (Centre de formalité des entreprises) entraînant affiliation ou radiation.

En matière de recouvrement, les réformes et travaux engagés au cours de la précédente Cog ont permis dans un premier temps une stabilisation de l'Isu puis une amélioration de la situation, matérialisée notamment par un taux de réclamations faible et une baisse des restes à recouvrer. Toutefois, il convient d'approfondir les efforts pour atteindre le niveau de qualité de service attendu par les travailleurs indépendants. Cette évolution passe désormais par une simplification de la gouvernance et un approfondissement de l'organisation commune entre les deux réseaux. Une ligne budgétaire autonome est dédiée au sein du budget du RSI pour mener les opérations sur les applications informatiques de l'Acosse pour lesquelles une liste de travaux a été établie.

Dans ce domaine, le chemin déjà parcouru doit permettre dans le cadre de cette Cog de franchir un nouveau palier vis-à-vis des assurés tant en matière de relation usager (adaptation de l'édition et maîtrise de l'accueil physique et téléphonique) qu'en matière de recouvrement avec une adaptation du cadencement permettant de donner clairement la priorité au recouvrement amiable.

Par ailleurs, le RSI mène en lien avec l'Acoss et les organismes conventionnés les opérations de transfert de recouvrement des cotisations maladie des professions libérales vers les Urssaf pour garantir durablement la qualité de service placée sous la supervision des représentants des professions libérales.

Participer aux grands chantiers de l'État implique de les anticiper en interne en améliorant les performances métiers du régime. Dans cette optique, le RSI s'engage à réduire les délais de traitement des liquidations retraite, à diminuer le stock des dossiers en traitement et homogénéiser les pratiques, notamment en matière de calcul des droits de réversion.

#### ❖ **Rationaliser les outils informatiques pour garantir l'amélioration des performances pour les assurés**

Le RSI s'engage à ce qu'une allocation efficace des ressources soit mise au profit de l'amélioration de la production de services pour les assurés, notamment par le biais d'une bonne planification et d'un suivi resserré des projets informatiques incontournables sur la durée de la Cog.

Le schéma directeur des systèmes d'information 2016-2019 planifie à ce titre les évolutions informatiques nécessaires à la mise en œuvre des objectifs fixés par la présente convention, ainsi que les projets spécifiques de rationalisation technique et structurelle, visant à améliorer la disponibilité et rendre plus efficace la maintenance évolutive des systèmes d'information de gestion mis à disposition des collaborateurs ou des assurés.

### III. **Assurer la réorganisation du régime afin de mieux répondre à ses défis futurs et garantir sa performance interne**

#### ❖ **Mettre en œuvre *Trajectoire RSI 2018***

Le programme *Trajectoire RSI 2018* a vocation à optimiser le réseau de terrain du RSI autour d'une organisation à la fois resserrée, plus efficace et plus homogène, afin de garantir une meilleure fiabilité et réactivité vis-à-vis des assurés sur l'ensemble du territoire. Le réseau constitué aujourd'hui de 29 caisses sera composé de 13 organismes de base au 1<sup>er</sup> janvier 2019.

Des Contrats pluriannuels de gestion communs seront signés entre les caisses régionales destinées à fusionner et la caisse nationale pour assurer dès 2017 une gestion unifiée des budgets et des objectifs de performance, ce qui suppose la mise en place d'un pilotage unifié dès 2016 et la mise en œuvre progressive d'ici la fin 2018 de l'organisation de la nouvelle caisse, dans le respect des instances délibératives et des instances représentatives du personnel.

Le régime, caisse nationale et caisses régionales, structure son fonctionnement et son organisation, notamment informatique, pour lui permettre de tenir ses engagements de service à travers tout le territoire. *Trajectoire RSI 2018* appelle un travail en profondeur de l'ensemble des lignes métiers et supports pour rendre progressivement l'organisation du RSI plus efficace et plus homogène.

Le projet *Trajectoire* garantira une rationalisation de l'allocation des ressources au sein d'un réseau modernisé, et ce au service d'une meilleure qualité de service à l'assuré dans le respect des engagements du régime.

#### ❖ **Développer une politique des ressources humaines adaptée aux enjeux du régime**

Tout en maintenant ses objectifs de promotion de la qualité de vie au travail, et de responsabilité sociale, la stratégie de gestion des ressources humaines du régime s'oriente prioritairement sur l'accompagnement du programme *Trajectoire RSI 2018*, tant dans la dimension du dialogue social que dans la conduite individuelle du changement indispensable à sa réussite. Cette conduite de changement doit se matérialiser par l'homogénéisation progressive des compétences des collaborateurs, notamment par le recours à des formations certifiantes ou qualifiantes, ainsi que par la facilitation des mobilités professionnelles.

❖ **Poursuivre une politique partenariale, inter-régimes et avec les organismes conventionnés pour la gestion des prestations maladie, afin de soutenir les réorganisations et réformes en cours**

D'une part, le RSI s'inscrit dans une logique partenariale avec les autres régimes et organismes de protection sociale, dont la finalité est de favoriser les mutualisations (accueils communs des assurés, achats, formations partagées, etc.) au service de sa propre recherche d'efficience.

D'autre part, le RSI doit conduire en lien avec les organismes conventionnés la mise en œuvre des réformes de la protection universelle maladie (Puma) et du tiers payant généralisé. Le périmètre des missions confiées aux organismes conventionnés est stable sur la période de la Cog à l'exception de l'activité de recouvrement des cotisations maladie des professions libérales qui est transférée aux Urssaf au plus tard le 1<sup>er</sup> janvier 2018.

Dans ce contexte, la délégation de gestion du RSI aux organismes conventionnés évolue dans une logique de recherche d'efficience dans la répartition de leurs rôles respectifs, et de meilleure synergie dans la délivrance des prestations (procédures de gestion, rationalisation des systèmes informatiques SI des organismes conventionnés, fiabilisation des fichiers assurés, travaux conjoints sur l'amélioration de la maîtrise des risques).

Une réduction du nombre de délégataires mutualistes est également à ce titre poursuivie, parallèlement à celle du nombre des caisses régionales prévue par le programme *Trajectoire RSI 2018*.

En matière de relation avec l'assuré, les conventions nationales d'objectifs et de moyens (Cnom) signées avec les deux réseaux d'organismes conventionnés dès 2016 définissent les modalités pratiques d'accueil des bénéficiaires, de socle de communication, y compris dématérialisée, ou encore de courriers écrits facilitant le recours des assurés aux services fournis ainsi que leur compréhension de l'organisation du régime.

❖ **Optimiser les fonctions concourant à la sécurité des opérations et à la fiabilité du recouvrement et du service des prestations**

En matière de gestion du risque maladie, il met en œuvre une gestion du risque ciblée et adaptée aux spécificités des travailleurs indépendants dans le respect des initiatives inter-régimes. Il poursuit également l'homogénéisation de pratiques de contrôle tant internes à son réseau que dans le cadre de l'Uncam.

En matière de lutte contre la fraude, le RSI devra s'inscrire dans les contrôles inter-régimes, et développer les échanges de données avec ses différents partenaires dans l'optique de la consolidation de son dispositif de lutte contre la fraude.

En matière de gestion des réserves provisionnées, le RSI consolidera le pilotage de ses régimes complémentaires par des bilans actuariels réguliers, ainsi que par une gestion évolutive, dynamique et raisonnée de la structure d'allocation d'actifs, afin de garantir dans la durée le versement des prestations obligatoires complémentaires de ses assurés.

Le RSI adaptera sa maîtrise des risques pour garantir une sécurisation des processus métiers par nature évolutifs, en particulier dans le cadre des grands chantiers de l'État. La maîtrise des risques devra également être poursuivie et renforcée sur tous les champs, grâce à l'évolution constante des plans d'actions de maîtrise des risques internes et des gestions déléguées du régime, et dans l'optique de garantir le maintien de la certification des comptes acquise en 2014.

Liste des fiches programme

Fiche 1	Renforcer les connaissances du RSI sur les caractéristiques de ses ressortissants pour mettre en œuvre des offres de service adaptées et ciblées, renforcer la gestion des risques et le pilotage financier
Fiche 2	Simplifier la protection sociale des travailleurs indépendants pour la rendre plus compréhensible et faciliter leurs démarches administratives
Fiche 3	Mieux informer les travailleurs indépendants sur leur protection sociale sur la base de partenariats renforcés
Fiche 4	Poursuivre et optimiser l'accompagnement des travailleurs indépendants en matière de prévention et d'action sanitaire et sociale
Fiche 5	Améliorer la qualité du service rendu et la politique de contact avec les assurés
Fiche 6	Affiliation, radiation, modification
Fiche 7	Poursuivre l'amélioration du processus d'appel de cotisations et de recouvrement des cotisations
Fiche 8	Concourir à la mise en œuvre des politiques définies par l'État et dans le cadre de l'Uncam (Union nationale des caisses d'assurance maladie) en matière d'assurance maladie
Fiche 9	Assurer un service performant et homogène sur le territoire en matière de retraite
Fiche 10	Organisation du régime – Mettre en œuvre le projet de nouvelle organisation
Fiche 11	Développer une politique des ressources humaines adaptées aux enjeux du régime
Fiche 12	Mettre en œuvre un partenariat plus efficient avec les organismes conventionnés
Fiche 13	Pilotage des réserves des régimes à répartition provisionnée
Fiche 14	Maîtrise des risques et lutte contre la fraude
Fiche 15	Mener une politique active et durable en matière immobilière et d'achats
Fiche 16	Informatique