

Point presse annuel du Régime social des indépendants (RSI)

Gérard Quevillon, président national du RSI
et
Stéphane Seiller, directeur général du RSI

Vendredi 8 avril 2016

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.

Sommaire

Communiqué de presse

page 3

1. Le RSI + proche de ses assurés

page 5

- 20 engagements pour la qualité de service
 - ✓ré-internalisation de la réponse téléphonique, facteur d'amélioration de la relation à l'assuré
 - ✓simplification du calendrier des cotisations
- 100 médiateurs départementaux pour favoriser les relations entre les assurés et le RSI
- Programme *Trajectoire RSI 2018* : les meilleures pratiques de gestion et le maximum de moyens au service direct des assurés

2. Le RSI + simple pour ses assurés

page 11

- Évaluation des cotisations dues au moment de la déclaration du revenu 2015 sur internet
- Le télépaiement, une alternative sûre, souple et sans coût au paiement par chèque ou au virement
- Un barème de cotisations simplifié

3. Le RSI + protecteur pour ses assurés

page 15

- Validation minimale de 3 trimestres de retraite
- Lutter contre la désinsertion professionnelle : le maintien en activité professionnelle de l'indépendant
- Prévenir la perte d'autonomie : le programme d'actions pour une retraite indépendante

4. Annexes

page 19

- 20 engagements de service pour traduire l'amélioration de la relation de service du RSI
- Chiffres clés
- Carte *Trajectoire RSI 2018*

page 20

page 27

page 30

Communiqué de presse

Point d'étape sur l'amélioration de la protection sociale des indépendants

Le Régime social des indépendants tient le cap et présente ses dernières avancées pour la protection sociale des indépendants

Six mois après le rapport des députés Fabrice Verdier et Sylviane Bulteau, puis la mise en place par ses ministres de tutelle du comité de suivi, le Régime social des indépendants (RSI) fait le point sur son fonctionnement et ses réalisations. Gérard Quevillon, président national, et Stéphane Seiller, directeur général, soulignent l'implication de leurs équipes et confirment les progrès réalisés pour une protection sociale des chefs d'entreprise indépendants solide, pérenne et efficace. Les avancées récentes portent notamment sur l'amélioration de la relation de service avec ses assurés, la simplification du parcours utilisateur et le renforcement de la couverture sociale.

Une année écoulée décisive

Ce point d'étape intervient au terme d'une année marquée par l'engagement et l'accompagnement du gouvernement au côté du RSI pour l'amélioration de la protection sociale des indépendants. Les 20 mesures annoncées par les ministres sont mises en œuvre sous la supervision régulière du comité de suivi installé le 15 décembre 2015.

L'année 2015 a également été celle d'une nouvelle progression du nombre d'indépendants en France, l'effectif couvert par le RSI atteignant 6,8 millions de personnes – soit plus d'un Français sur dix – et conforte le RSI comme deuxième régime de protection sociale en France.

« Nous sommes une partie intégrante de la Sécurité sociale, et dans ce cadre notre travail avec l'Etat est essentiel », souligne Gérard Quevillon, président national, « La future convention d'objectifs et de gestion nous permettra de disposer des moyens nécessaires à l'accomplissement de notre mission. ».

L'activité déployée toute l'année par les équipes du RSI et ses administrateurs, élus par leurs pairs, poursuit le travail de rétablissement de la confiance des assurés. Parmi les avancées clés : la mécanique d'appel et de régularisation des cotisations a été totalement rénovée et fonctionne depuis un an. Les comptes du régime ont été certifiés pour la première fois l'été dernier, certification qui atteste de leur exhaustivité, sincérité et fidélité.

« Nos efforts sont constants, ils portent indéniablement leurs fruits, ils se poursuivront. » a déclaré Stéphane Seiller, directeur général du RSI. « Le RSI, fonctionne, le RSI avance, avec comme seul objectif un meilleur service pour nos assurés, chefs d'entreprise indépendants ».

Un régime plus proche de ses assurés

Dans les mois écoulés, le RSI a poursuivi ses efforts pour améliorer sa relation avec les assurés. Il a ré-internalisé totalement son accueil téléphonique pour une plus grande qualité de réponse. Il a installé 100 médiateurs, sur l'ensemble du territoire, pour favoriser un meilleur dialogue avec ses assurés en cas de difficultés. Il poursuit le déploiement d'engagements de service, pour lesquels il publiera régulièrement en toute transparence les résultats chiffrés.

Le décret du 21 février 2016 prévoit une forte recomposition du réseau territorial des caisses régionales du RSI. Ce programme de transformation, *Trajectoire RSI 2018*, a été engagé depuis 2015 pour rendre plus efficace l'organisation et les process de travail pour une meilleure qualité de service rendu aux chefs d'entreprise indépendants.

Des relations simplifiées pour les assurés

Après l'avancée majeure du nouveau calendrier des cotisations, dont l'impact est massif sur la trésorerie des chefs d'entreprise indépendants (voir page 8, le RSI continue à simplifier et à rendre plus compréhensibles aux assurés les procédures et les règles mises en œuvre.

Par exemple, en fournissant de nouveaux services :

- les chefs d'entreprise indépendants peuvent connaître dès ce mois-ci, à l'occasion de leur déclaration de revenus 2015, le montant de leurs cotisations annuelles et les droits acquis pour la retraite ;
- au côté du prélèvement, le télépaiement est proposé aux assurés, dès l'échéance trimestrielle de mai prochain, pour le paiement de leurs cotisations comme alternative au paiement par chèque.

Ou en rendant plus compréhensible aux assurés les règles de calcul des cotisations sociales : sur proposition du RSI, la loi de financement de la Sécurité sociale pour 2016 a simplifié les barèmes de cotisations.

Une couverture sociale plus protectrice

Mobilisés pour la protection sociale des chefs d'entreprise indépendants, le RSI et ses administrateurs s'attachent à défendre et à faire avancer leurs droits sociaux. C'est ainsi sur la base des propositions du RSI que la loi de financement de la Sécurité sociale permet désormais la validation de 3 trimestres de retraite aux artisans et commerçants dont les revenus sont les plus faibles. Par ailleurs, le RSI s'engage plus loin dans la lutte contre la désinsertion professionnelle avec le déploiement du plan de prévention du maintien en activité professionnelle de l'indépendant pour mieux anticiper les situations à risque. Il a également progressé dans le repérage précoce et la détermination des niveaux de fragilités de ses assurés les plus âgés pour prévenir leur perte d'autonomie dans le cadre de son programme d'actions pour une retraite indépendante.

1 /

Le RSI

+ proche de ses assurés

> 20 engagements pour la qualité de service

Depuis janvier 2016, le RSI a pris 20 engagements auprès de ses assurés, gages de son investissement sur le long terme, de la mobilisation de ses 5 180 collaborateurs et de leurs efforts quotidiens pour améliorer sa qualité de service.

13 de ces engagements sont déjà tenus et doivent l'être dans la durée. 7 sont en phase de préparation avec la définition des outils et modes opératoires nécessaires, pour renouer la relation de confiance avec les assurés.

Organisés selon trois axes d'intervention, ils participent à la reconstruction d'une relation de confiance et d'une image abimées à l'échelle nationale et seront inscrits dans la convention d'objectifs et de gestion entre le RSI et l'État pour la période 2016-2019 :

- *Au quotidien, vous simplifier la vie*
- *À toutes les étapes de la vie professionnelle, être là pour vous*
- *En cas de difficultés, trouver des solutions, avec vous*

Engagement de service n° 20 :
**« Nous vous informons
régulièrement sur le respect
de nos engagements. »**

Ce 20^{ème} engagement démontre la volonté du RSI à être transparent sur la tenue de ses engagements. Des **objectifs chiffrés** actualisés tous les trimestres permettront de suivre le niveau de chacun de ces engagements et seront **publiés** d'ici la fin avril 2016 sur son site www.rsi.fr : délais de traitements, taux de décrochés, respect des horaires...

Ces engagements partagés par toutes les caisses font écho à l'harmonisation des pratiques internes dans la dynamique du programme *Trajectoire RSI 2018* (cf. page 10).

Liste des engagements de service en annexe 1 page 20.

*20 mesures gouvernementales pour les assurés du RSI
La mobilisation des collaborateurs et partenaires du
RSI (Urssaf et organismes en charge de la gestion de
l'assurance maladie maternité) autour
d'engagements de service est la mesure
n° 18.*

> La ré-internalisation de la réponse téléphonique, facteur d'amélioration de la relation à l'assuré

Au 1^{er} septembre 2015, le RSI a obtenu les moyens de ré-internaliser entièrement l'accueil téléphonique qui était jusqu'ici en partie sous-traité pour les appels relatifs aux cotisations. 80 personnes ont été recrutées et formées par le RSI à cette mission. Une action réussie puisqu'en un an, le taux de décroché aux appels relatifs aux cotisations a progressé de 4,8 points (89 % en 2015).

Le taux de décroché global du RSI est de 80 %, l'objectif étant de parvenir à 85 % en 2016.

4 067 845

appels entrants en 2015

80 salariés

supplémentaires au RSI
pour répondre au téléphone

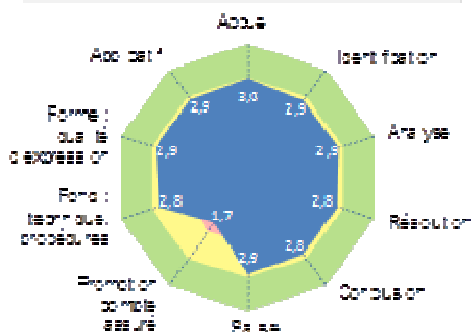
Progression de

4 points

du taux de décroché global
76 % en 2014, 80 % en 2015

235 équivalents temps plein (ETP) prennent en charge l'accueil téléphonique des assurés du RSI (dont 80 personnes recrutées au 1^{er} septembre 2015). La réponse qu'ils apportent aux assurés est professionnelle et de qualité comme le démontrent les doubles écoutes réalisées sur 446 appels pris en charge par 42 collaborateurs du RSI entre octobre et décembre 2015 sur 10 critères d'évaluation:

Notes moyennes des doubles écoutes



Rappel de la notation

- 1 : Ne répond pas à l'objectif
- 2 : Répond partiellement à l'objectif
- 3 : Répond totalement à l'objectif
- 4 : Dépasse l'objectif

20 mesures gouvernementales pour les assurés du RSI

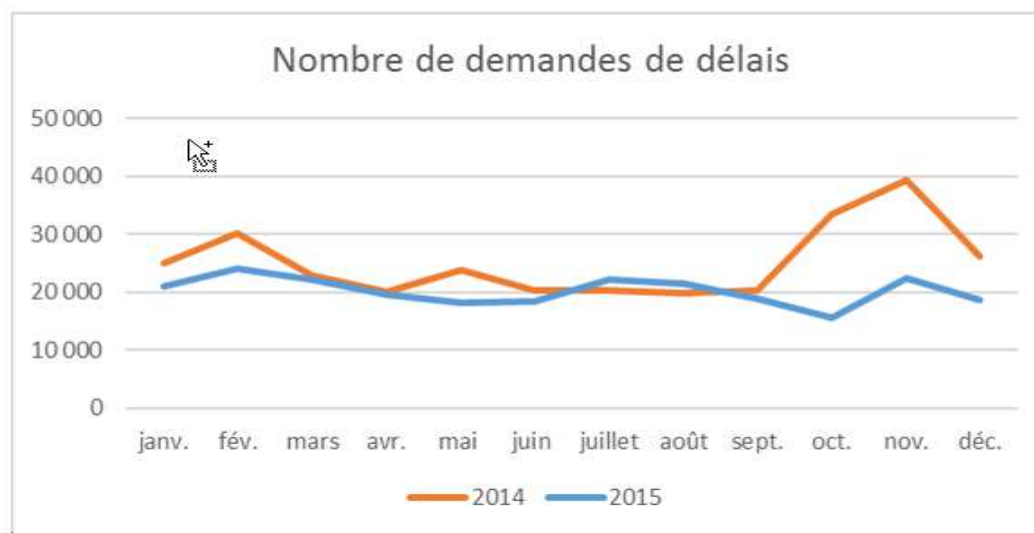
La ré-internalisation de la réponse téléphonique fait partie de **la mesure n° 9** pour l'amélioration de la qualité de l'accueil téléphonique.

> Simplification du calendrier des cotisations

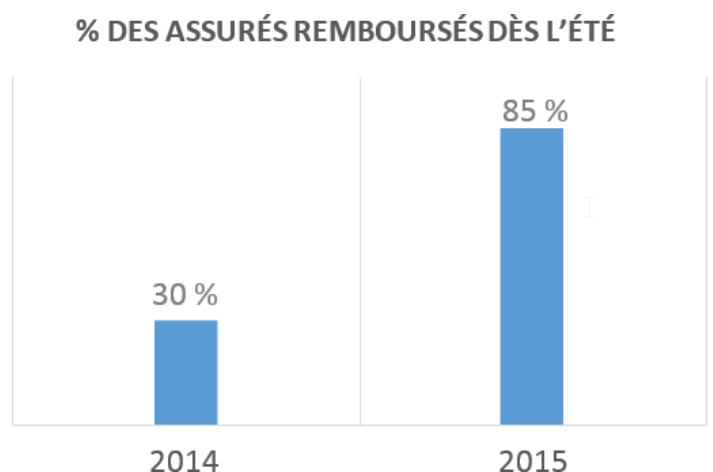
L'année 2016 est l'occasion de réaliser le premier bilan de la simplification du calendrier des cotisations mise en place en 2015 et proposée par le RSI dès 2013.

Le RSI constate un effet positif majeur sur le lissage de la trésorerie des chefs d'entreprise indépendants.

Un recours moindre aux délais de paiement des cotisations :



Le pic de demandes de délais de paiements des cotisations constaté en novembre 2014 n'est plus constaté en 2015 du fait de la suppression de la régularisation des cotisations qui avait lieu chaque année en octobre et...



...du remboursement plus rapide du trop versé de cotisations par les cotisants. 85 % des cotisants sont désormais remboursés du trop versé de cotisations dès l'été contre 30 % auparavant.

20 mesures gouvernementales pour les assurés du RSI
Ajuster le calendrier de paiement des cotisations au
revenu effectivement perçu est **la mesure**

n° 1 pour donner aux assurés du RSI une
meilleure visibilité sur leurs cotisations sociales et
les facilités de paiement dont ils bénéficient.

> 100 médiateurs départementaux pour favoriser les relations entre les assurés et le RSI

Après une phase pilote concluante d'une année dans sa caisse de Bretagne (80 % des dossiers résolus à l'amiable), le Régime social des indépendants a mis en place, en janvier 2016, 100 médiateurs départementaux sur l'ensemble du territoire. Le RSI recense 330 demandes de médiation dont 242 pour lesquelles une issue a été trouvée.

100
médiateurs

330
demandes de
médiation

76 %
des demandes
sont résolues à l'amiable

Exemple de médiation

Monsieur M., 36 ans, change d'activité professionnelle

Rôle du médiateur du RSI : faciliter le transfert de son dossier entre 2 caisses RSI

Jusqu'alors moniteur de ski dans le Sud de la France, Monsieur M. débute une activité principale de gérant de société le 16 novembre 2015 dans le Nord de la France.

Son cabinet comptable éprouve une difficulté à obtenir le transfert de son dossier de sa caisse RSI d'origine à sa nouvelle caisse RSI.

L'intervention du médiateur de terrain auprès des 2 caisses RSI a permis le transfert du dossier de Monsieur M. dans les meilleurs délais et à effet rétroactif au 1^{er} janvier 2016.

Les médiateurs, des acteurs de terrain proches des indépendants

Bénévoles, indépendants et impartiaux, ils ont pour mission de favoriser la résolution des litiges par le dialogue. Ils sont choisis, par les présidents et directeurs des caisses régionales, pour leur connaissance du monde de l'entreprise et des chefs d'entreprise indépendants.

Médiateur du RSI : mode d'emploi

Tout assuré du RSI ayant déjà formulé une réclamation peut saisir gratuitement le médiateur de son département de résidence à condition de ne pas avoir reçu de réponse dans un délai de 21 jours ou d'avoir reçu une réponse qu'il estime partielle ou insatisfaisante. Simple et rapide, la demande de médiation se fait sur le site du RSI, via le formulaire dans la rubrique concernée (www.rsi.fr/mediation). L'assuré reçoit immédiatement un courriel accusant réception de sa demande. La recevabilité de la demande est confirmée à l'assuré sous les 48 heures. Ensuite, le médiateur départemental prend connaissance du dossier puis prend contact avec l'assuré et le RSI pour favoriser la résolution du différend.

20 mesures gouvernementales pour les assurés du RSI

La médiation départementale est la mesure n° 12. Elle répond à la volonté des administrateurs et de la direction générale du RSI de renforcer le lien de proximité.

> Programme *Trajectoire RSI 2018* : les meilleures pratiques de gestion et le maximum de moyens au service direct des assurés

Trajectoire RSI 2018 est le nom donné au programme d'évolution des processus de travail et de l'organisation territoriale des caisses du Régime social des indépendants, instauré par décret le 21 février 2016. Ce programme vise à améliorer la qualité de service à travers 3 axes d'ici le 1^{er} janvier 2019 :

1/ regrouper les 25 caisses métropolitaines en 9 caisses en :

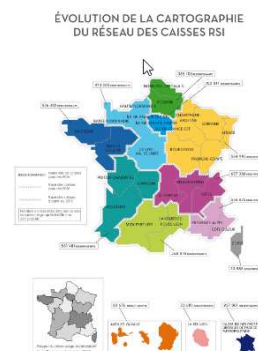
- conservant le nombre de points d'accueil ouverts au public (315) et le nombre de collaborateurs (5 180) ;
- suivant sensiblement le redécoupage géographique des régions et des Agences régionales de santé (ARS).

Le RSI comptera alors 13 caisses : 9 caisses regroupées, 2 caisses ultramarines, 1 caisse en Corse et 1 caisse dédiée aux professionnels libéraux (cf. carte annexe 3 page 30).

Les caisses regroupées atteindront ainsi une taille moyenne de 400 collaborateurs, contre 100 à 300 actuellement.

2/ capitaliser sur les expériences et les méthodes les plus efficaces au sein du RSI pour homogénéiser les manières de travailler sur tout le territoire.

3/ redimensionner les fonctions supports, par exemple les affaires juridiques ou les ressources humaines, pour permettre de dégager des marges de manœuvre et les redéployer sur les fonctions de production et au service direct des assurés, par exemple la liquidation des retraites, l'accueil des assurés.



Pour les caisses regroupées,
en moyenne :

400 collaborateurs

570 000 ressortissants

13 caisses
en 2019

(29 en 2016)

Regrouper les caisses RSI

Capitaliser sur les meilleures pratiques

Redimensionner

et redéployer l'affectation des ressources

2 /

Le RSI

+ simple pour ses assurés

> Évaluation des cotisations dues au moment de la déclaration du revenu 2015 sur internet

Depuis 2016, les chefs d'entreprise indépendants peuvent connaître en temps réel, lors de leur déclaration de revenu en ligne sur www.net-entreprises.fr (DSI - déclaration sociale des indépendants) :

- l'évaluation du montant de leurs cotisations pour l'année en cours ;
- les droits acquis pour leur retraite : nombre de trimestres de retraite de base validés et nombre de points de retraite complémentaire (RCI) acquis (pour les artisans, industriels et commerçants).

En 2016, ces deux informations sont calculées sur la base du revenu professionnel 2015 qu'ils viennent de déclarer. Elles leur donnent une meilleure visibilité sur les cotisations dues et les droits à la retraite qu'ils se constitueront après paiement des cotisations.

Evaluation du montant de vos cotisations et contributions sociales pour l'année 2015	
Vous venez d'effectuer la déclaration de vos revenus de l'année 2015, le 30/03/2016 à 15:59 sur le site net-entreprises.	
La base de calcul de vos cotisations sociales, déterminée en fonction de ces éléments déclarés, est de : 26000 €.	
La base de calcul de vos contributions sociales (CSG-CRDS), déterminée en ajoutant le montant de vos cotisations déclarées, est de : 33000 €.	
Vos cotisations et contributions sociales définitives de l'année 2015 sont évaluées comme suit :	
Cotisations	Montant
Maladie	1690 €
Indemnités journalières	182 €
Allocations familiales	559 €
Retraite de base (taux 1)	4524 €
Retraite complémentaire (taux 1)	1820 €
Invalidité-décès	338 €
CSG-CRDS	2640 €
Total	11753 €
Il s'agit d'un montant global de cotisations, calculé sur vos revenus professionnels de l'année 2015. Il ne tient pas compte des cotisations provisionnelles qui ont déjà été émises et payées en 2015.	
Important : la présente évaluation ne tient pas compte de certains éléments vous concernant, non connus par net-entreprises au moment du présent calcul. Cela pourrait entraîner un calcul sensiblement différent de vos cotisations, en particulier :	
• Les exonérations (ACCRE etc ...) dont vous bénéficiez éventuellement en 2015	
A noter également que cette évaluation n'est pas valable si votre activité est exercée dans les DOM (les modalités de calcul sont particulières et des exonérations spécifiques existent).	
• Votre date de début d'activité, si elle a eu lieu en 2015 : il n'est réalisé ni annualisation de votre revenu, ni proratisation de vos cotisations en cas d'exercice sur une année incomplète	
• La cotisation relative à la formation professionnelle (CFP) n'est pas calculée	
Vos droits retraite	
Sous réserve du paiement de vos cotisations définitives, vous aurez pour l'année 2015 :	
• Validé 4 trimestres pour le calcul de votre retraite de base,	
• Acquis 105 points de retraite complémentaire (RCI).	

20 mesures gouvernementales pour les assurés du RSI
L'information du montant des cotisations dues dès
la déclaration des revenus en ligne est **la**
mesure n° 2

80 % des déclarations
de revenus sont faites sur internet
en 2015

1,8 million
de chefs d'entreprise indépendants
concernés par la DSI

> Le télépaiement, une alternative sûre, souple et sans coût au paiement par chèque ou virement

Depuis le 11 avril 2016, les artisans, industriels et commerçants indépendants peuvent choisir le télépaiement pour régler leurs cotisations. Ce mode de paiement dématérialisé est proposé par le RSI via le service en ligne [Mon compte](#) au côté du prélèvement automatique.

C'est une alternative souple, sûre et sans coût au paiement par chèque ou par virement avec laquelle les assurés peuvent :

- choisir le montant de leurs échéances ;
- modifier le montant de l'échéance choisi jusqu'au jour de la date d'exigibilité midi ;
- ventiler le montant sur plusieurs comptes bancaires ;
- obtenir un accusé de réception dès que le paiement est enregistré ;
- anticiper ses paiements et éviter des majorations de retard.

MARTIN DOMINIQUE
* Numéro de sécurité sociale : 16011493XXXXX
* Numéro de Travailleur Indépendant : 7270000006033XXXXX
[Mon compte](#)

Paielement
Vous souhaitez gagner du temps dans la gestion de vos cotisations ?
Souscrivez au prélèvement automatique ou payez vos cotisations directement en ligne.

Optez pour un mode de règlement simplifié !

Prélèvement automatique
Pour ne plus avoir à se soucier des échéances de paiement, téléchargez et imprimez l'autorisation de prélèvement. Renseignez vos coordonnées bancaires et envoyez par courrier postal le formulaire signé accompagné d'un RIB à votre centre de paiement RSI.

Télépaiement
Payez vos cotisations en ligne !

Cotisations à payer

Liste des cotisations à payer

	Montant	Date d'exigibilité	Télépaiement en cours
Echéance de 2ème trimestre 2016	1 147,00 €	06/05/2016	<input type="button" value="PAYER"/>
Total	1 147,00 €		

*20 mesures gouvernementales pour les assurés du RSI
La mise en place d'un mécanisme sécurisé,
dématérialisé de paiement des cotisations est la
mesure n° 5.*

> Un barème de cotisations simplifié

Depuis le 1^{er} janvier 2016, le barème des cotisations minimales des chefs d'entreprise indépendants est simplifié dans le cadre de la loi de financement de la Sécurité sociale pour 2016. Concrètement cette mesure :

- limite à 2, contre 5 jusqu'alors, les seuils de revenus ;
- supprime la cotisation minimale maladie pour plus d'équité pour les chefs d'entreprise indépendants dont les revenus sont faibles ;
- améliore les droits à retraite en permettant la validation minimale de 3 trimestres de retraite (cf. page 16) ;
- instaure une couverture arrêt de travail sur les revenus tirés de l'activité indépendante aux personnes poly-actives couvertes par un autre régime que le RSI pour l'assurance maladie.

En 2015
5 assiettes
de cotisations minimales

En 2016
2 assiettes
de cotisations minimales

Cotisations minimales :

En 2016, elles s'appliquent au chef d'entreprise indépendant lorsque son revenu professionnel 2015 est déficitaire ou inférieur aux seuils de revenus ci-dessous :

pour la cotisation	la réglementation définit comme seuil de revenus et base de calcul	ainsi que le taux de	la cotisation minimale est donc de
Indemnités journalières	15 446 € (40 % du Plafond annuel de la Sécurité sociale - Pass - 2016)	0,70 %	108 €
Retraite de base	4 441 € (11,5 % du Pass 2016)	17,65 %	784 € Validation de 3 trimestres (cf. page 16)
Invalidité-décès	4 441 € (11,5 % du Pass 2016)	1,30 %	58 €
			950 €

Pour les autres cotisations, il n'y a pas de cotisation minimale. Elles sont proportionnelles au revenu :

- maladie-maternité (seule cotisation réglée, au RSI, par les professions libérales) ;
- RCI (régime complémentaire des indépendants) ;
- allocations familiales ;
- CSG et CRDS (contribution sociale généralisée et contribution au remboursement de la dette sociale).

Pour les commerçants, une cotisation forfaitaire de 95 € (0,25 % du Pass 2015) est recouvrée par le RSI. Pour les artisans, elle est recouvrée par le Centre des Impôts et reversée à la Chambre de métiers et de l'artisanat. Pour les professions libérales, elle est recouvrée par l'Urssaf.

3 /

Le RSI

+ protecteur
pour ses assurés

> Validation minimale de 3 trimestres de retraite

En matière de droits à la retraite de base, des progrès considérables ont été effectués ces 3 dernières années. Depuis le 1^{er} janvier 2016, les artisans et commerçants indépendants dont les revenus sont les plus faibles (paiement des cotisations minimales) valident 3 trimestres de retraites contre 2 trimestres auparavant. Cela va, à terme, améliorer leur niveau de pension.

Actée par la loi de financement de la Sécurité sociale, cette mesure s'appuie sur les propositions que le conseil d'administration du Régime social des indépendants avait présentées aux ministères chargés des affaires sociales et des finances en juillet 2015.

La mesure a pu être financée sans surcoût de cotisation pour les chefs d'entreprise par la suppression concomitante de la cotisation minimale maladie.

Le RSI et ses administrateurs avaient entamé cette réflexion dès 2009 et effectué des propositions pour un système de validation des trimestres de retraite de base mieux adapté à la situation économique des chefs d'entreprise indépendants : valider un nombre minimal de trimestres de retraite à la hauteur du travail fourni (sachant que le travail fourni par un travailleur indépendant n'est pas forcément synonyme de revenus à la différence d'un salarié). Jusqu'en 2014, la cotisation retraite de base minimale du chef d'entreprise ne lui garantissait la validation que d'un seul trimestre.

Un renforcement progressif de la retraite de base pour les chefs d'entreprise indépendants aux revenus les plus modestes et payant la cotisation minimale

1 trimestre validé en 2014	2 trimestres validés en 2015	3 trimestres validés en 2016
-------------------------------	---------------------------------	---------------------------------

300 000

artisans, industriels et commerçants
valident 3 trimestres au lieu de 2
par leurs cotisations annuelles

> Lutter contre la désinsertion professionnelle : le maintien en activité professionnelle de l'indépendant

Les chefs d'entreprise fragilisés par un handicap, une pénibilité, une maladie ou une usure professionnelle peuvent rencontrer des difficultés lorsqu'ils souhaitent continuer à exercer une activité professionnelle. Le RSI propose depuis 2014 un programme pour lutter contre la désinsertion professionnelle : le programme de maintien en activité professionnelle de l'indépendant.

Ce programme consiste, pour le RSI, à accompagner ceux qui en font la demande, dans une démarche de conservation ou de reprise d'une activité professionnelle en partenariat avec des acteurs de la sphère médico-sociale (organismes pour l'emploi, le handicap, la formation...) et économique (chambre des métiers et de l'artisanat...).

Après appel au 3648 (service gratuit + prix d'un appel) ou envoi d'un courriel à ass@rsi.fr, 2 200 assurés, dont 1 200 nouveaux en 2015, ont été accompagnés par le RSI dans leurs projets.

En 2016, le RSI souhaite aller plus loin en :

- identifiant les assurés pouvant bénéficier de cette démarche par l'intermédiaire de ses services médicaux et d'action sanitaire et sociale ;
- créant une continuité entre ce programme et celui de prévention des risques professionnels, *RSI prévention pro*, auquel 405 900 assurés ont été invités à participer depuis 2012.

Exemples d'accompagnement du RSI

Monsieur D., 39 ans, menuisier travaillant seul

Rôle du RSI : orientation et prise en charge financière

M. D. a été amputé d'une partie de sa main gauche suite à un accident domestique. Une perte de force de sa main et les gestes du métier rendus difficiles, il est reconnu en état d'invalidité partielle au métier. Le RSI et la chambre des métiers et de l'artisanat de son département ont pris en charge le coût du bilan de compétence qui lui est nécessaire pour se réorienter (1 900 €).

Monsieur H., 52 ans, charcutier traiteur, travaillant avec sa conjointe et 5 salariés.

Rôle du RSI : orientation

Après un arrêt de travail longue durée de 2 ans suite à un épisode lombalgique aigu avec infiltrations, M. H. peut reprendre son activité professionnelle sous réserve d'un aménagement de son poste de travail. Le RSI a orienté M. H vers les organismes compétents pour que sa qualité de travailleur handicapé soit reconnue et qu'il puisse bénéficier d'une prise en charge technique et financière du bilan ergonomique nécessaire à l'aménagement de son poste de travail.

En 2015 :

1 200 assurés
Accompagnés ou encore en cours
d'accompagnement

393 actions
financées
à hauteur de
504 914 €

> Prévenir la perte d'autonomie : le programme d'action pour une retraite indépendante

L'adaptation de la société au vieillissement est un enjeu pour le RSI en tant que régime de retraite de 2 millions de personnes. Depuis 2015, le RSI élabore un programme de prévention de la perte d'autonomie des assurés de 60 à 80 ans approchant de la retraite ou retraités : le programme d'actions pour une retraite indépendante.

La détection des assurés en situation de fragilité est la première étape du programme. Le RSI a mis au point 2 outils nécessaires à ce repérage :

- un programme informatique de croisement et d'exploitation de données individuelles d'ordre médical, social et économique connues par le RSI, permettant de déterminer des niveaux de risque de dépendance des assurés, faible, moyen, fort ou avéré.
- un auto-questionnaire destiné aux assurés pour affiner la détermination du niveau de risque identifié en fonctions des marqueurs de fragilité.

Ces deux outils ont permis de lancer, fin 2015, la phase pilote du programme. Réalisée par 8 caisses RSI auprès de 400 000 assurés, elle confirme :

- la nécessité de repérer les assurés en situation de fragilité : 87 % des assurés de niveau de risque de dépendance fort étaient inconnus des services sanitaires et sociaux du RSI ;
- le besoin et le souhait des assurés de prévenir la perte de leur autonomie : 40 % des assurés ont rempli et retourné l'auto-questionnaire.

Parmi eux, 1 500 assurés se sont déjà vus proposer un accompagnement sous forme de parcours adapté à leur niveau de risque de dépendance : bilan médical et/ou dentaire, participation à des ateliers du *Bien vieillir*, aides sanitaires et sociales du RSI...

En 2016, le RSI prévoit une phase d'évaluation du dispositif qui sera confiée à l'IRDES, Institut de recherche et de documentation en économie de la santé, avant la généralisation de la phase de repérage à l'ensemble des caisses RSI.

Détermination des niveaux de
risque de dépendance de

400 000

assurés

(62 % faible, 26 % moyen,
6 % fort, 6 % avéré)

87 %

des personnes de niveau de
risque de dépendance fort
ne s'étaient pas manifestés
spontanément auprès du RSI

40 %

des assurés identifiés en niveau
de risque de dépendance fort
ont retourné leur auto-
questionnaire complété

4 /

Annexes

Annexe 1 / 20 engagements de service pour traduire l'amélioration de la relation de service du RSI

Ils constituent un des axes majeurs de la COG 2016-2019.

Ils sont répartis en
**3 grandes catégories
de services**
rendus par le RSI :

1. au quotidien

au travers de ses modes d'accueil, des télé-services mis à disposition des assurés ou encore des possibilités offertes aux assurés pour ajuster le montant de leurs cotisations au plus près de la réalité économique de leur entreprise ;

2. à chaque étape de la vie professionnelle

des assurés comme le début d'activité, la fin d'activité indépendante ou encore le départ à la retraite ;

3. aux assurés qui rencontrent des difficultés

qu'il s'agisse de difficultés de santé, de difficultés économiques ou de difficultés d'ordre administratif.



13 d'entre eux
sont déjà effectifs



7 de ces engagements
constituent des objectifs
pour lesquels des travaux préparatoires sont en
cours : ils entreront en vigueur, de manière
progressive, à partir de 2016.

Services rendus par le RSI au quotidien

Engagement N° 1 **« Nous vous répondons au téléphone en continu du lundi au vendredi de 8h à 17h »**

- ✓ En 2014, le déploiement des numéros courts (3698 pour les cotisations et 3648 pour les prestations) a permis d'améliorer la lisibilité de cet accueil, de mettre fin à toute sur-tarifcation des appels et d'homogénéiser les horaires d'accueil sur l'ensemble du territoire (8h-17h en continu et jusqu'à 16 h à la Réunion).

Engagement N°2 **« Nous vous accueillons dans votre caisse RSI du lundi au vendredi, pendant 8 heures sans interruption »**

- ✓ Depuis 2014, la poursuite de l'harmonisation des durées d'accueil est effectuée dans les sièges des caisses RSI.

Engagement N°3 **« Nous vous proposons des services en ligne accessibles 24h/24 pour vos démarches les plus courantes »**

- ✓ Depuis son ouverture en janvier 2012, plus d' 1 million d'assurés actifs ont créé leur compte en ligne, directement ou par l'intermédiaire de leur expert-comptable. L'enrichissement de l'offre de services doit se poursuivre, afin de permettre d'effectuer toutes les démarches les plus courantes en ligne et de permettre progressivement l'ouverture des télé-services à d'autres populations (retraités...).

Engagement N°4 **« Nous ajustons vos cotisations dès que vous nous communiquez vos revenus. »**

- ✓ Depuis 2015, la réforme du calendrier de cotisations permet de rapprocher au mieux le montant des cotisations appelées de la réalité économique de l'entreprise au moment où les cotisations sont versées. De manière complémentaire, l'estimation de revenu permet de produire une estimation plus précise du revenu de l'année en cours et d'ajuster en conséquence le montant des cotisations provisionnelles. Depuis 2014, plus de 170 000 demandes d'estimation ont déjà été réalisées en ligne sur rsi.fr/moncompte.

Engagement N°5 : « Nous vous écrivons, uniquement lorsque c'est nécessaire, dans un langage simple et clair »

Les courriers adressés aux assurés du RSI suscitent encore trop d'incompréhension, soit en raison de l'utilisation d'un vocabulaire trop technique, soit parce que l'enchaînement des courriers (dans le domaine des cotisations) peut conduire à des informations perçues comme incohérentes voire contradictoires.

- ✓ *Un processus de refonte des courriers est engagé. Les courriers essentiels sont désormais soumis à des groupes de relecture composés d'assurés afin d'en améliorer la lisibilité et la compréhension. Une charte rédactionnelle s'imposera à tout le réseau RSI et aux partenaires délégataires d'ici la fin de l'année 2016. Il est également prévu de revoir les automatismes déclencheurs de courriers afin d'en limiter le nombre et d'éviter les successions de courriers. Fin 2015, ce processus de refonte avait déjà concerné 75% des courriers sortants, avec pour objectif de couvrir 100% en 2016.*

Engagement N°6 « Nous répondons à tous vos courriels, dans un délai de 5 jours ouvrés »

- ✓ *L'organisation et la formalisation du processus de traitement des courriels est à définir et fait l'objet d'un groupe de travail réunissant des collaborateurs de caisses régionales.*

Engagement N° 7 « Nos conseillers sont disponibles sur rendez-vous dans votre département »

- ✓ *L'accueil du RSI doit s'enrichir du développement de l'accueil sur rendez-vous permettant de garantir aux assurés une expertise préparatoire à leur entretien et un horaire d'accueil pré-déterminé. Le développement de l'accueil sur rendez-vous est également de nature à favoriser le maintien d'un accueil de proximité, dans chaque département, en s'appuyant autant que nécessaire sur les partenaires locaux (organismes de sécurité sociale, chambres consulaires...), de même que l'insertion dans des initiatives locales de développement d'une offre de visio-guichets.*

Services rendus par le RSI à chaque étape de la vie professionnelle de ses assurés

Engagement N°8

« Nous vous informons sur votre protection sociale dans le mois qui suit la création de votre entreprise. »

- ✓ Après la déclaration de leur activité indépendante auprès d'un centre de formalités des entreprises (CFE), les chefs d'entreprise indépendants sont affiliés au RSI dans un délai maîtrisé (moins de 12 jours en moyenne en 2014) et reçoivent systématiquement à cette occasion, depuis début 2015, une information sur la protection sociale dont ils bénéficient et sur le fonctionnement du RSI.

Engagement N°9

« Nous vérifions avec vous vos droits à la retraite, tout au long de votre carrière. »

- ✓ Bien qu'assurée par les caisses RSI, la gestion de la carrière est un service méconnu des assurés, malgré les campagnes de « droit à l'information » dont ils font l'objet tous les 5 ans ou l'accès possible en ligne depuis 2012 à des relevés de carrière.

Engagement N°10

« Nous vous proposons un bilan santé pour une retraite en toute autonomie. »

- ✓ Le RSI propose à ses assurés un dispositif complet de repérage des fragilités, d'orientation et d'accompagnement pour préserver l'autonomie et prévenir des risques liés au vieillissement. Ce dispositif est constitué en outre d'un bilan santé retraite qui permet aux nouveaux retraités de l'année précédente de bénéficier d'une consultation médicale et dentaire et d'un programme de préservation de l'autonomie qui propose à toutes les personnes de 75 ans une évaluation complète de leurs besoins à domicile.

Engagement N°11

« Nous garantissons dans la durée le versement de vos prestations arrêt de travail, invalidité et retraite complémentaire. »

- ✓ La gestion autonome par le RSI des régimes (retraite complémentaire, indemnités journalières et invalidité-décès) est une activité méconnue par les assurés. Le RSI est garant de la durée de versement des prestations correspondantes.

Engagement N° 12 | **« Nous vous informons sur la continuité de votre protection sociale dans le mois qui suit la fin de votre activité. »**

La radiation des assurés est aujourd'hui effective dans les 10 jours qui suivent la déclaration de leur cessation d'activité indépendante auprès du CFE.

- ✓ *Il importe de maintenir la garantie de délai de traitement des radiations tout en complétant le service d'une bonne information sur la continuité de leur couverture sociale maladie ou encore sur les droits acquis dans le régime, en procédant le cas échéant aux reconstitutions de carrière nécessaires. Cela se traduira courant 2016 par l'envoi systématique d'un courrier de radiation intégrant ces éléments.*

Engagement N°13 | **« Nous versons votre pension de retraite dans le mois qui suit celui de votre départ en retraite. »**

- ✓ *Le RSI doit se mettre en situation de mieux respecter les délais de liquidation, ce d'autant plus qu'il sera amené dans le cadre de la liquidation unique à liquider le plus souvent l'intégralité de la pension de base des assurés. Cet engagement s'inscrit également dans le cadre de la garantie de paiement de 4 mois suite à une demande.*

Services rendus par le RSI aux assurés qui rencontrent des difficultés

Engagement N° 14 | **« Nous répondons à vos demandes les plus urgentes dans un délai de 7 jours ouvrés (rupture de droits carte Vitale, rupture de droits IJ...). »**

- ✓ Grâce à la mise en place d'une procédure nationale et d'outils dédiés, le RSI est en mesure d'apporter une réponse à plus de 90% des réclamations dans un délai de 7 à 15 jours selon le degré d'urgence de la demande.

Engagement N° 15 | **« Nous trouvons des solutions avec vous si votre état de santé ne vous permet plus de travailler. »**

- ✓ Pour prévenir la désinsertion professionnelle et le risque de perte d'activité, le RSI a initié depuis 2013 le programme d'aide au maintien d'activité des chefs d'entreprise indépendants. L'objectif est de proposer des solutions adaptées en fonction des difficultés rencontrées par les chefs d'entreprise indépendants percevant des indemnités journalières depuis plus de 90 jours ou qui se sont manifestés directement auprès des services d'action sanitaire et sociale. Il sera recherché le maintien de l'activité ou dans certains cas la reconversion professionnelle.

Engagement N° 16 | **« Nous répondons à votre demande de délais de paiement sous 15 jours. »**

- ✓ Le RSI accorde chaque année des délais de paiement à des cotisants en difficulté pour payer leurs échéances de cotisation. Le régime est en mesure de répondre sous 15 jours aux demandes de délais de paiement. La démarche est possible en ligne, sur rsi.fr/mon compte. Sous certaines conditions, la demande est même automatiquement satisfaite.

Engagement N°17 | **« Nous prenons contact avec vous par téléphone, dès que nous constatons une première difficulté de paiement. »**

- ✓ La prévention des difficultés de paiement figure parmi les priorités du régime : les caisses mènent des campagnes d'appels téléphoniques auprès des mono débiteurs identifiés.

Engagement N° 18 | « Nous accompagnerons votre entourage en cas de décès »

- ✓ Lorsque survient le décès d'un assuré, la réactivité et la proactivité du régime sont nécessaires afin de ne pas exposer sa famille à une rupture de droits. Il est attendu du RSI un accompagnement de l'entourage des bénéficiaires leur permettant d'accéder aux prestations qui leur sont dues (pension de réversion, capital décès), et le cas échéant de bénéficier de la continuité de leurs droits santé s'ils étaient ayant-droit de l'assuré décédé.

Engagement N°19 | « *Nous analysons ensemble votre situation si votre entreprise connaît d'importantes difficultés économiques.* »

Dans le contexte économique actuel, l'entreprise peut se retrouver rapidement en situation de fragilité économique. Le travailleur indépendant, notamment lorsqu'il est à la tête d'une petite ou moyenne entreprise, peut avoir besoin d'être, conseillé, aidé et accompagné.

- ✓ *Ainsi, le RSI souhaite développer progressivement des partenariats avec les principaux acteurs du secteur économique comme les organismes consulaires, les experts comptables ou encore les tribunaux de commerce et les banques, pour repérer précocement les situations à risques et rechercher, en lien avec les partenaires, les solutions les plus adaptées. Des dispositifs existent déjà dans certaines caisses, d'autres seront menés en 2016.*

Engagement N°20 | « *Nous vous informons régulièrement sur le respect de nos engagements* »

- ✓ *Le régime devra publier régulièrement ses résultats de gestion afin de permettre aux assurés de vérifier le respect des engagements pris. Une grille d'indicateurs sera disponible sur www.rsi.fr, à partir du 2^{ème} trimestre 2016.*

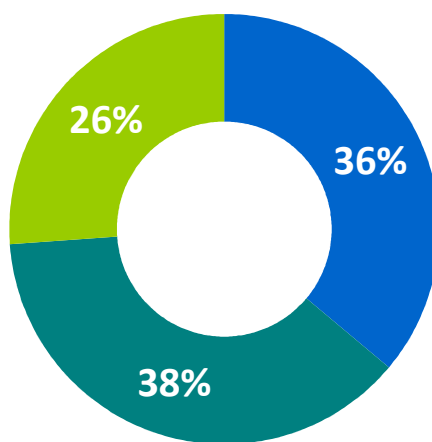
Annexe 2 / Chiffres clés

> Le RSI

2,8 millions de cotisants

4 sur 10 sont micro-entrepreneurs

Répartition par groupe professionnel



■ artisans

■ commerçants et industriels

■ professions libérales

6,8 millions de ressortissants (au 1er janvier 2016)

Une couverture sociale complète

- ✓ Assurance maladie-maternité
- ✓ indemnités journalières
- ✓ Retraite de base
- ✓ Retraite complémentaire
- ✓ Assurance invalidité
- ✓ Assurance décès

Un maillage territorial garanti

1
caisse nationale

Un réseau de **13** caisses régionales en 2019
29 caisses en 2016

315
points d'accueil

> Les prestations et l'action sanitaire et sociale

18 milliards d'€ de prestations versées

4,8 millions de bénéficiaires maladie
8,3 milliards d'€ de prestations versées

Dont :

- > 540 000 patients en affection longue durée
- > 322 000 bénéficiaires de la CMU complémentaire
- > 34 000 aides à la complémentaire santé attribuées

2,1 millions de retraités

9,1 milliards d'€ de pensions de retraite versées

- > 7,3 milliards d'€ au titre de la retraite de base
- > 1,8 milliard € au titre de la retraite complémentaire (RCI)

333 millions d'€ de prestations invalidité et décès versées

Une politique d'action sanitaire et sociale

100 millions
d'€
d'aides versées

dont 33 millions d'€
de prise en charge des cotisations

129 000
décisions

> Une amélioration du service à l'assuré

Le RSI rembourse plus vite les trop versés de cotisations

grâce à la simplification du calendrier des cotisations en 2015

2014	2015
30 % des assurés remboursés dès l'été	85 % des assurés remboursés dès l'été

Le nombre de réclamations est stable

	2014	2015
Réclamations mensuelles relatives aux cotisations	2 330	2 362
Réclamations mensuelles tous motifs confondus	3 063	3 088

90 %
traitées dans les
délais

1 000 000 de comptes personnalisés en ligne ouverts

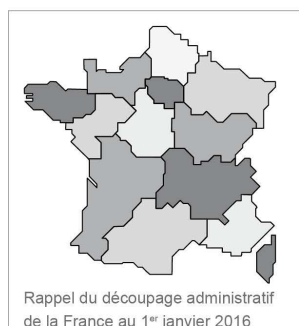
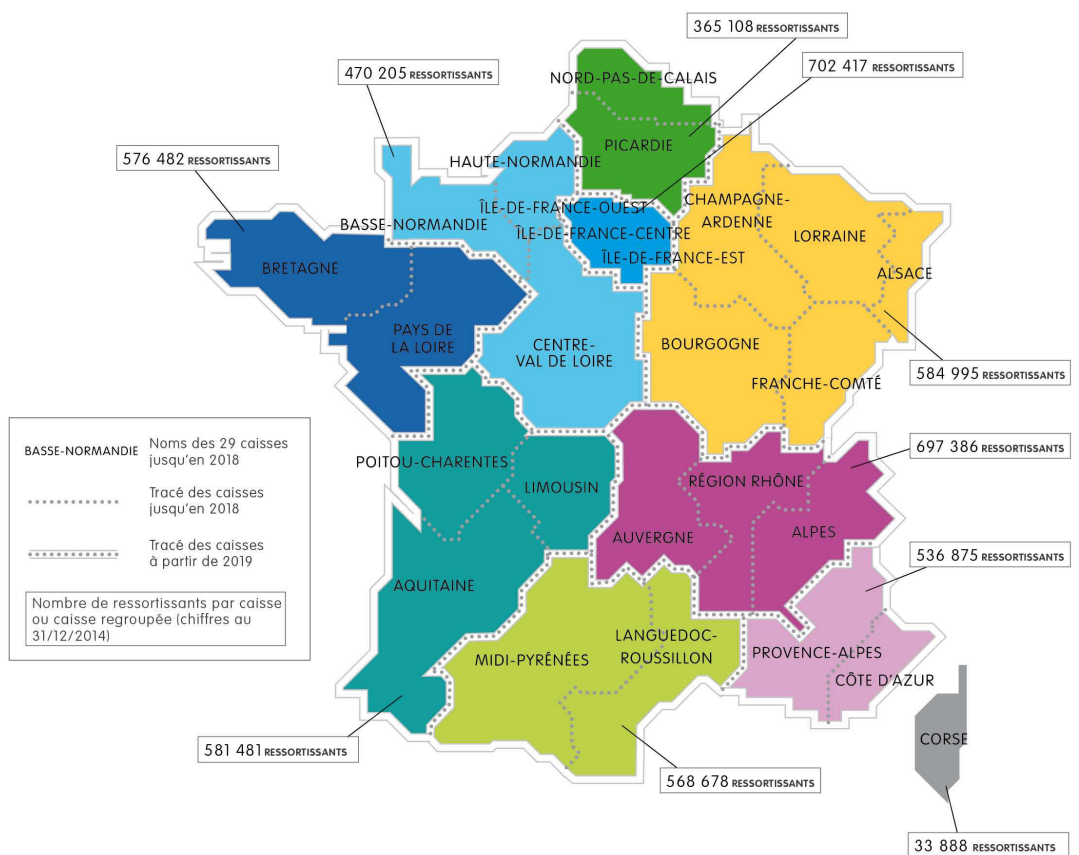
www.rsi.fr/moncompte

+ 200 000 comptes gérés via un compte expert-comptable

242 018 délais de paiement accordés en 2015

Annexe 3 / Carte Trajectoire RSI 2018

ÉVOLUTION DE LA CARTOGRAPHIE DU RÉSEAU DES CAISSES RSI



80 676 RESSORTISSANTS



53 681 RESSORTISSANTS



957 881 RESSORTISSANTS

