

**Origine :**

Direction Générale Adjointe  
Protection social  
Sous-Direction de la Relation  
Clients

**Contact :**

Murielle BIALES  
[murielle.biales@le-rsi.fr](mailto:murielle.biales@le-rsi.fr)  
Clotilde BOUFFEL  
[clotilde.bouffel@le-rsi.fr](mailto:clotilde.bouffel@le-rsi.fr)

**Annexes :**

- Bilan national 2010 : politique de contact des assurés
- Bilan type régional
- Trame d'entretien de conseil social
- Courrier de proposition d'entretien de conseil social
- Questionnaire de satisfaction
- Diaporama Auto-Entrepreneur
- FAQ sur l'EIRL
- Catalogue des publications du RSI

**Textes de références :**

**Mots clés :**

Offre de service global /  
Rencontre de conseil social /  
Entretien de conseil social /  
Information de l'assuré / Enquête  
/ Bilan

**A :**

Mesdames et Messieurs les Directeurs des caisses RSI  
Mesdames et Messieurs les Agents comptables  
Mesdames et Messieurs les Médecins conseils régionaux  
Mesdames et Messieurs les responsables d'OC

**Politique de contact des ressortissants du RSI :  
définition du socle commun minimal pour l'année 2011.**

Cette circulaire vise à définir le contenu et les modalités de mise en œuvre du socle commun minimal des contacts, entretiens ou rencontres, des ressortissants du RSI pour l'année 2011.

## **-I- RAPPEL DU CONTEXTE :**

### **1) La poursuite d'une politique spécifique de contact au service des travailleurs indépendants :**

La mise en œuvre d'une politique de contact est au cœur des objectifs du RSI, et ce dans le prolongement des actions menées antérieurement, en particulier par les ex- réseaux de retraite.

Cette politique constitue la traduction qualitative et concrète de la réponse que le régime entend apporter aux besoins spécifiques d'information générale, mais également une information personnalisée souhaitée par les travailleurs indépendants.

Par ailleurs, cette politique de contact, malgré ses impacts non négligeables en termes d'investissement en temps et en charge de travail pour les caisses, constitue pour ces dernières une mission centrale, au cœur des priorités fixées pour le régime.

### **2) Une politique qui s'inscrit dans la logique d'Offre de Service Global promue par le régime :**

La politique de contact que définit le RSI s'inscrit, par ailleurs, dans la logique de déploiement d'une offre de service global.

A ce titre, elle poursuit un double objectif :

- Apporter des informations sur l'ensemble des risques couverts par le régime
- Offrir un service et une information personnalisés, c'est-à-dire adaptés au profil et à la situation du travailleur indépendant, sur la base de ses données personnelles.

Cette politique est ainsi au cœur des enjeux de la COG 2007-2011.

### **3) Une démarche définie en coordination entre les Directions concernées au sein de la Caisse Nationale et des représentants du réseau :**

Compte tenu des objectifs, du périmètre et des modalités de mise en œuvre d'une telle démarche, il est apparu indispensable de l'inscrire dans le cadre de travaux menés conjointement, et de manière transversale, entre des représentants « Métiers » de la Caisse Nationale et des représentants des caisses régionales du RSI.

Le groupe constitué dès 2009 a ainsi poursuivi ses travaux sur 2010 et début 2011 afin de dégager le contenu annuel et les modalités de mise en œuvre de cette politique de contact.

Afin de réaliser cette analyse et de produire ces priorités, le groupe s'est appuyé, dans sa réunion de début 2011 :

- sur le bilan national des actions de contact menées par les caisses RSI auprès des travailleurs indépendants ainsi que sur les priorisations exprimées en la matière pour 2011
- sur les axes et orientations définis par les Directions métiers du RSI (groupe Droit à l'information retraite, politique nationale de prévention, ...)

Les résultats de cette synthèse nationale figurent en annexe de la présente circulaire.

#### 4) La définition annuelle d'un socle commun minimal

La définition des actions de contact à conduire au sein du réseau des caisses RSI s'est articulée en ce début 2011 autour d'une double logique :

- La nécessaire prise en compte du contexte, notamment en termes de charge d'activité et de priorisation des objectifs par et pour le régime.

Les représentants du réseau ont ainsi fait part des difficultés encore rencontrées localement pour mener une politique de contact ambitieuse tant en termes de volume d'entretiens à réaliser que de diversités des profils à rencontrer, et ce en particulier du fait des impacts de l'ISU sur l'activité générale des caisses : impact sur l'activité des accueils bien sûr mais aussi sur l'ensemble de celles liées aux secteurs de production (en particulier recouvrement et retraites) ce qui rend nécessaire de mobiliser un nombre important de ressources humaines sur ces domaines.

- La nécessité de produire des orientations nationales en termes de cibles et de types de rencontres et entretiens, afin de dégager une ligne directrice homogène au sein du réseau.

Cette « homogénéisation » a en effet pour objectifs :

- de mettre en oeuvre une véritable « Politique de contact » nationale,
- de permettre une communication nationale, relayée localement, plus efficace,
- de fournir au réseau des préconisations quant aux priorités du régime (d'où une allocation facilitée des ressources en la matière),
- de permettre la réalisation d'un bilan national consolidé afin de mesurer les effets de chaque action,
- de faciliter la mutualisation et la constitution d'outils et de supports pour chacune des actions du socle commun.

La traduction de ces objectifs est celle de la définition, annuelle, d'un socle commun à l'ensemble des caisses RSI (hors professions libérales) de contacts à mettre en oeuvre, selon les ciblage et les modalités indiqués dans la présente circulaire.

Il s'agit, par conséquent, d'un socle minimal, chacune des caisses ayant toute latitude pour le compléter en fonction de ses ressources et de ses objectifs régionaux spécifiques.

Un bilan des opérations sera réalisé en début d'année N+1 afin d'en tirer les enseignements et d'alimenter les réflexions pour l'année 2012, en coordination avec le contenu de la future Convention d'Objectifs et de Gestion.

## **-II- LA POLITIQUE DE CONTACT : LES OBJECTIFS**

Les objectifs poursuivis par la politique de contact sont les suivants :

- Apporter aux travailleurs indépendants artisans et commerçants un service spécifique adapté à leurs besoins et à leurs attentes, afin de répondre ainsi aux spécificités professionnelles et sociales de cette population, dans son ensemble.
- Accompagner, dans le cadre de contacts personnalisés, les travailleurs indépendants et leurs ayants droit dans les moments clés de leur vie professionnelle et personnelle. Cet objectif conduit à définir, chaque année, des cibles et profils prioritaires au regard des risques, domaines de fragilisation ou attentes spécifiques identifiés.
- Adapter le contenu et les supports associés à chacun des contacts au profil de l'assuré et/ou de son ayant droit afin de leur apporter un conseil et une information personnalisés. Il s'agit de définir des trames « à tiroirs » afin d'être au plus près des besoins de l'assuré rencontré (temps de l'entretien, adaptation de son contenu etc...)
- Inscrire ces contacts dans la dimension d'Offre de Service Global menée par le RSI : le respect de cet objectif conduit ainsi à assurer une prise en charge de l'ensemble des problématiques du travailleur indépendant rencontré, par une information sur l'ensemble des risques couverts par le régime, ce a minima.
- Déterminer les priorités en terme de ciblage au regard d'un double objectif de service aux assurés et d'optimisation de la gestion pour les caisses (fiabilisation de fichiers, pré-liquidation, accompagnement du plan de recouvrement, prise en compte des particularités des assurés transfrontaliers, etc...).

En outre, la mise en œuvre de cette politique est nécessairement mise en cohérence avec l'ensemble des projets et démarches déployés par le RSI, en s'appuyant notamment sur les conclusions des groupes de travail associés à chacun d'entre eux :

- le respect des engagements pris dans le cadre de la Convention d'Objectifs et de Gestion 2007-2011
- les campagnes du droit à l'information retraite,
- les campagnes de prévention en santé et de sensibilisation au bon usage du système de soins,
- la politique d'Offre de Service Global,
- la mise en œuvre de l'ISU et la politique de recouvrement,
- l'identification de nouveaux publics (exemple : les auto-entrepreneurs).

Enfin, il apparaît nettement que 2011 est une année de transition et de préparation de la future COG 2012-2015. Cette dernière faisant à ce jour l'objet de réflexions tant stratégiques qu'opérationnelles, il a ainsi été décidé d'inscrire le socle 2011 dans ce contexte tout à fait spécifique en l'articulant avec les travaux « COG » préparatoires en cours.

### -III- LA POLITIQUE DE CONTACT EN 2011 :

#### 1) Le contenu du « socle commun minimal » pour 2011 :

Pour 2011, compte tenu du contexte d'activité des caisses, d'une part, et des engagements pris dans l'inter-régimes d'autre part, le groupe a défini 4 cibles prioritaires de travailleurs indépendants à contacter.

Ces cibles sont présentées dans le tableau ci-dessous :

TYPE DE CONTACT	CIBLE RETENUE	OBJECTIF SPECIFIQUE
Entretiens de conseil social	Population « EIG » Actifs nés en 1952 et 1957 ( avec une priorisation sur ceux avec carrière incomplète)	- Préparation des campagnes d'envoi des Estimations Indicatives Globales de 2012, avec démarche d'optimisation des travaux de « pré-liquidation »
Contact par courrier	Ensemble des créateurs	- Poursuite des contacts avec les créateurs d'entreprise au regard de leur situation stratégique pour le régime. (Cf. engagement COG)
Rencontres de conseil social	Catégorie professionnelle lors d'une manifestation existante	- Mise en œuvre de la politique d'offre de service global en optimisant ses modalités de mise en œuvre et en capitalisant sur des manifestations « partenaires » existantes. - Maintien de l'objectif de développement d'actions de prévention des risques professionnels
Rencontres « Auto-entrepreneurs »	Auto-entrepreneurs artisans et commerçants	- Apport d'une information générale à un public à la fois potentiellement fragilisé et spécifique et politiquement sensible. - Prévention des risques inhérents à ce statut (en termes de déclaration de revenus, d'acquisition de droits...)

2) Les modalités de mise en œuvre du « socle commun minimal » pour 2011 :

<b>SOCLE MINIMAL COMMUN 2011</b>					
<b>TYPE DE CONTACT</b>	<b>CIBLE</b>	<b>CONTENU</b>	<b>CALENDRIER</b>	<b>MODALITES</b>	<b>OUTILS</b>
Entretiens de conseil social	Population « EIG » Actifs nés en 1952 et 1957 (avec une priorisation sur ceux avec carrière incomplète)	Reconstitution de carrière en vue de l'envoi d'une EIG complète Information sur le passage à la retraite, le statut de conjoint collaborateur, l'invalidité Information « adaptée au profil » sur l'ensemble de la protection sociale : cotisations, prévention santé, ASS	2S 2011 1T 2012	Entretiens physiques ou téléphoniques	Volumétrie et Modalités de requêtes et Kit d'entretien : Trame (sur la base de celle de l'offre de service global), courriers, supports de communication, etc....
Contacts « Créateurs d'entreprise »	Ensemble des créateurs	Support de communication « Le guide de votre protection sociale »	Année 2011	- Engagement « COG » Envoi du support de communication « la protection sociale du créateur » avec le courrier d'affiliation - Eventuelle proposition d'entretien selon politique de la caisse	Supports de communication sur les Créateurs d'entreprise
Rencontres Auto-entrepreneurs	Auto-entrepreneurs artisans et commerçants	Trame du Créateur d'entreprise adaptée à la population des auto-entrepreneurs Information sur l'ensemble de la protection sociale du TI AE : cotisations, prestations santé, prévention santé, retraite, invalidité, ASS...	Année 2011	Rencontres collectives	Volumétrie et modalités de requêtes Diaporama Auto-entrepreneurs Guide « L'auto-entrepreneur »

**SOCLE MINIMAL COMMUN 2011**

<b>TYPE DE CONTACT</b>	<b>CIBLE</b>	<b>CONTENU</b>	<b>CALENDRIER</b>	<b>MODALITES</b>	<b>OUTILS</b>
Rencontres de conseil social	<p align="center">Catégorie professionnelle lors d'une manifestation existante</p> <p>Attention : ne peut concerner que les professions pour lesquelles on dispose d'une information sur les risques professionnels</p>	<p>Régime des cotisations, statuts, conjoint, prestations de retraite, prestations de santé, Prévention santé professionnels Prévention des risques professionnels Parcours de soins etc</p>	Année 2011	Lors des manifestations et/ou salons professionnels	<p>Kit des rencontres « Offre de service global » : Trame d'entretien, courriers, supports de communication, Brochures prévention</p>

### Les rencontres et entretiens de conseil social :

**Les rencontres** sont des contacts collectifs, notamment sous forme de conférences, permettant d'aborder l'ensemble des problématiques, en matière de protection sociale, de la cible retenue.

**Les entretiens** sont des contacts individuels, physiques ou téléphoniques, permettant d'aborder l'ensemble des problématiques, en matière de protection sociale, de l'assuré ainsi que sa situation personnelle, au regard des données individuelles dont dispose le RSI. Cette information est notamment adaptée à la catégorie professionnelle, à l'âge et à la situation personnelle du travailleur indépendant.

### La notion de conseil social et la nécessaire conciliation entre les niveaux d'information sur la retraite et la santé :

L'objectif est d'apporter au travailleur indépendant, dans le cadre de la démarche d'Offre de Service Global dans laquelle le RSI s'est inscrit, une information sur l'ensemble de sa protection sociale lors de tout contact personnalisé.

A ce titre, c'est l'ensemble du champ couvert par le régime qui a vocation à être abordé, selon un niveau de précision et de complétude variable selon le profil du travailleur indépendant, à chaque contact individuel et lors de chaque rencontre collective.

Cependant, les réflexions ont fait apparaître deux éléments importants, ayant un impact non négligeable en termes d'organisation des rencontres et/ou des entretiens :

- L'information en matière de prévention santé ne peut être conçue que de manière générique ; une démarche individuelle n'a de sens que pour répondre aux éventuelles interrogations subsistantes (telles que le droit aux prestations) ou pour relayer les messages généraux de bon usage du système de santé et de participation aux campagnes de prévention (messages priorisés et personnalisés en fonction de la personne rencontrée). Il ne s'agit en aucun cas d'un entretien médical.
- En revanche, l'information en matière de préparation à la retraite n'a de sens pour les ressortissants du régime que si elle est personnalisée.

Il s'agit ici :

- de présenter les grands mécanismes de la retraite,
- d'apporter une information personnalisée sur les droits acquis,
- d'accompagner l'assuré dans l'optimisation de ses droits par un conseil adapté à sa situation.

### **3) Les grands axes du contenu des entretiens :**

De manière globale, le contenu de ces entretiens s'articule autour des domaines suivants :

- Présentation du RSI et de ses missions,
- Présentation du statut de travailleur indépendant et de ses cotisations,
- Présentation des droits à la retraite dans le cadre d'un conseil personnalisé ;

A ce titre, les 2 principes suivants ont été retenus nationalement :

- Compte tenu des différences de calcul en matière de projection des droits retraite jusqu'à 65 ans, entre les estimations « maison » et celles produites dans le cadre du Droit à l'information, la pratique de remise d'une estimation « RSI » à partir de 54 ans n'est plus préconisée.
  - En raison de l'optimisation du circuit d'envoi des RIS à la demande, et de leur niveau de complétude plus abouti que les relevés propres au RSI, il est désormais préconisé de s'appuyer, dans le cadre de l'information et du conseil « retraite » personnalisé, sur les Relevés Individuels de Situation du Droit à l'information.
- Présentation des droits aux prestations maladie-maternité et des services associés,
  - Présentation de la politique générale de prévention réalisée par le RSI,
  - Information prévention au regard des risques professionnels rencontrés, si elle est disponible,
  - Présentation de la politique générale d'action sanitaire et sociale du RSI,
  - Présentation des services en lignes (site RSI, portail prévention...).

Le contenu, sur cette base, est ensuite modulé en fonction de la cible d'assuré et/ou d'ayant droit rencontré.

Les outils mis à disposition du réseau des caisses afin d'homogénéiser l'ensemble de ces informations consistent en une trame « à tiroirs » élaborée autour de celle transmise en 2009 au titre de la démarche d'Offre de Service Global.

Cette trame est l'un des éléments constitutifs du Kit « Politique de contact » élaboré et validé nationalement avec le concours des caisses régionales membres du groupe de travail.

#### **4) Les outils mis à disposition par la Caisse Nationale :**

Afin d'accompagner au mieux les caisses du RSI dans la mise en œuvre de cette démarche, la Caisse Nationale leur fournit un KIT « Politique de contact ».

L'objectif est de permettre une appropriation facilitée de la démarche et de son contenu ainsi qu'une mise en œuvre la plus opérationnelle possible.

Ce Kit contient l'ensemble des outils et supports « génériques » ci-dessous :

- Bilan type,
- Enquête de satisfaction (qui pourra également être utilisée pour tout entretien spontané),
- Trame « à tiroirs » afin d'intégrer les problématiques spécifiques de l'ensemble des cibles (trame adaptable localement),
- Modèle de courrier d'invitation entretien de conseil social (adaptable localement)
- Supports de communication (affiches, plaquettes, brochures prévention etc...),
- Modalités de requêtage et volumétrie,
- Support de présentation du dispositif Auto-Entrepreneur (adaptable localement),
- Script sur l'EIRL .

L'enquête de satisfaction doit être réalisée à partir du modèle transmis par la Caisse Nationale, pour permettre la consolidation nationale des résultats.

Par ailleurs, si cette enquête peut-être réalisée par échantillonnage, chacune des cibles faisant l'objet d'une action doit être analysée.

A chaque mise à jour d'un ou plusieurs de ces supports, une nouvelle version de l'outil concerné sera transmise par voie dématérialisée aux caisses.

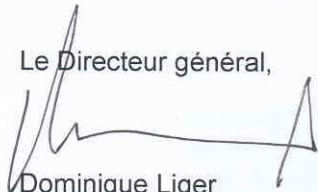
#### **4) Le suivi : bilans régionaux et bilan national**

Un bilan local annuel des actions menées au titre de la démarche d'Offre de Service Global devra être réalisé par chacune des caisses régionales du RSI.

Le modèle de ce bilan est disponible dans le Kit diffusé par la Caisse Nationale.

Ce bilan devra être adressé à la Caisse Nationale, avant le 31 janvier de chaque année, à l'adresse suivante : [relations.clients@le-rsi.fr](mailto:relations.clients@le-rsi.fr)

La Caisse Nationale produira, quant à elle, un bilan national annuel de la démarche, sur la base, notamment, d'une consolidation des documents et informations transmis par les caisses du RSI.

Le Directeur général,  
  
Dominique Liger