

Point presse annuel du Régime social des indépendants (RSI) 25 février 2015

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

Sommaire :

- **2015 : De nouvelles mesures en faveur de la couverture sociale des chefs d'entreprise indépendants** page 2
- **Annexe 1 : La situation du RSI est normalisée, avec une baisse continue du nombre de réclamations** page 4
- **Annexe 2 : Quatre séries de mesures en faveur des chefs d'entreprise indépendants en 2015 et 2016** page 6
- **Annexe 3 : Chiffres clés et résultats du baromètre de satisfaction assurés Médiamétrie pour le RSI** page 9

À propos du Régime Social des Indépendants

Le RSI assure une mission de service public - la protection sociale obligatoire des 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 recouvre 11 milliards de cotisations auprès de 2,8 millions de cotisants et verse 17 milliards d'euros de prestations (la différence est compensée par des transferts de solidarité).

Le RSI se compose d'une caisse nationale et de vingt-neuf caisses régionales. 912 administrateurs élus et 5 500 agents sont au service des 6,1 millions d'assurés.

2015 : DE NOUVELLES MESURES EN FAVEUR DE LA COUVERTURE SOCIALE DES CHEFS D'ENTREPRISE INDÉPENDANTS

Gérard Quevillon et Stéphane Seiller, président national et directeur général du Régime social des indépendants (RSI), ont présenté de nouvelles mesures pour 2015 et 2016, ainsi qu'un bilan des actions réalisées ces dernières années pour faire progresser la protection sociale des 6,1 millions de chefs d'entreprise indépendants et de leur famille, assurés du RSI. Afin de mieux répondre aux interrogations actuelles des chefs d'entreprise indépendants, ils ont également tenu à apporter plusieurs précisions importantes sur le fonctionnement du RSI.

LA SITUATION DU RSI EST NORMALISÉE, AVEC UNE BAISSÉ CONTINUE DU NOMBRE DE RÉCLAMATIONS (voir détails dans l'annexe 1 en page 4)

La situation du RSI et les relations avec ses assurés sont normalisées, comme en atteste le rapport sénatorial de la Mission d'évaluation et de contrôle de la Sécurité sociale (Mecss), de juin 2014, mais également le rapport annuel du Défenseur des droits, qui jusqu'en 2012 relevait les nombreux dysfonctionnements des processus de recouvrement, constatait en 2013 une diminution de moitié des réclamations de cotisants portées à sa connaissance, et dont l'édition 2014 n'aborde plus le sujet.

En 2014, les réclamations des artisans et commerçants relatives aux cotisations sont en baisse de 11 % par rapport à 2013. Elles s'élèvent à 2 330 par mois pour la France entière, soit 0,11 % des 2,1 millions d'artisans et commerçants cotisants au RSI.

Pour améliorer le service rendu, les équipes du RSI ont en particulier porté leurs efforts sur l'optimisation des procédures de recouvrement des cotisations avec leurs collègues des Urssaf, l'accueil téléphonique (progression de six points du taux de réponse à 84,5 % par rapport à 2013 et mise en service de numéros courts non surtaxés) et le développement des télé-services.

Par ailleurs, pour accompagner les indépendants en difficulté, 300 000 délais de paiement ont été accordés en 2014, ce qui est en ligne avec ceux accordés les années précédentes. À ce titre, les dirigeants du RSI encouragent les indépendants qui rencontrent des difficultés conjoncturelles à en informer leur caisse sans attendre, afin de ne pas accumuler des retards de cotisation.

« Nous mesurons d'autant mieux les difficultés que rencontrent les entrepreneurs que ce sont des chefs d'entreprise élus qui administrent le RSI. Nous cherchons à renforcer les relations avec les assurés. Nous sommes mobilisés pour répondre au plus vite et 90 % des réclamations sont traitées dans les délais depuis 2012. Les équipes du RSI vont continuer à travailler en ce sens. », a déclaré Gérard Quevillon, président national.

QUATRE SÉRIES DE MESURES FAVORABLES AUX CHEFS D'ENTREPRISE INDÉPENDANTS EN 2015 ET 2016 (voir détails dans l'annexe 2 page 6)

Parallèlement à une baisse globale des cotisations, le RSI poursuit son travail d'amélioration du service et de renforcement de la protection des indépendants.

1. Des cotisations en baisse

- Baisse de trois points des cotisations en 2015 pour près de 90 % des cotisants
- Baisse des cotisations minimales pour les cotisants aux revenus les plus bas

2. + SIMPLE : facilités de gestion pour les chefs d'entreprise

- Simplification du calendrier d'appel et de régularisation des cotisations
- Octroi de délais de paiement en ligne et en temps réel
- Accélération des remboursements individuels
- Mise en place du télé-règlement des cotisations (début 2016)

3. + PROCHE : poursuite de l'amélioration de la relation de service

- Expérimentation d'un réseau de médiateurs de terrain
- Développement de nouveaux télé-services
- Progression de la qualité de l'accueil téléphonique
- Refonte des courriers liés au recouvrement des cotisations, pour en améliorer la lisibilité

4. + DE PROTECTION : extension de la couverture sociale et renforcement de l'accompagnement pour la santé

- Indemnités journalières pour les conjoints collaborateurs
- Simplification des conditions d'ouverture du droit aux indemnités journalières
- Programme de prévention professionnelle pour les artisans du bâtiment
- Maintien en activité professionnelle des indépendants suite à un arrêt de travail pour maladie
- Harmonisation et augmentation des minimaux des pensions d'invalidité
- Aide financière d'accompagnement au départ à la retraite
- Bilan santé retraite

RÉPONDRE AUX INTERROGATIONS ET AUX AMALGAMES SUR LE FONCTIONNEMENT DU RSI

En conclusion du point presse, Stéphane Seiller, directeur général a insisté sur l'engagement constant du RSI à chercher à mieux répondre aux attentes des travailleurs indépendants. Il a corrigé certaines informations erronées : *« Nous sommes conscients des difficultés de tous ordres auxquelles sont confrontés les chefs d'entreprise des TPE-PME ; pour la grande majorité d'entre eux les taux de cotisations sociales viennent de baisser de trois points en 2015. Nous poussons à ce que le travail de simplification déjà engagé soit accéléré, car la complexité est utilisée par certains pour propager des contre-vérités et tromper des assurés de bonne foi. »*.

Face aux amalgames mettant en cause le fonctionnement du RSI, il est donc rappelé que le régime fait partie du système national de Sécurité sociale. Les chefs d'entreprise indépendants ont donc l'obligation d'y être affiliés. Le RSI leur assure la même protection sociale de base qu'aux salariés (santé, retraite).

Annexe 1

LA SITUATION DU RSI EST NORMALISÉE, AVEC UNE BAISSÉ CONTINUE DU NOMBRE DE RÉCLAMATIONS

La situation et la qualité de service du RSI sont normalisées depuis 2013. Ce constat est confirmé par le rapport de la Mission d'évaluation et de contrôle de la Sécurité sociale (Mecss), publié le 25 juin 2014, qui propose une analyse objective et équilibrée de la situation actuelle du RSI. La Mecss souligne ce qui apparaît comme un paradoxe : « Alors que la situation apparaissait stabilisée sur le plan de la gestion, la contestation semblait gagner de l'ampleur au printemps 2014, avec un brouillage manifeste entre le fonctionnement du RSI et le niveau des charges dues par les travailleurs indépendants. ». Le rapport rappelle « Au plus fort de la crise de l'ISU, le RSI a mis en place des dispositifs d'urgence [...] qui sont aujourd'hui supprimés. » Il précise : « Profondément détériorés après l'entrée en vigueur de la réforme, les principaux indicateurs du RSI tels que définis dans la Convention d'objectifs et de gestion (COG), sont aujourd'hui mieux orientés. ».

À cet égard, le RSI rappelle que le rapport de la Cour des comptes de 2012 ne porte pas sur la situation actuelle du RSI mais sur celles des années 2008 à 2011.

Le rapport annuel du Défenseur des droits jusqu'en 2012 consacrait de nombreuses pages aux dysfonctionnements des processus de recouvrement ; il constatait en 2013 une diminution de moitié des réclamations de cotisants portées à sa connaissance. Il ne consacre dans son édition 2014 aucune ligne sur le sujet.

1. UNE RELATION DE SERVICE EN AMÉLIORATION CONSTANTE

- Des services en ligne diversifiés et appréciés :
 - Au 31 janvier 2015, 750 000 comptes personnalisés ouverts et près de 150 000 comptes personnalisés accessibles en ligne par les professionnels de l'expertise comptable
 - Plus de 3 000 000 de visites en 2014 sur l'espace personnalisé de services en ligne
 - 258 000 demandes en ligne d'attestations (marché, vigilance), 177 000 délivrées en ligne

84 % des cotisants actifs et 87 % des nouveaux affiliés sont satisfaits ou très satisfaits du compte personnalisé sur rsi.fr. (source : baromètre de satisfaction assurés Médiamétrie octobre-novembre 2014).
- Un accueil téléphonique qui progresse :
 - Taux de réponse de 84,5 % en 2014 contre 79 % en 2013 pour les appels concernant les cotisations
 - Simplification avec la mise en place de deux numéros courts non surtaxés
- La prise en compte de la situation individuelle de chaque cotisant :
 - Les appels de cotisations sont accompagnés d'informations explicatives
 - Les cotisants en difficulté sont contactés par téléphone pour étudier avec eux les solutions possibles
 - Avant l'ouverture de chaque dossier contentieux, une vérification systématique est réalisée
 - La mise en place d'un accueil unique commun et d'une organisation commune de terrain RSI/Urssaf pour optimiser les procédures de recouvrement
- Le traitement des réclamations
 - Baisse de près de 11 % des réclamations entre 2013 et 2014
 - 2 330 réclamations par les artisans et commerçants par mois relatives au recouvrement des cotisations pour la France, soit 0,11 % des 2,1 millions des cotisants artisans et commerçants.
 - 90 % des réclamations sont traitées dans les délais fixés
 - Possibilité de saisir le médiateur du RSI depuis janvier 2014

65 % des assurés sont très satisfaits ou satisfaits du RSI – 74 % des nouveaux assurés sont très satisfaits ou satisfaits du RSI (source : baromètre de satisfaction assurés Médiamétrie octobre-novembre 2014).

2. LE RSI ACCOMPAGNE LES INDÉPENDANTS EN DIFFICULTÉ

- En donnant du temps : 300 000 délais de paiement accordés en 2014 pour le versement des cotisations sociales (près de 15 % des cotisants) ; c'est une masse de plus de 1,7 milliards de cotisations dont le RSI accepte le décalage du paiement par les cotisants.
- En prenant en charge un trimestre ou deux de cotisations pour des assurés dont l'activité professionnelle traverse provisoirement une passe difficile : près de 35 millions d'euros de cotisations sociales prises en charge par le RSI, en 2014, dans le cadre de l'action sanitaire et sociale, permettant aux assurés concernés de préserver leurs droits, notamment pour la retraite.
- En apportant une aide financière directe d'urgence : présence systématique et immédiate du RSI sur le terrain en cas de catastrophes naturelles et d'intempéries : par exemple, en 2014, près de 900 personnes ont reçu des aides financières d'urgence (montant global d'environ 1 500 000 €) et sans contrepartie.

Annexe 2

QUATRE SÉRIES DE MESURES EN FAVEUR DES CHEFS D'ENTREPRISE INDÉPENDANTS EN 2015 ET 2016

1. DES COTISATIONS EN BAISSÉ

Dans le cadre des mesures gouvernementales de soutien aux entreprises, une baisse d'1 milliard d'euros des cotisations sociales personnelles concerne les travailleurs non salariés. Elle se traduit notamment pour les cotisants du RSI par :

- **Une baisse du taux de cotisation allocations familiales** bénéficiant à 9 cotisants sur 10, soit 2 520 000 personnes concernées. Le taux, de 5,25 % jusque-là, s'établit désormais à :
 - 2,15 % jusqu'à 110 % du Plafond annuel de la Sécurité sociale (Pass 2015 : 38 040 €)
 - Puis augmente linéairement entre 2,15 % et 5,25 % pour un revenu compris entre 110 % et 140 % du Pass pour atteindre 5,25 % au dessus de 140 % du Pass.
- **Une baisse des cotisations minimales d'un tiers depuis 2012** (fixées désormais à 1 103 €, soit une réduction de près de 600 €) avec en particulier une baisse de la cotisation maladie minimale passant de 976 € à 246 €, bénéficiant à 750 000 cotisants aux revenus faibles ou déficitaires, soit 4 cotisants sur 10.

2. + SIMPLE : FACILITÉS DE GESTION POUR LES CHEFS D'ENTREPRISE

- **Simplification du calendrier d'appel et de régularisation des cotisations**

Sur proposition des administrateurs du RSI début 2013, le mode de calcul des cotisations est simplifié depuis 1^{er} janvier 2015, afin de permettre aux chefs d'entreprise de mieux prévoir et lisser leur trésorerie :

 - **le calcul des cotisations provisionnelles payées en année N (année en cours) est désormais réalisé sur la base du revenu de l'année N-1, au lieu du revenu de l'année N-2.** Concrètement, dès que le travailleur indépendant réalise sa déclaration de revenus 2014 auprès du RSI, au printemps 2015, ses cotisations définitives pour 2014 sont aussitôt calculées et ses cotisations provisionnelles pour 2015 sont également recalculées en fonction de ce revenu. Un seul courrier récapitulatif lui parvient. Il a ainsi une parfaite visibilité du niveau de ses cotisations, est éventuellement remboursé d'un trop-versé, et en cas de régularisation, le paiement s'étale jusqu'en décembre. Auparavant, il devait attendre la fin de l'année pour que la régularisation soit effectuée et le paiement complémentaire de cotisations était réparti sur les deux derniers mois
 - **le paiement des cotisations est effectué sur 12 mois au lieu de 10** pour les assurés ayant opté pour le prélèvement mensuel.
 - **en cas de solde créditeur de cotisations, les assurés sont remboursés dans un délai d'un mois**, au lieu d'être remboursés à la fin de l'année comme jusqu'à présent. Par ailleurs, le solde débiteur le paiement est dorénavant lissé sur le reste de l'année et non plus demandé en une fois en fin d'année.

En complément, le chef d'entreprise peut également utiliser la **possibilité de recalculer** ses cotisations provisionnelles sur la base d'une estimation de son revenu de l'année en cours et ce, plusieurs fois dans l'année. Ce dispositif est proposé aux assurés via leur compte personnalisé et en temps réel (près de 100 000 demandes depuis janvier 2014).

- **Octroi de délais de paiement en ligne et en temps réel**

Les chefs d'entreprise peuvent également obtenir un **délai de paiement en cas de difficulté pour régler leurs cotisations** et notamment en temps réel via leur compte personnalisé (service ouvert depuis octobre 2014).

- **Accélération des remboursements individuels**
- **Mise en place du télé-règlement des cotisations (début 2016)**
Face aux obligations de dématérialisation du paiement, le RSI proposera, outre le prélèvement automatique et le virement bancaire, le télé-règlement des cotisations.

3. + PROCHE : POURSUITE DE L'AMÉLIORATION DE LA RELATION DE SERVICE

- **Expérimentation d'un réseau de médiateurs de terrain**
Déploiement envisagé d'un réseau de médiateurs de terrain, personnalités indépendantes : une expérimentation se déroule actuellement en Bretagne et pourrait après bilan être généralisée dans l'ensemble des régions. Ce dispositif, visant à faciliter la relation entre les cotisants et le RSI vient compléter celui du médiateur du RSI installé depuis le début de l'année 2014.
- **Développement de nouveaux télé-services**
 - Téléchargement des attestations d'affiliation et de radiation d'ici la fin du 1^{er} semestre 2015
 - Service « Ma santé » contenant le carnet de santé personnalisé, le dossier de prévention professionnelle, les liens avec l'organisme en charge de la gestion de l'assurance maladie...
- **Progression de la qualité de l'accueil téléphonique**
 - Renforcement du pilotage et des contrôles sur la plate-forme externalisée gérant une partie des appels liés aux cotisations dans l'attente d'une ré-internalisation intégrale
 - Ré-internalisation partielle avec la mise en place d'une plate forme interne pour les débordements
- **Refonte des courriers liés au recouvrement des cotisations, pour en améliorer la lisibilité**

4. + DE PROTECTION : EXTENSION DE LA COUVERTURE SOCIALE ET RENFORCEMENT DE L'ACCOMPAGNEMENT POUR LA SANTÉ

- **Indemnités journalières pour les conjoints collaborateurs.** Depuis le 1^{er} janvier 2015, les conjoints collaborateurs peuvent bénéficier du versement d'indemnités journalières, sur la base d'une cotisation minimale forfaitaire de 107 €, après un an de cotisation.
- **Simplification des conditions d'ouverture du droit aux indemnités journalières.** Sur une initiative des administrateurs du RSI, les conditions d'ouverture de droit aux indemnités journalières maladie sont simplifiées (décret n° 2014-775 paru au JO du 08/07/2014).
Dorénavant, l'examen de la condition d'ouverture de droit aux indemnités journalières portant sur le paiement des cotisations n'est effectué qu'une seule fois lors de l'arrêt initial et non plus à chaque prescription prolongeant cet arrêt initial ou au passage en invalidité.
Cela permet de continuer à indemniser les assurés en arrêt de travail qui ont des difficultés économiques dues à leur état de santé, ne leur permettant pas de respecter le paiement de leurs cotisations sociales.
- **Programme de prévention professionnelle pour la santé des artisans du bâtiment.** Depuis le mois d'octobre 2014 et jusqu'en décembre 2015, le RSI déploie son programme **RSI Prévention Pro** auprès des **artisans du bâtiment**, soit près de 235 000 assurés parmi les professions suivantes : les maçons carreleurs, les plombiers chauffagistes, les menuisiers, les peintres et poseurs de revêtements, les couvreurs charpentiers, les métiers du plâtre et de l'isolation, les électriciens et les serruriers métalliers.
Ils sont ainsi invités à bénéficier de conseils de prévention personnalisés et d'une consultation médicale dédiés à leur activité professionnelle, sans avance de frais de leur part.
http://www.rsi.fr/uploads/tx_rsrss/CP_RSI_PreventionProBatimentWEB.pdf

- **Maintien en activité professionnelle des indépendants suite à un arrêt de travail.** Le RSI a initié depuis 2014 un dispositif d'aide au maintien dans l'activité des travailleurs indépendants fragilisés par le handicap, la pénibilité, la maladie ou l'usure professionnelle. Il vient en soutien au travailleur indépendant pour l'aider dans ses démarches et dans un éventuel projet d'adaptation ou de reconversion professionnelle. En partenariat avec d'autres acteurs de la sphère médico-sociale le RSI s'attache à identifier le plus en amont possible les assurés ayant un besoin de reconversion. En 2014, 1 000 personnes ont bénéficié d'un accompagnement suite à 1 500 signalements.
- **Harmonisation et augmentation des minimaux des pensions d'invalidité des artisans et commerçants.** Voulue par les administrateurs du RSI, dans un souci d'équité et de meilleures adéquations des prestations, l'harmonisation des régimes invalidité des artisans et des commerçants leur permet le versement de pensions d'invalidité identiques dont les montants minimaux augmentent fortement, tant pour l'incapacité partielle que pour l'incapacité totale. Le montant minimum de pension d'invalidité totale et définitive augmente de 352 € (de 282 € à 634 €) pour les artisans et celui de l'incapacité au métier augmente de 168 € (de 282 € à 450 €) pour les artisans comme pour les commerçants.
- **Aide financière d'accompagnement au départ à la retraite.** Depuis janvier 2015, dans le cadre de son fonds d'action sociale, le RSI verse une aide à l'accompagnement au départ à la retraite aux assurés artisans et commerçants en difficulté, en remplacement de l'indemnité de départ, suite à sa suppression dans la loi de finances 2015.
http://www.rsi.fr/uploads/tx_rsirss/2015-01CP_RSI_ADR_WEB.pdf
- **Bilan santé retraite.** Le programme de prévention **Bilan santé retraite** invitera dès mars 2015 35 000 nouveaux retraités assurés santé du RSI ainsi que leurs conjoint(e)s ayants droit de plus de 58 ans à bénéficier sans avance de frais de leur part :
 - **d'une visite médicale chez le médecin traitant** afin de définir les facteurs médicaux, sociaux, économiques impactant la santé et la qualité de vie à la retraite
 - **d'un bilan bucco-dentaire chez le chirurgien-dentiste** afin de prévenir d'éventuelles infections, facteurs majeurs de dénutrition

Annexe 3

CHIFFRES CLÉS ET RÉSULTATS DU BAROMÈTRE DE SATISFACTION ASSURÉS MÉDIAMÉTRIE POUR LE RSI

1. CHIFFRES CLÉS

- **Ressortissants du RSI : 6,1 millions en 2014**
- **Cotisants : 2,8 millions en 2014** (artisans, industriels et commerçants, professionnels libéraux)
- **Cotisations encaissées (hors CSG-CRDS) : 10,7 milliards d'euros estimés pour 2014**
- **Bénéficiaires maladie : 4,2 millions en 2014**
Dont 2/3 assurés et 1/3 ayants droit
700 000 en affection longue durée
320 000 bénéficiaires de la CMU complémentaire
32 000 attestations d'aide à la complémentaire santé attribuées
- **Prestations maladie (2013) : 7,7 milliards d'euros de prestations versées dont :**
3,7 milliards d'euros de soins de ville et 4 milliards de dépenses en établissement
240 millions d'euros d'indemnités journalières, pour 8,3 millions de journées
144 millions d'euros d'indemnités journalières maternité
10,4 millions d'euros de congés paternité
269 millions d'euros pour 28 600 pensions d'invalidité
- **Retraite : 2,1 millions de pensionnés en 2014**
- **Prestations vieillesse (2013) : 8,8 milliards d'euros dont :**
7,2 milliards pour la retraite de base
1,6 milliard pour la retraite complémentaire
- **Action sociale : 110 millions d'euros d'aides versées dont 35 millions d'euros pour les cotisants en difficulté en 2014**

2. RÉSULTATS DU BAROMÈTRE DE SATISFACTION ASSURÉS MÉDIAMÉTRIE POUR LE RSI (OCTOBRE/NOVEMBRE 2014)

- **65 % des assurés sont très satisfaits ou satisfaits du RSI** – 74 % des nouveaux affiliés (6 mois à 18 mois d'affiliation) sont très satisfaits ou satisfaits du RSI.
- **66 % des assurés ayant déjà pris contact avec le RSI se déclarent satisfaits de la qualité de ces contacts** – 77 % des nouveaux affiliés se déclarent satisfaits de la qualité de ces contacts.
- **84 % des cotisants actifs et 87 % des nouveaux affiliés sont satisfaits ou très satisfaits du compte personnalisé sur rsi.fr.**