

RAPPORT
À MONSIEUR LE PREMIER MINISTRE
SUR LE FONCTIONNEMENT DU RSI
DANS SA RELATION AVEC LES USAGERS

ÉTABLI PAR
SYLVIANE BULTEAU
DÉPUTÉE DE LA VENDÉE
FABRICE VERDIER
DÉPUTÉ DU GARD

LUNDI 21 SEPTEMBRE 2015

Table des matières

| | |
|--|----|
| Introduction | 3 |
| I - L'engagement du régime dans l'amélioration de son organisation et de son fonctionnement au service de l'utilisateur est encore trop récent pour produire des effets lisibles et perceptibles par les assurés. | 5 |
| 1.1. L'évolution des organisations et du fonctionnement global a été engagée | 5 |
| 1.1.1. L'appel des cotisations est en voie de fiabilisation en 2015 et leur recouvrement tend vers la normalisation au prix d'un investissement humain majeur des deux réseaux ... | 5 |
| 1.1.2. La relation à l'utilisateur devient une préoccupation prioritaire du régime..... | 9 |
| 1.2. Les améliorations restent inégales et leur déploiement encore insuffisant pour assurer une réelle qualité de service à l'assuré | 13 |
| 1.2.1. L'appel des cotisations n'est pas encore totalement fiabilisé..... | 13 |
| 1.2.2. Les résultats doivent progresser en matière d'accueil et de relations clients | 15 |
| II – La mission formule des propositions pour améliorer la qualité de service et restaurer le lien de confiance avec les assurés..... | 18 |
| 2.1. Deux scénarios ne paraissent pas de nature à apporter des solutions de court ou moyen terme : l'intégration totale du RSI au Régime Général et la fusion avec la MSA | 18 |
| 2.1.1. L'intégration totale du RSI au régime général..... | 18 |
| 2.1.2. La fusion avec la MSA..... | 19 |
| 2.2. Des rapprochements envisageables tout en respectant la légitimité professionnelle du régime | 21 |
| 2.2.1. L'évolution de la branche maladie du RSI dans le cadre d'une assurance maladie universelle..... | 21 |
| 2.2.2. Une coopération renforcée avec les autres régimes | 23 |
| 2.3. Des évolutions souhaitables pour des résultats visibles à court et moyen terme par les assurés | 25 |
| 2.3.1. Une étape importante : l'annonce par le gouvernement, le 25 juin 2015, de « 20 mesures pour les assurés du régime social des indépendants »..... | 25 |
| 2.3.2. Ces premières mesures devraient être prolongées par des dispositions ou actions complémentaires de simplification et d'amélioration des offres de service du RSI | 28 |
| Tableau : Uniformisation des assiettes minimales proposées | 29 |
| 2.4. Des réformes structurelles indispensables restent enfin à mener pour améliorer la qualité de service et rationaliser la gestion | 33 |
| 2.4.1. Clarifier les rôles des partenaires et moderniser les systèmes d'information en matière d'appel et de recouvrement des cotisations ISU | 33 |
| 2.4.2. A court et moyen terme cependant, des évolutions de SNV2 doivent être impérativement et rapidement réalisées | 33 |
| 2.4.3. Auto-déclaration et auto-liquidation : tester la possibilité pour les travailleurs indépendants de calculer et déclarer directement leurs revenus et de régler leurs cotisations. | 33 |

| | |
|--|----|
| Conclusion | 36 |
| Propositions de la mission – rapport final | 37 |
| Simplifier | 37 |
| Enrichir les prestations | 37 |
| Améliorer la relation avec les usagers | 37 |
| Engager des évolutions structurelles du régime et des systèmes d’information | 38 |
| Evaluer les progrès accomplis | 38 |
| Annexe 1 Données démographiques et financières | 39 |
| Annexe 2 A quoi servent les cotisations des indépendants | 41 |
| Annexe 3 Simplification du barème des cotisations | 43 |
| Annexe 4 Liste des personnes auditionnées | 43 |

Introduction

Par décret du 8 avril 2015, le Premier ministre nous a chargés d'une mission d'évaluation de l'efficacité et de la qualité du régime social des indépendants dans sa relation avec ses assurés et ses bénéficiaires.

Cette demande de mission s'inscrivait dans un contexte de forte tension depuis plusieurs mois entre le régime et certains de ses assurés.

Avec 6,1 millions de ressortissants et 2,8 millions de cotisants, le régime social des indépendants (RSI) est, après le régime général, le second régime de protection sociale par ordre de taille. Le régime a recouvert 11 milliards d'euros (Mds €) de cotisations et 4,5 Mds € au titre de la contribution sociale généralisée (CSG) et de la compensation soit 14,5 Mds € en 2014. Il a servi 17,7 Mds € de prestations ; 8,5 Mds € de prestations d'assurance maladie au titre des régimes de base, 9 Mds € de pensions de retraite (dont 7,3 pour les retraites de base) et 288 millions de pensions invalidité-décès¹.

Sa mise en place en 2006 résulte de l'ordonnance du 8 décembre 2005 qui a regroupé les régimes de retraite et invalidité-décès des professions artisanales (CANCAVA) et des professions industrielles et commerciales (ORGANIC) ainsi que le régime maladie-maternité des non-salariés non-agricoles (CANAM).

La simplification souhaitée à l'origine n'a été que partielle puisque le RSI ne couvre pas l'ensemble des risques ni tous les travailleurs indépendants. Et s'agissant de la gestion pour laquelle le RSI est compétent, celle-ci demeure éclatée entre différents opérateurs : organismes conventionnés (OC) pour la branche maladie et le recouvrement des cotisations des professions libérales (PL), URSSAF pour le recouvrement hors PL.

La création du RSI reste marquée de façon très négative par les graves problèmes de mise en œuvre, en 2008, de l'Interlocuteur social unique (ISU) en matière de recouvrement des cotisations et contributions sociales des commerçants et artisans. Les dysfonctionnements de l'ISU ont été, en effet, à l'origine d'une déstabilisation durable du régime dans son ensemble et d'une sérieuse perte de confiance de ses ressortissants.

Le régime a également été déstabilisé par les changements fréquents de réglementation et des évolutions majeures comme la création du statut de l'auto-entrepreneur (devenu micro-entrepreneur) population qui représente aujourd'hui 37% de ses ressortissants.

Regroupant artisans, commerçants et professions libérales, sous des statuts divers (micro-entrepreneurs, gérants majoritaires, travailleurs indépendants), ce régime est enfin marqué outre cette diversité de ses ressortissants, par leur relative volatilité puisque pour près de 520 000 entrées sur la période 2012-2014, on compte près de 480 000 sorties.

¹ Cf. Annexes 1 et 2

Le climat de méfiance envers le régime s'est accru au cours de la fin de l'année 2014 et au début de l'année 2015. La contestation qui renait périodiquement dépasse désormais, pour certains groupes d'assurés, le cadre d'un mécontentement sur des dysfonctionnements pour s'inscrire dans celui plus global d'une remise en cause du régime lui-même et, parfois, du principe même de l'affiliation obligatoire à un régime de sécurité sociale.

Le Premier ministre, tout en rejetant fermement toute remise en cause d'un régime d'assurance collective plus que jamais nécessaire pour maintenir un haut niveau de protection, a donc souhaité une objectivation des difficultés du régime et des propositions sur les moyens d'une amélioration rapide de la qualité du service rendu aux assurés.

Comme nous le demandait la lettre de mission, un rapport intermédiaire a été remis le 8 juin au premier ministre qui faisait, sur la base d'un constat de la situation et après plus de 25 entretiens nationaux, de 6 déplacements en régions et de rencontres avec les directions, agents, administrateurs et assurés du régime, 30 propositions pour améliorer à court terme la relation avec les assurés.

Le Gouvernement a choisi d'en reprendre une grande partie dans son annonce le 25 juin 2015 de « Vingt mesures pour les assurés du régime social des indépendants ».

Le rapport final, remis aujourd'hui au terme d'entretiens et travaux complémentaires, complète et affine ce constat d'une situation qui s'améliore mais présente encore trop de lourdeurs ou anomalies (Partie I) ; il rappelle les propositions déjà actées et quelques recommandations plus structurelles, qui devront dans un temps plus long sécuriser le fonctionnement du régime et consolider la confiance des assurés (Partie II).

Notre mission insiste toutefois, quels que soient les arbitrages rendus sur ces options plus lourdes, sur la nécessité pour le régime d'avancer de façon volontariste et dans des délais les plus courts possibles sur l'ensemble des sujets plus opérationnels et concrets. C'est d'ailleurs pourquoi nous proposons la constitution d'un comité de suivi du plan d'actions, constitué des mesures déjà annoncées le 25 juin et complété des mesures qui seront retenues par le Premier ministre. Les constats et évaluations de ce comité devront être rendus publics.

I - L'engagement du régime dans l'amélioration de son organisation et de son fonctionnement au service de l'utilisateur est encore trop récent pour produire des effets lisibles et perceptibles par les assurés.

1.1. L'évolution des organisations et du fonctionnement global a été engagée

1.1.1. L'appel des cotisations est en voie de fiabilisation en 2015 et leur recouvrement tend vers la normalisation au prix d'un investissement humain majeur des deux réseaux

C'est, depuis l'origine du RSI, le sujet de l'appel et du recouvrement des cotisations qui cristallise le mécontentement d'une partie des assurés et c'est sur ce point que l'investissement des équipes du RSI et de l'Agence centrale des organismes de sécurité sociale (ACOSS) a été le plus important, permettant, en dépit de la persistance d'anomalies, une réelle amélioration de la fiabilité des comptes cotisants et un meilleur recouvrement des cotisations.

A. L'organisation commune avec l'ACOSS : l'institutionnalisation d'un fonctionnement partenarial qui achève de se déployer

Le choix fait en 2006 par le Gouvernement de l'époque d'un système dual, fondé sur deux opérateurs, l'ACOSS et les Unions de recouvrement des cotisations de sécurité sociale et d'allocations familiales (URSSAF) d'une part, la caisse nationale et les caisses régionales du RSI d'autre part, travaillant pour le recouvrement sur le système d'information de l'ACOSS, SNV2, nécessite de la part des directions et agents des deux réseaux un investissement considérable pour tenter de mettre en place des modalités efficaces et pérennes de fonctionnement partagé.

Dès l'origine, il apparaît que les échanges de données entre le système d'information de l'ACOSS (SNV2) et ceux du RSI ne s'effectuent pas de manière optimale, conduisant à des pertes d'informations en grand nombre. Ces anomalies entraînent des difficultés en chaîne au niveau des appels de cotisations comme à celui de la fourniture des prestations. Cette situation génère un flux important de réclamations légitimes de la part des assurés dont la gestion a fortement perturbé le fonctionnement des caisses régionales du RSI ; elles ont mobilisé leurs moyens pour tenter, dans un premier temps sans succès, de faire face à la dégradation de la situation.

Pour apporter une solution aux nombreux dysfonctionnements provoquant l'incompréhension des assurés, plusieurs tentatives de coordination opérationnelle ont été mises en place dès 2010 avec un succès limité. Au premier trimestre 2010, une «task force» mixant des équipes du RSI et de l'ACOSS a en effet été créée mais pour une période limitée. Une nouvelle organisation du pilotage de l'ISU a été mise en place en septembre 2011, avec pour objectifs de renforcer le pilotage régional de

l'ISU et de formaliser la collaboration entre les deux réseaux. Cette organisation repose sur la création, au plan national, d'une cellule mixte comprenant des agents de chaque réseau et, au plan régional, de cellules mixtes régionales RSI/URSSAF.

Les cellules mixtes, comprenant 3 agents de chaque réseau URSSAF et RSI ont ainsi été mises en place à partir 2011 dans chaque région pour traiter les dossiers «complexes». Cette initiative de pilotage coordonné du recouvrement a été institutionnalisée en 2013 dans une organisation commune globale, dont les contours sont fixés désormais dans des conventions nationales et régionales prévues par le décret n° 2013-597 du 8 juillet 2013 modifiant les modalités de fonctionnement de l'ISU et d'organisation du régime des indépendants.

La convention nationale entre l'ACOSS et la Caisse nationale du RSI (CNRSI) a été signée le 1er août 2013 et les conventions régionales sont déclinées dans chaque région, selon un périmètre qui peut varier ; les dernières signatures entre caisses régionales du RSI et URSSAF sont intervenues en juillet 2015, fixant les fonctions partagées, la gouvernance commune et les moyens spécifiquement dédiés au recouvrement par chaque réseau régional. Cela concerne les activités de production avec la mise en place de cellules mixtes de traitement des dossiers et un accueil physique commun.

Concrètement, il s'agit d'intégrer le plus complètement possible la fonction recouvrement en faisant fi des «frontières» entre URSSAF et caisses régionales du RSI, afin que chaque agent, quel que soit le réseau auquel il appartient, ait accès aux mêmes informations. Un système d'habilitations croisées doit permettre d'accéder au système d'information de l'autre partenaire. La vision du compte du cotisant doit être ainsi la plus transversale et complète possible.

S'agissant du recouvrement amiable, le partage des tâches entre URSSAF et RSI autour du critère des 30 jours a été *de facto* abandonné pour une gestion plus pragmatique même si la pratique est à l'évidence différente selon les régions. Le principe de «celui qui reçoit le dossier le traite» doit éviter un jeu de «ping-pong» entre URSSAF et caisses régionales RSI. Cette approche se conjugue avec une approche par blocs de compétence, l'URSSAF restant seul compétent sur la fonction encaissement, et le RSI sur la partie contentieux.

Comme la mission a pu le constater sur le terrain, l'efficacité de cette coopération reste subordonnée à la volonté de coopération des équipes de direction régionales et aux moyens humains que chaque institution met durablement à disposition du dispositif.

B. Les systèmes d'information ont été progressivement adaptés pour pallier les dysfonctionnements majeurs constatés à la mise en œuvre de l'ISU

La crise de l'ISU avait conduit jusqu'en 2012 à la mise en place de dispositifs d'urgence (blocage de comptes, suspensions des procédures de recouvrement amiable et contentieux, remises systématiques de pénalités et majorations de retard...) qui ont durablement affecté la qualité du recouvrement des cotisations des indépendants et généré un très fort mécontentement parmi la population couverte.

Grace à un investissement humain très important sur le terrain, cette situation s'améliore sensiblement depuis 2013 ; le volume des comptes pour lesquels le recouvrement était bloqué en raison des dysfonctionnements informatiques a fortement diminué en 2014. À fin 2013, le nombre de comptes en situation bloquée représentait encore 75 356 structures pour un montant de créances de 299 M€ ; fin 2014, cela ne représentait plus que 25 025 comptes pour un montant de 170,2 M€.

La reprise des opérations de recouvrement amiable a été réalisée sur l'ensemble du territoire : 295 000 avis amiables ont été envoyés en 2014 et un certain nombre de régions ont commencé à procéder à des appels téléphoniques pour les mono-débiteurs (135 000 appels en 2014 dans ce cadre).

Pour pallier définitivement les dysfonctionnements de l'ISU, il avait été prévu initialement – et ce projet figure dans la convention d'objectifs et de moyens 2007-2012 du RSI – de mettre en place pour le recouvrement un système d'information commun dédié et partagé (SCDP) : à la faveur de l'évolution du système d'information de l'ACOSS (SNV2), la première « brique » devait en être celle concernant le recouvrement des cotisations des travailleurs indépendants.

La Cour des comptes dans son rapport 2012 sur la réforme du RSI, avait préconisé un audit sur la sécurisation du calendrier et du développement de ce projet de nouveau système d'information de l'ISU, ainsi que sur le pilotage et le renforcement en cours des chantiers d'amélioration des systèmes d'information. Les conclusions de cet audit, présentées début 2013 au Conseil d'administration du RSI, ont mis en lumière des risques de périmètre, de gouvernance et des risques budgétaires : étaient notamment pointés le danger d'une organisation bicéphale RSI/ACOSS et l'absence d'un responsable de projet ayant une vision globale, de même que le manque de visibilité sur les budgets nécessaires, au sein du RSI et de l'ACOSS, à la poursuite parallèle de l'amélioration des outils existants ; était également identifié, en l'absence de plan de charge global pluriannuel, un risque concernant la disponibilité des ressources humaines internes spécialisées, déjà fortement mobilisées sur les chantiers en cours.

Sur la base d'un audit présenté le 28 février 2013, dans le prolongement du rapport de la Cour des comptes de septembre 2012, et au vu de l'ampleur de la tâche, à la fois en termes de conduite de projet, de délais et de financement, il a été décidé à la fin du premier semestre 2013, par les deux directions générales, en accord avec la direction de la sécurité sociale (DSS), de ne pas poursuivre ce chantier qu'elles ne jugeaient pas leurs structures respectives en capacité de porter.

Confrontés aux dysfonctionnements majeurs de l'ISU, le choix a été fait de ne pas prendre le risque d'une rénovation totale de SNV2 jugée trop brutale et de mettre l'accent sur des améliorations successives de la capacité des systèmes d'information actuels du RSI et de l'ACOSS à échanger des flux d'information.

Des améliorations ont ainsi été apportées depuis trois ans ; les agents du RSI comme des URSSAF ont par exemple désormais accès, via le portail ISU, à la quasi-totalité des opérations effectuées sur le compte d'un assuré et à une vision réellement consolidée du compte assuré, sans pouvoir toutefois, pour le RSI, intervenir sur SNV2 sans habilitation particulière.

C. Les dysfonctionnements majeurs ont progressivement régressé

Paradoxalement, c'est ce quasi retour à la normale qui a créé un regain de tension avec les assurés, au-delà d'anomalies toujours bien réelles mais qui ne sont plus la norme.

Du fait des dysfonctionnements de l'ISU à sa mise en œuvre, 40% des comptes ont été « bloqués » à compter de 2009, les appels de cotisations n'étant pas intervenus avant que la fiabilisation des données soit satisfaisante. La reprise du recouvrement amiable en octobre 2012 et du recouvrement forcé en 2014, dans le cadre notamment de plans de prévention de la prescription, a mis en grande difficulté nombre d'assurés qui ont pu se voir réclamer des cotisations au titre de plusieurs années.

Dans le cadre du plan visant à promouvoir la performance du recouvrement, le recouvrement des majorations de retard initiales est mis en œuvre depuis le 19 octobre 2014 et la fiabilisation du module de calcul des majorations de retard complémentaires est en cours, le recouvrement devant intervenir en octobre 2015. Afin d'éviter de nouvelles difficultés et réactions chez les assurés, la mission préconise une communication préalable, spécifique et individualisée en direction des assurés concernés, incluant l'information sur les délais de paiement et la possibilité d'aides au paiement dans les cas les plus difficiles.

Ainsi, les appels de cotisations totalement erronés sont devenus plus rares. De même, les relances à tort (lorsque les assurés ont bénéficié de délais de paiement, sont en procédure collective ou que ces relances portent sur des sommes dérisoires, inférieures à 5 €), sans être inexistantes, ont diminué, malgré de très nombreux témoignages qui incitent à une forte vigilance.

Le plus souvent, c'est la taxation d'office ou la régularisation de cotisations pour les années antérieures (les créances n'étant prescrites qu'après 3 ou 5 ans) qui génèrent une incompréhension voire une colère des assurés non ou mal informés.

D. Le calendrier de paiement des cotisations est mieux ajusté au revenu effectivement perçu : le « 3 en 1 ».

Le calendrier de recouvrement des cotisations était difficilement accepté et peu compréhensible pour les travailleurs indépendants en raison, notamment, du décalage avec la perception des revenus auxquels les cotisations se rapportaient ainsi que du régime d'acomptes provisionnels et de régularisations ; les revenus des indépendants peuvent en effet se caractériser par une forte variabilité d'une année sur l'autre et, en cas de baisse significative de revenus, le principe consistant à payer une régularisation se rattachant à l'exercice N-2 pouvait être source de graves difficultés de trésorerie pour ceux qui n'avaient pas anticipé leur provisionnement.

La loi de financement de la sécurité sociale pour 2014 a modifié ce calendrier afin de rapprocher le montant des cotisations provisionnelles et la régularisation des revenus perçus ; depuis le 1er janvier 2015 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 de l'année N-2 comme précédemment. En cas de solde créditeur

de cotisations au moment de ce calcul, les assurés doivent être remboursés dans un délai d'un mois au lieu d'attendre la fin d'année comme auparavant.

Par ailleurs le paiement des cotisations est effectué sur 12 mois au lieu de 10 mois pour les assurés ayant opté pour le versement mensuel, ce qui permet un meilleur suivi de la trésorerie de l'entreprise.

Concrètement, dès que l'indépendant a envoyé sa déclaration de revenu (DSI) 2014 au RSI, ses cotisations définitives pour 2014 ont été calculées et ses cotisations provisionnelles pour 2015 recalculées en fonction de ce dernier revenu connu (auparavant il devait attendre la fin de l'année pour que la régularisation soit réalisée). L'assuré est rendu destinataire, dans les 15 jours suivant la prise en compte des revenus (DSI), d'un échéancier d'appel de cotisations, le « 3 en 1 », qui lui donne :

- Le calcul et le montant de la régularisation de l'année précédente,
- L'ajustement des cotisations et contributions sociales provisionnelles de l'année civile en cours,
- Le montant provisoire des cotisations et contributions sociales provisionnelles de l'année suivante.

Enfin, le document précise que le cotisant a toujours la possibilité de demander en complément le recalcul des cotisations provisionnelles de l'année en cours sur la base des revenus estimés ce qui constitue une réelle souplesse pour les cotisants, leur permettant de gérer plus précisément leur trésorerie.

Le RSI considère que l'opération de recouvrement réalisée en mai et juin derniers selon ces nouvelles modalités est une réussite ; la mission a toutefois été informée de difficultés survenues en Ile de France, un nombre important de cotisants n'ayant pas été touchés par le premier envoi en masse.

Globalement donc, la situation paraît évoluer vers la normalisation pour la grande majorité des assurés, mais au prix d'un effort coûteux pour les équipes régionales qui doivent tenir compte d'une extrême rigidité du système d'information. Si les investissements faits pour adapter l'outil existant ont permis une amélioration indéniable, les anomalies demeurent et notre mission s'interroge sur l'opportunité d'auditer plus clairement le sujet (cf. Partie II.4) dans une perspective d'évolution plus large et de plus long terme.

1.1.2. La relation à l'utilisateur devient une préoccupation prioritaire du régime

Le RSI, l'ACOSS et leurs agents, eux-mêmes impactés par les dysfonctionnements de l'ISU, ont investi massivement dans les premières années sur l'adaptation et la consolidation du dispositif et du système d'information ; même si les résultats sont encore insuffisamment ressentis par les assurés et qu'il importe d'aller plus loin dans l'amélioration de la relation avec ceux-ci, la mission a pu constater la volonté du régime de se saisir de ce chantier important.

A. Une volonté récente de professionnaliser et faire monter en qualité l'accueil physique et téléphonique

Le sujet de l'accueil physique et surtout téléphonique a très largement été médiatisé et nous reviendrons sur certains points noirs persistants. Nous avons cependant bien noté la volonté du RSI de s'attaquer désormais à ce sujet majeur.

← L'accueil physique

La politique du RSI repose sur deux orientations :

- *Privilégier l'accueil sur rendez-vous pour :*
 - Répondre aux demandes des travailleurs indépendants nécessitant une forte expertise, une action de conseil ou une préparation du dossier (accueil dit de niveau 2) ;
 - Réaliser l'accueil physique dans les permanences.
- *Maintenir un accueil spontané, dans un souci d'accessibilité au service public mais aussi afin de garantir la prise en charge des problématiques urgentes des assurés, pour :*
 - Assurer une mission de pré-accueil ;
 - Réaliser la prise en charge des demandes dites de niveau 1.

L'accueil est assuré sur 8 heures en continu au moins sur l'un des points principaux d'accueil (lequel est déterminé par les statistiques de fréquentation), selon des modalités que chaque caisse adapte aux spécificités locales. Des outils d'enregistrement des visiteurs sont désormais en place dans pratiquement toutes les caisses (système de ticket et de fléchage du guichet selon la nature de la demande). Ils permettent également d'enregistrer la fréquentation et l'attente avant d'être reçu.

← L'accueil téléphonique

L'accueil est assuré dans les caisses de 8H à 17H00, ce qui constitue une amplitude satisfaisante ; il est pris en charge sur la plage 17h-18H30 par un prestataire externe pour les appels concernant les cotisations (en voie de ré internalisation cf. infra) ; des scénarios de mutualisation interrégionales sont par ailleurs en place pour assurer la plage de 8h à 9h pour les caisses où cet accueil téléphonique n'existe pas. Depuis le 28 juin 2014, deux numéros courts (un pour les cotisations et un pour les prestations) ont remplacé les 56 numéros historiques, afin d'en faciliter l'utilisation par les assurés.

Le système de double écoute par un superviseur permet à la fois de s'assurer de la qualité, sur la forme comme le fond, de la réponse apportée. Ce superviseur a également pour mission d'assurer la meilleure adéquation possible entre les compétences propres de chaque agent et la nature des questions attendues. C'est enfin vers lui que sont dirigés les cas complexes ou les assurés particulièrement mécontents.

Dans certaines régions enfin, un accueil téléphonique sur rendez-vous est proposé.

La mission a constaté quant à elle, dans les caisses RSI visitées, le professionnalisme des agents chargés de cet accueil tout comme la demande de certains assurés de se voir confirmer qu'ils avaient bien un interlocuteur RSI (et non externe), ce qui donne au régime l'occasion de restaurer sur ce point la confiance des assurés.

Pour l'accueil physique comme téléphonique, le développement informatique du portail ISU permet d'avoir désormais accès à une vision consolidée du compte de l'assuré. De nos visites, il ressort que l'accueil de premier niveau dans les caisses de RSI, qu'il soit physique ou téléphonique, est assuré par des agents dont le professionnalisme doit être souligné et qui ont, dans un nombre non négligeable de cas, une connaissance relativement polyvalente des sujets. Encore faut-il que l'assuré puisse accéder facilement à cet accueil.

← **Accueil web : le développement d'une offre dématérialisée**

Le RSI, au-delà d'un site assez ergonomique, propose à ses assurés une offre de services dématérialisée qui s'étoffe progressivement depuis 2012 : compte individuel en ligne (consultation, délivrance d'attestations diverses : Marchés publics, CFP, CCGS/CRDS), déclaration des revenus en ligne, déclaration en ligne pour la C3S via le site Net-entreprise, possibilité de prélèvement automatique trimestriel ou mensuel des cotisations.

Le taux de comptes assurés ouverts en ligne a progressé sur la période récente mais reste encore trop faible (33,6% soit 900 786 comptes activés au 31 août 2015). Outre la crise de confiance, il n'est pas certain que la population par ailleurs assez hétérogène des artisans et commerçants soit encore totalement prête à utiliser ce média, comme cela ressort des entretiens de la mission avec certains usagers. Le nombre de visites sur le site a pourtant évolué à la hausse sur un an, avec une augmentation assez sensible depuis octobre 2014 (de 281 397 à 377 785 en mars 2015). Depuis le 5 juin 2013 un accès dédié aux experts comptables est également disponible sur le portail RSI.fr (27 750 comptes ouverts au 31 août 2015 couvrant 233 000 assurés).

B. Des modalités d'intervention plus réactives pour mieux répondre aux questions et besoins des assurés

← **Des expériences régionales innovantes pour améliorer la compréhension réciproque**

La mission retiendra quelques expériences développées en région qui lui paraissent intéressantes, même si elles ne sont sans doute pas uniques :

- En Bretagne, une expérience de médiation a été lancée le 9 septembre 2014 à l'initiative des directions régionales du RSI et de l'URSSAF. Elle fait intervenir des médiateurs externes et bénévoles.

Il s'agit de modalités exceptionnelles d'écoute et d'accompagnement du cotisant et assuré en difficulté (soit pour le paiement de ses cotisations, soit pour l'obtention de ses prestations), dont l'objectif est de prévenir l'enchaînement de procédures. Au 15 mars 2015, 96 personnes ont ainsi été accompagnées, pour des demandes concernant principalement les cotisations, mais également les prestations et

notamment les retraites. Un premier bilan confirme l'intérêt de ce dispositif pour l'ensemble des acteurs, et la nécessité de l'améliorer en termes d'accès à ce service, de suivi des dossiers et de communication. Son extension à l'ensemble du territoire a été décidée suite à nos premières propositions (cf. infra II) ;

- En Pays de Loire, une cellule d'intervention et de médiation internalisée composée de 4 agents est le point unique d'entrée de toutes les réclamations quel qu'en soit le support ou le vecteur ; la cellule trie les demandes, les redirige vers les services techniques compétents pour une partie d'entre eux et gère les dossiers complexes, sensibles ou d'une urgence manifeste (risque pour l'entreprise, fin de droits, etc.) en rétablissant de manière systématique pour ces dossiers un lien avec l'assuré, avec comme objectif à la fois d'expliquer, mais aussi de trouver une solution (qui peut être externe au RSI) ;

- En Provence-Alpes, la caisse fait le pari d'un « tout rendez-vous » en multipliant les modalités de prise de rendez-vous : téléphonique, via le site ou par une application Smartphone qui touche aujourd'hui plus de 5000 assurés ;

- En Provence-Alpes et Côte d'Azur, une expérience de visio-guichets propose une forme d'accueil sous forme de visite virtuelle depuis des sites partagés avec les conseils généraux.

Le régime gagnerait à mieux recenser et valoriser ces initiatives locales.

← **Une aide aux artisans et commerçants en difficulté**

Le RSI intervient assez largement pour soulager les artisans et commerçants en difficulté passagère :

- L'octroi de délais pour le paiement des cotisations : 306 967 demandes ont été déposées en 2014 et traitées dans un délai de 15 jours pour près de 90% d'entre elles.
- La mobilisation du fonds national d'action sociale, notamment,
 - Par des aides aux paiements des cotisations en cas de difficultés financières de l'entreprise ; le montant consacré en 2014² est de 34,972 M€ pour 10 279 assurés artisans, commerçants et professions libérales aidés. Plus de 60% des demandes ont débouché sur l'octroi d'une aide.
 - Par des aides exceptionnelles aux travailleurs indépendants victimes de circonstances exceptionnelles (catastrophes naturelles, travaux voirie, agression) (1,544 M€ en 2014³).
- Le programme d'aide à la désinsertion professionnelle (MAPI) : expérimentation menée en direction de professions libérales et généralisée à l'ensemble du réseau, elle vise à prévenir la désinsertion professionnelle par une détection précoce des problèmes de santé pour anticiper les difficultés dans l'entreprise, favoriser l'adaptation du poste ou la reconversion.

² Exécution provisoire

³ ibidem

- Le programme d'action pour une retraite indépendante (PARI) : une expérimentation vient de débuter en juin 2015 dans 8 caisses pilotes, d'une approche de parcours de santé qui détermine le niveau de fragilité des indépendants en risque de perte d'autonomie pour les orienter et les faire bénéficier des aides les plus appropriées à leur situation.

C. Une baisse du nombre des réclamations

Le nombre de réclamations a baissé de plus de 15% entre 2012 et 2014, passant de 26 409 à 21 433 pour le seul RSI, confirmant la tendance observée en 2013 – 4% par rapport à 2012. La majorité (53%) des demandes concerne toujours l'ISU (à rapprocher des 2,6 millions d'avis d'appels de cotisations adressés aux assurés en 2014) ; la baisse des réclamations sur le secteur recouvrement se confirme à nouveau en 2014 alors que les réclamations concernant la retraite augmentent de 26 à 39% en 2014. A noter toutefois que s'agissant de l'ISU, le cumul des réclamations adressées au RSI et à l'URSSAF est de 28 343 pour 2014. Les réclamations relatives aux cotisations représentent les 2/3 des réclamations relevant du périmètre ISU.

La mise en place d'un plan de traitement des réclamations par la caisse nationale, le pilotage exercé par celle-ci sur le sujet et l'homogénéisation des pratiques, une implication de chaque direction régionale dans le suivi de ces réclamations et la normalisation relative évoquée *supra* de la fonction recouvrement expliquent cette tendance.

1.2. Les améliorations restent inégales et leur déploiement encore insuffisant pour assurer une réelle qualité de service à l'assuré

1.2.1. L'appel des cotisations n'est pas encore totalement fiabilisé

A. Le déploiement de l'organisation commune RSI/ACOSS s'achève tout juste

La mise en place d'une équipe mixte URSSAF-RSI a certes permis de débloquent la majorité des dossiers complexes, mais elle n'était au fond à sa création que la réponse au constat d'une incapacité du dispositif à fonctionner correctement, dans le cadre d'un partage des tâches complexe et d'une direction opérationnelle bicéphale. Il aura fallu cinq ans après la création de l'ISU, sept après celle du RSI, pour qu'une convention vienne enfin formaliser les engagements de l'ACOSS et du RSI dans la gestion du recouvrement ; cette organisation, enfin intégrée, n'est totalement déployée sur l'ensemble du territoire que depuis fin juillet 2015, avec des effets qui, pour les dernières conventions régionales signées, risquent là aussi d'être décalés encore dans le temps.

Le portail ISU, bien que largement perfectionné, reste une interface et la solution d'habilitations croisées est par ailleurs assez lourde et nécessite un suivi. Le RSI ne dispose d'aucune vision en direct sur les flux d'encaissement et de paiement.

La mission souligne en outre l'ampleur de l'investissement humain et institutionnel qui a été nécessaire, dans un calendrier de plusieurs années, pour engager le RSI sur la voie de la normalisation. Encore faut-il souligner la différence d'appropriation et de maturité de l'organisation commune dans les différentes régions, d'une part du fait d'un séquençage en trois vagues du calendrier de déploiement entre fin 2013 et juin 2015, mais aussi parce que l'implication ou la relation personnelle entre les directions régionales du RSI et de l'URSSAF jouent à l'évidence un rôle important dans la réussite du processus, ce qui est problématique du point de vue de l'équité de traitement des assurés.

De la même manière, le rapprochement de l'appel des cotisations du revenu réel, qui est une demande des assurés depuis longtemps et a été d'ailleurs soutenu par le régime, trouve seulement en 2015 son aboutissement avec la mise en place du «3 en 1».

Nous ne pouvons que nous réjouir pour l'avenir des améliorations apportées ; la mission souhaite cependant que l'on puisse aller plus loin en la matière. La capacité d'adaptation du logiciel SNV2 semble avoir, dès l'origine, été surestimée : SNV2 ne permet pas, par exemple, d'anticiper avant l'échéance une demande de délais en amont de l'appel de cotisations ou d'intégrer l'adresse du cotisant comme donnée privilégiée pour l'envoi des courriers dont la lisibilité pour les assurés et la cohérence gagneraient à être améliorées substantiellement.

De manière plus fondamentale, il est à craindre qu'une part non négligeable des dysfonctionnements soient appelée à perdurer tant que l'architecture des systèmes d'information ne sera pas totalement revue et transformée.

Au demeurant, les mesures d'amélioration des systèmes d'information ne modifient pas le caractère dual du dispositif et malgré une intégration plus forte, celle-ci reste porteuse *a minima* d'un manque de fluidité, *a maxima* d'un risque lié à la communication entre institutions et systèmes d'information.

B. Des anomalies persistantes en matière de recouvrement

Les assurés, mais aussi les agents du RSI comme de l'URSSAF, ont ainsi évoqué auprès de la mission nombre d'exemples qui, témoignent d'un fonctionnement encore perfectible du système, notamment du système d'information.

C'est notamment le cas pour les assurés qui changent de catégories (artisan devenant commerçant, et plus encore, mutation entre commerçant et professions libérales). C'est également le cas pour les assurés qui changent de région. De manière trop fréquente également, les flux en matière de radiation ne passent pas correctement et nécessitent, après une seconde tentative infructueuse, un retraitement manuel. La radiation génère par ailleurs des courriers d'appels dont trop encore sont inexacts ou incomplets, alors même que les éléments de calcul peuvent être exacts dans le système. Or il n'est pas possible selon nos interlocuteurs d'anticiper vraiment ces erreurs aléatoires.

Plus globalement, les équipes RSI comme celles de l'URSSAF déplorent des flux de rejets en nombre encore importants et nécessitant une intervention humaine. Par

exemple, le retraitement manuel des dossiers par la cellule mixte ISU de Rennes mobilise en moyenne 2 ETP sur les 6 que compte cette cellule.

La mission n'a pu obtenir d'état précis et global des solutions de contournement actuellement existantes (avec une intervention manuelle donc) et de leur impact, mais les exemples évoqués montrent bien que le système d'information, s'il permet globalement de réaliser les grandes fonctions d'affiliation, d'appel de cotisation de recouvrement et de radiation, le fait au prix d'un surinvestissement humain qu'il n'a pas été possible de quantifier. Un interlocuteur déclarait à la mission non sans humour qu'il avait parfois le sentiment de faire « de l'informatique assistée par humain ». Telle caisse estime ainsi à 20% les effectifs recouvrement et retraite mobilisés par l'insuffisance actuelle des logiciels.

De façon générale, l'éditique a été relevée par pratiquement tous nos interlocuteurs comme une faiblesse manifeste, avec un impact majeur sur la relation avec l'assuré.

Enfin, les conjoints de micro-entrepreneurs ne sont toujours pas pris en compte dans le système (la loi de modernisation de l'économie a été promulguée le 4 août 2008).

Après deux années de progrès sensibles, l'amélioration du montant de cotisations qui restent à recouvrer connaît un palier en 2014, à un niveau qui ne permet pas au RSI de respecter l'objectif fixé par la COG et qui traduit la persistance d'une crise de confiance des cotisants : cela représente un montant de cotisations toujours très important, supérieur à 1,37 milliards d'euros. Depuis 2009, les difficultés de l'ISU ont conduit par ailleurs, les cotisants à privilégier le paiement trimestriel des cotisations ; la proportion de comptes mensualisés a chuté de plus de 20% entre 2009 et 2014.

1.2.2. Les résultats doivent progresser en matière d'accueil et de relations clients

A. Des résultats encore insuffisants en matière d'accueil téléphonique notamment et une satisfaction des assurés qui reste mesurée

S'agissant de l'accueil physique, le taux de personnes reçues dans un délai inférieur à 20 minutes est très au-dessus de l'objectif fixé par l'Etat au régime, puisqu'il a progressé de près de 5 points depuis 2012 et approche 83% au 31 décembre 2014, proche de celui du régime général (87%), mais inférieur aux résultats de la MSA (93%). L'objectif de 70% fixé dans la convention avec l'Etat était au demeurant très peu ambitieux. Par ailleurs, rien ne permet de s'assurer de la qualité de la réponse apportée.

L'accueil téléphonique en revanche doit impérativement progresser rapidement. Près de 10 ans après la création du régime, le taux de décroché (part des assurés ayant été en contact direct avec un télé conseiller)⁴, à 76% à fin 2014 reste faible, même s'il progresse sur les premiers mois de 2015 sans pourtant atteindre l'objectif

⁴ Bilan COG – RSI au 31 décembre 2014

global de 85% fixé par la convention d'objectif et de gestion. A titre de comparaison, ce taux est de 85% pour la CNAMTS et de 82,4% pour la MSA (chiffres 3013 pour ces deux organismes). C'est une des plaintes récurrentes entendues par la mission que celle de la difficulté à joindre le RSI.

La situation est par ailleurs assez hétérogène en fonction des caisses, puisque ce taux de décroché varie entre 61% et près de 94% pour les deux extrêmes ; 6 caisses dépassent largement l'objectifs de 85% (jusqu'à près de 94% pour la Franche-Comté) et quatre caisses l'avoisinent. Pour autant la majorité restent en deçà et de l'objectif et même de cette moyenne. Le même constat vaut d'ailleurs, quoique dans une moindre mesure, pour l'accueil physique puisque les délais d'attente varient de manière assez significative selon les caisses. Cette hétérogénéité pose clairement le problème de l'équité de traitement des assurés.

Enfin, le taux de satisfaction des assurés, à 65%, reste trop faible⁵ ; la mesure de cette satisfaction devrait par ailleurs passer par des enquêtes plus régulières.

B. Des initiatives et développements trop récents pour produire des effets et qu'il faudra suivre

La plupart des décisions et des nouveaux engagements en matière de relations clients sont trop récents pour qu'il soit possible d'en évaluer l'efficacité.

La définition de la stratégie ne remonte qu'à deux ans, la formalisation d'une doctrine en matière d'accueil physique et téléphonique repose sur des instructions de la direction générale au réseau d'avril, juin et octobre 2014.

La ré-internalisation récemment décidée de la fonction d'accueil téléphonique, jusqu'alors confiée pour moitié à un prestataire extérieur, a également pour objectif de développer la qualité de la réponse : en confiant cet accueil à des agents du RSI, mieux au fait des dispositifs et réglementations applicables aux travailleurs indépendants et plus concernés et impliqués par l'image de leur régime, le RSI espère répondre à l'insatisfaction de ses assurés sur ce point, mais ce pari doit encore être gagné, même si les résultats du premier semestre 2015 montrent une progression moyenne de 4 points, ce qui est encourageant.

Le groupe « Courrier » a été initié en avril 2015, mais le travail avec l'ACOSS, notamment pour les courriers en matière de recouvrement, est encore à mener.

Enfin l'outil CALI, conçu pour donner aux agents d'accueil du RSI comme de l'URSSAF la vision exhaustive du compte, est toujours en test et son utilisation semble devoir être ajustée aux organisations, différentes selon les caisses. Il n'est donc pas encore déployé. Le portage de cet outil illustre la réelle difficulté du RSI à mettre en place des outils performants dans des délais rapides

Sur la base des recommandations de notre premier rapport, le conseil d'administration du RSI a validé, en juillet 2015, 20 engagements de service. Il faut maintenant les faire connaître largement, les mettre en pratique et suivre leur mise en œuvre.

⁵ Enquête Médiamétrie 2014

C. La retraite, une préoccupation des assurés que le RSI doit mieux anticiper

Le dysfonctionnement initial sur le recouvrement des cotisations a également impacté le champ de la retraite, de manière à la fois directe et indirecte.

Dans un premier temps, le RSI a investi une partie importante de son énergie sur ce champ de l'ISU, en moyens humains comme financiers, avec un impact indirectement négatif sur le sujet retraite et la création de stocks. Le manque de fiabilité des données a aussi contribué à ce retard dans le traitement.

Concomitamment à la normalisation progressive sur le front du recouvrement, le déploiement d'ASUR, nouvel outil retraite, en mai 2013, s'est déroulé dans des conditions non optimales, avec la livraison d'un outil incomplet qui a conduit à la livraison de multiples versions correctives ultérieures et à la nécessité de calculs manuels en nombre. Ceci a généré un retard très important dans la mise en paiement des droits des assurés, qu'ils soient propres (retraite de l'assuré) ou dérivés (pension de réversion).

La situation fin 2014 reste à assainir ; la résorption des stocks s'est traduite par un allongement des délais de liquidation. Seuls 56% des dossiers de mise en paiement des droits propres le sont dans les délais, et à peine plus de 16% des dossiers relatifs aux droits dérivés, ce qui est très en deçà des objectifs fixés au RSI et des résultats des autres régimes alignés (MSA et régime général).

Certes, dans la plupart des cas ce retard ne pèse pas directement, sauf révision à la baisse de la pension définitive, sur l'assuré puisque la pension peut faire l'objet de paiement par acompte, mais elle mobilise de manière peu efficiente des moyens humains et de l'énergie qui pourraient être mobilisés plus avant sur la qualité de service.

Quelques cas ont néanmoins été signalés à la mission, courriers à l'appui, de retard dans le paiement lié à «des problèmes informatiques».

Là aussi la stabilisation de l'outil semble seulement acquise en 2015, encore que celui-ci ne semble pas couvrir toute la population ni donner totale satisfaction et nécessite en conséquence toujours des actions manuelles.

Par ailleurs, le non appel de certaines cotisations pour des comptes bloqués dans la première période de l'ISU, période désormais prescrite, se traduira par un déficit de trimestres pour certains assurés. Le montant global de ces trimestres non validés est estimé à plus de 900 M€. Or aucune démarche spécifique n'a été entreprise auprès de ces assurés pour leur indiquer que l'absence d'appel de cotisations aurait un impact sur le montant de leur retraite et les inviter à racheter ces trimestres. Nous rappelons ce devoir d'information en partie II.

Plus globalement, le RSI n'est pas en mesure de faire régulièrement l'information de ses assurés au titre du droit à l'information (à 45 et 50 ans) et nombre d'assurés rencontrés par la mission l'ont déploré. Ceux qui ont connu les régimes antérieurs au RSI regrettent aussi ne pas recevoir un récapitulatif annuel comme c'était semble-t-il la pratique.

II – La mission formule des propositions pour améliorer la qualité de service et restaurer le lien de confiance avec les assurés

2.1. Deux scénarios ne paraissent pas de nature à apporter des solutions de court ou moyen terme : l'intégration totale du RSI au Régime Général et la fusion avec la MSA

2.1.1. L'intégration totale du RSI au régime général

Une proposition de loi relative à l'intégration du RSI au régime général des indépendants a été récemment déposée par des parlementaires du groupe Les Républicains ; cette proposition propose d'abroger le statut du régime des indépendants. Cette solution n'apparaît pas techniquement réalisable à court ou moyen terme et nous paraît à différents points de vue difficile à envisager dans le contexte actuel, la priorité étant pour le RSI de restaurer la confiance envers ses assurés.

A. Une volonté historique d'autonomie des professions non salariées

Le système de protection sociale des indépendants s'est construit depuis 1948 sur une volonté historique d'autonomie par rapport au régime général. Jusqu'à la création du RSI en 2006, la caractéristique restait la multiplicité des intervenants en fonction des catégories professionnelles et des risques. La création du RSI aurait dû être, sans les dysfonctionnements graves de l'ISU, une étape importante de simplification pour les travailleurs indépendants qui marquait leur attachement à une gouvernance et une gestion spécifiques de leur protection sociale.

Cet attachement à une gouvernance par des pairs élus reste toujours une caractéristique forte qu'il paraît difficile, et d'ailleurs peu opportun, de remettre en cause. Cette identité se manifeste spécialement dans le déploiement progressif de régimes complémentaires et dispositifs de protection bien adaptés aux spécificités des populations couvertes.

B. Des régimes complémentaires autonomes

Le particularisme du RSI s'exprime en premier lieu dans la mise en place de régimes complémentaires qui, à la différence des régimes de base, ont un financement assuré exclusivement par des ressources internes, cotisations et produits financiers :

- Régimes obligatoires d'assurances vieillesse des artisans et commerçants, fusionnés depuis le 1er janvier 2013, qui fonctionnent par points à l'instar des régimes ARRCO et AGIRC. Contrairement à ces derniers, ces régimes gérés en autonomie par les élus, ont des perspectives d'évolutions favorables : ils ont versé 1,6 milliards d'euros de pensions en 2014 et disposent de réserves financières d'un montant supérieur à 15 milliards d'euros début 2015 qui garantit leur pérennité jusqu'en 2056.

- Régimes d'indemnités financières et d'invalidité décès équilibrés et entièrement financés par les cotisations des artisans et commerçants.

C. Un régime de prestations certes aligné sur le régime général pour la protection sociale de base et intégré pour son équilibre financier mais un lien fondamental entre cotisation et ouverture des droits qui en découlent

Pour les droits à prestation de la protection sociale de base, le régime des indépendants est aligné depuis 2001 sur le régime général des salariés. L'assiette, le plafonnement et le taux des cotisations diffèrent toutefois fondamentalement de ceux que connaissent les salariés du régime général. Le barème des travailleurs indépendants est basé sur une assiette bien particulière correspondant au bénéfice de l'entreprise qui ne peut être assimilé à un revenu salarial.

Par ailleurs, le lien étroit entre cotisations et ouverture des droits à prestation est une caractéristique fondamentale du RSI que ne connaît pas le régime général ; le RSI doit pouvoir contrôler que le travailleur indépendant a déclaré ses revenus et quel est l'état de ses cotisations pour assurer le versement des prestations. Ainsi par exemple, la validation des quatre trimestres de retraite se fait non pas en lien avec la durée d'activité mais en rapport avec le montant des cotisations versées.

D. Une action sociale et une médecine préventive ciblées

L'action sociale comme la médecine préventive sont orientées vers les besoins particuliers des professions couvertes qui diffèrent assez largement de ceux des salariés. En 2014, l'action sociale du RSI représente un budget de 110,4 M€ dont près de 35 M€ consacrés à l'aide aux cotisants en difficulté et 1,5 M€ aux aides aux indépendants victimes de catastrophes naturelles. Dans le cadre de la médecine préventive, le RSI est chargé de développer notamment des programmes de sensibilisation aux risques professionnels ciblés sur l'exposition aux risques de chaque métier et de dépistage de maladies professionnelles spécifiques.

E. Un risque d'augmentation substantielle des cotisations des indépendants

Les indépendants paient moins de cotisations sociales que les salariés mais disposent en retour d'un niveau de couverture différent notamment en matière de retraite et de prévoyance ; un alignement sur le régime général, à niveaux de couverture de risques et de prestations équivalents, rendrait nécessaire une augmentation des cotisations estimée à 30% par l'Institut de la protection sociale. La persistance de la crise économique et la montée de la contestation sur le poids des charges rendent une telle réforme difficile.

2.1.2. La fusion avec la MSA

Le rapprochement entre les deux régimes a pu sembler séduisant, car à même de faire se regrouper des populations proches en termes d'identité professionnelle (travailleurs indépendants et exploitants agricoles), dont les revenus présentent, par leur irrégularité

et leur relative volatilité des caractéristiques similaires, de même que paraissent proches les contraintes en termes de gestion d'entreprise.

Ce scénario pourrait être la première étape d'une politique de simplification qui viserait à distinguer la protection sociale des salariés et des non-salariés.

Plusieurs raisons ont conduit la mission à ne pas retenir à ce stade ce rapprochement MSA-RSI :

A. La proximité entre ressortissants du RSI et de la MSA est plus apparente que réelle :

- La population des travailleurs indépendants est très composite, et les micro-entrepreneurs, qui constituent un public spécifique, représentent 37% des ressortissants ;
- C'est une population par nature beaucoup moins stable que celle des exploitants agricoles ; le nombre de sorties sur la période 2012-2014 avoisine les 470 000 contre près de 520 000 entrées ; le turn-over moyen est de 18% sur cette période (31% pour les micro-entrepreneurs, et tout de même 11% hors micro-entrepreneurs) ;
- Un nombre important de polyactifs combinent de fait une activité de travailleur indépendant et une activité de travailleur salarié relevant du régime général (16% des 2,8 millions de cotisants) ;
- La très grande majorité des mutations depuis le RSI en matière d'assurance maladie se font vers le régime général (plus de 77%), la MSA n'étant régime d'accueil que dans 3% des cas (chiffres de février 2015) ;
- La MSA gère une population salariée désormais prédominante (58%), dont le régime de retraite n'est pas aligné et qui dispose d'un régime ATMP contrairement au RSI.
- La réticence très forte de la MSA et des syndicats agricoles à toute éventualité d'une évolution vers un régime des seuls employeurs, la MSA manifestant son attachement à conserver sa population de salariés et son approche transversale.

B. Cette fusion globale n'est par ailleurs souhaitée par aucun des deux régimes, qui insistent plutôt sur les coopérations territoriales et sectorielles

Les auditions menées par la mission et ses nombreux déplacements sur le terrain ont été l'occasion de constater et mesurer l'attachement non seulement des responsables et administrateurs mais également des assurés à leurs régimes respectifs, dans le cadre d'une approche populationnelle qui nous apparaît légitime.

Sans préjudice par ailleurs de la faisabilité de ce rapprochement qui nécessiterait une étude approfondie, la mission ne juge pas ce scénario susceptible d'apporter, même à moyen terme, une réponse à l'inquiétude des ressortissants du RSI ; elle juge même qu'une telle annonce serait de nature à diffuser cette inquiétude aux ressortissants de la MSA dans une période difficile.

2.2. Des rapprochements envisageables tout en respectant la légitimité professionnelle du régime

2.2.1. L'évolution de la branche maladie du RSI dans le cadre d'une assurance maladie universelle

A l'occasion du 70ème anniversaire de la sécurité sociale, la Ministre des Affaires Sociales, de la Santé et des Droits des Femmes a annoncé le lancement « d'une réflexion qui pourrait déboucher, à terme, sur un régime maladie universel » pour sécuriser les droits sociaux par-delà les parcours professionnels et à simplifier la couverture des soins. Une telle réforme vise à simplifier les règles d'affiliation et surtout de mutations entre les régimes : la diversité des bases de données et la vérification nécessaire des droits en fonction de classements professionnels rendent en effet les échanges et la gestion des mutations particulièrement complexes avec des répercussions pour l'assuré sur l'obtention par exemple de cartes vitales ou sur les délais de remboursement des prestations. Ces difficultés à gérer les changements de situation sont d'ailleurs parmi les plus régulièrement dénoncés s'agissant du RSI.

Le RSI, régime aligné dont l'équilibre financier est désormais assuré par le régime général pour le régime de base de l'assurance maladie et de l'assurance vieillesse, est d'autant plus concerné par cette réflexion que, pour ce qui concerne l'assurance maladie, 92% des mouvements entrants et 87% des mouvements sortants sont effectués avec les CPAM.

A. La solution d'un régime unique d'affiliation et d'un compte unique pour les dépenses et les recettes de l'assurance maladie, tout en respectant la pluralité des régimes pour la gestion des prestations.

D'ores et déjà, l'article 9 de la LFSS pour 2015 simplifie les règles d'affiliation pour les travailleurs indépendants en prévoyant que ceux qui exercent plusieurs activités salariées et non salariées seront rattachés *de facto* pour le paiement des prestations en nature au régime d'affiliation initial ; ils pourront explicitement opter pour un autre rattachement en cas de changement de régime. Cette simplification devrait déjà permettre de limiter les mutations d'un organisme à l'autre, sources de complexité et parfois de ruptures de prise en charge.

Par ailleurs, le gouvernement ayant décidé d'alléger dès 2015 la C3S qui assurait l'équilibre financier des régimes de base du RSI, les branches maladie et vieillesse de base ont été intégrées sur le plan strictement financier aux branches maladie et vieillesse du régime général ; le solde des charges et produits des branches maladie et vieillesse de base du RSI est retracé dans la comptabilité de chacune des branches correspondantes du régime général, le résultat donnant le montant de la dotation d'équilibre qui doit être effectuée. Une étape suivante pourrait consister à retenir le principe d'un régime unique d'affiliation géré par le régime général, la gestion des droits devant être ensuite assurée par les organismes délégataires de gestion actuels, hypothèse évoquée par le Haut Conseil du financement de la protection sociale dans son rapport de juillet 2015 sur « la lisibilité et l'architecture financière des prélèvements

sociaux ». Cette solution, élargie à l'ensemble des régimes, permettrait l'unification de la branche maladie de base du point de vue financier et de l'affiliation, tout en maintenant le rôle d'interface des régimes vis-à-vis de leurs assurés dans le service des prestations en nature.

Si cette évolution doit faciliter la gestion des mouvements des assurés, spécialement pour les poly-actifs, on peut aussi espérer de ce type de réforme la disparition des périodes de ruptures de droits liées aux problèmes de mutations RG/RSI et une amélioration des processus de remboursement. Elle suppose la création, selon un calendrier et des modalités techniques à étudier (dont il ne faut pas sous-estimer le coût et la complexité), d'un fichier unique des assurés partagé entre les régimes. Toute réforme doit donc être précédée d'une phase de préparation et de concertation suffisante pour éviter dans ce domaine un nouvel ISU.

B. L'éventualité du transfert de la gestion de la branche maladie des indépendants au régime général (CPAM)

Une telle réforme de l'organisation de l'assurance maladie a des impacts importants pour les CPAM et le RSI avec ses partenaires dont il convient d'expertiser précisément les coûts et le calendrier de faisabilité.

Si la logique de cette évolution est réelle, au regard des réformes déjà engagées ou annoncées comme indiquées plus haut, comme du nombre de mutations se faisant avec le régime général en matière de maladie (78% des mutations), nous souhaitons appeler l'attention du Gouvernement sur l'impact de cette mesure :

- En matière de sécurisation au plan technique de cette reprise afin qu'elle ne se traduise pas par une dégradation du service ;
- En matière de reprise des personnels des OC, mutualistes et assureurs qui emploient aujourd'hui 2 600 agents à cette tâche ;
- En matière enfin de recouvrement des cotisations pour les professions libérales, recouvrement assuré par les organismes conventionnés.

La complexité d'une telle réforme aussi bien sur le plan technique qu'administratif milite, si elle devait être retenue, en faveur d'un transfert progressif de la prise en compte par les CPAM des populations concernées ; la première étape portant sur la reprise du flux des nouveaux affiliés.

Le contenu du transfert en outre mérite discussion. La gestion des prestations en espèces, assez directement liée au revenu, aux politiques de prévention et d'action sociale devrait à notre sens rester de la compétence du RSI pour les raisons précédemment évoquées de suivi, dans une perspective de ciblage professionnel, des populations de travailleurs indépendants.

2.2.2. Une coopération renforcée avec les autres régimes

A. Pour maintenir et renforcer sa présence territoriale en optimisant l'inter-réseau

L'accueil du RSI repose actuellement sur un réseau territorial relativement important, 30 sièges, 64 bureaux et antennes d'accueil permanents et 230 permanences ponctuelles. Or ce réseau est assez peu mutualisé avec d'autres partenaires, malgré la convention de coopération avec la MSA du 31 octobre 2012 et, plus récemment, le déploiement de l'organisation commune.

Quelques exemples de mutualisation existent néanmoins d'ores et déjà :

- Avec les URSSAF, l'objectif de mettre en place des accueils communs se concrétise dans plusieurs régions, y compris au niveau de l'organisation de permanences (en Midi-Pyrénées par exemple) ;
- La même démarche existe, avec la MSA, quoique de manière trop timide selon cette dernière, les consignes de la caisse nationale semblent avoir évolué en région en dépit de la signature d'une convention nationale ; de manière ponctuelle, la mission a été informée du regroupement sur le site de la MSA à Bourg-en-Bresse de la MSA, du RSI et de la CARSAT. Il s'agit là clairement d'une mutualisation de locaux, et non d'un partage de l'accueil comme c'est le cas avec l'URSSAF, compte tenu de la compétence partagée sur le recouvrement.

B. En développant sur certains segments des actions communes

De façon générale, nous encourageons fortement la réflexion sur le potentiel, au-delà d'un seul regroupement physique d'agents, de mutualisations inter-régimes sur les métiers.

En matière d'action sociale

D'ores et déjà, des actions communes existent en matière d'action sociale en direction des publics fragiles et notamment les personnes âgées.

***Partenariat inter régime en région Rhône de prévention du vieillissement :
le groupement Atouts-Prévention***

Un groupement de coopération sanitaire et médico-sociale (GGCSMS) RSI-CARSAT-MSA, dont la convention constitutive a été signée en juillet 2013.

Objectif : rendre plus lisible les actions de prévention des risques liés au vieillissement, coordonner les politiques et cibler les populations de manière concertée.

Principes de fonctionnement :

- Un portage du groupement assuré par CARSAT et le pilotage opérationnel confié à une équipe dédiée de trois membres des trois caisses d'appartenance ;
- Une définition commune des programmes, un catalogue commun d'offres et un budget mutualisé issu de chaque organisme ;
- Une approche territoriale : sur un territoire donné, chaque pensionné peut accéder à une offre quel que soit son régime d'appartenance ;
- Des mailings communs pour être certains d'éviter les doublons ;
- Une offre complémentaire construite sur des appels à projets communs financés par chaque Conseil d'administration ;
- Une couverture maximisée du territoire (+10% par rapport à situation antérieure).

Des actions innovantes :

- Une évaluation conjointe des besoins d'accompagnement à domicile avec la construction d'un cahier des charges commun aux trois régimes pour le choix de prestataires d'évaluation commune des besoins des GIR 5 et 6
 - A permis de passer de 20 à 5 structures,
 - A permis de développer un nouveau service pour le RSI et la MSA.
- Une prestation individuelle identique d'aide à la sortie d'hospitalisation pour les trois régimes

D'autres régions développent également ce type d'approche, en s'appuyant sur d'autres types de coopérations ou de structures (associations Loi 1901, Association Régionale Santé, Éducation et Prévention sur les Territoires ARSEPT), bien que de manière moins complète et intégrée. En Languedoc Roussillon par exemple, l'ARSET constitue une plateforme commune RSI et MSA sur la santé, la prévention, l'éducation thérapeutique.

Cet organisme pilote, sur la base d'un cofinancement MSA/RSI, l'organisation d'ateliers en territoire, ouverts aux assurés des deux régimes mais également à ceux du régime général. 33 ateliers ont été ouverts sur la région en 2014. Le travail sur l'évaluation conjointe n'est en revanche pas à l'ordre du jour.

Ce type d'initiatives doit être plus fermement encouragé par les caisses nationales. Le comité de suivi dont nous souhaitons la mise en place devra être appelé à suivre ces actions et à faire des préconisations.

Une autre piste de mutualisation avec la MSA nous paraît être l'accompagnement des situations difficiles. Des dispositifs de soutien et initiatives intéressantes existent au RSI (cf. première partie du rapport) ; notre mission estime toutefois qu'en matière d'accompagnement social, une amélioration possible pourrait passer par **un partenariat renforcé avec la MSA sur le champ du travail social**. Les difficultés économiques sont

souvent liées ou couplées à d'autres difficultés plus personnelles ; la MSA dispose d'un réseau de travailleurs sociaux qui pourrait être mobilisé par convention entre les deux régimes dans des conditions à définir. Nous préconisons un démarrage rapide dans une région pilote.

En matière de prévention professionnelle

La prévention en direction des actifs nécessite également une coopération plus forte, notamment avec la MSA qui dispose d'une organisation solide en la matière et d'une expérience vis-à-vis de ses ressortissants.

C'est pour l'instant un point assez faible du RSI, les bilans de prévention professionnelle ne touchant encore qu'un public limité. Le partenariat avec la CNAMTS en la matière présente, de l'aveu même du RSI, un bilan mitigé et pourrait être relancé et ouvert à la MSA. La MSA dispose notamment, au sein des services de santé qui incluent la composante santé au travail, de 260 conseillers de prévention qui interviennent en appui et conseil dans les diverses entreprises ; la MSA propose régulièrement en région des ateliers ou formations ciblés sur certains risques professionnels (risque routier, risques liés aux machines ou engins, etc.) dont certains pourraient être utiles pour des ressortissants du RSI. Là également, un démarrage rapide, dès 2016 dans une région pilote est recommandé.

En matière de retraite

La future liquidation unique des retraites va très vite ouvrir un champ nouveau de mutualisation, avec la possibilité pour l'un ou l'autre régime de renseigner les assurés sur l'ensemble de leurs droits, quel que soit son régime d'appartenance. Ce qui suppose évidemment que les applications des trois régimes puissent communiquer parfaitement et que les services et agents aient accès de manière croisée à l'ensemble de l'information, ce qui est l'un des pré-requis absolu de la mise en œuvre de cette réforme.

Sur ce point, nous souhaitons appeler l'attention du Gouvernement sur la date du 1^{er} janvier 2017 de mise en œuvre de cette réforme, au demeurant tout à fait souhaitable ; cette date paraît bien ambitieuse au vu des chantiers encore à mener notamment informatiques. Un report de 6 mois à un an nous semble de nature à sécuriser les acteurs et l'architecture globale du projet, pour permettre son démarrage dans des conditions optimales pour les assurés des trois régimes alignés.

2.3. Des évolutions souhaitables pour des résultats visibles à court et moyen terme par les assurés

2.3.1. Une étape importante : l'annonce par le gouvernement, le 25 juin 2015, de « 20 mesures pour les assurés du régime social des indépendants »

Le gouvernement a souhaité sans attendre fixer une feuille de route au RSI sur des actions de nature à améliorer rapidement la qualité du service et la relation avec les

assurés et les cotisants ; cette feuille de route préconise la mise en œuvre rapide de 20 mesures largement inspirées des 30 propositions formulées dans le rapport d'étape sur «le fonctionnement du RSI dans sa relation avec les usagers» que nous avons remis le 8 juin au Premier Ministre.

A. Trois mesures pour donner aux assurés une meilleure visibilité sur leurs cotisations et les facilités de paiement dont ils bénéficient

- Avec la mise en œuvre dès 2015 du nouveau calendrier de paiement, le «3 en 1», les cotisations sont désormais mieux ajustées à la réalité du revenu perçu ; la régularisation des cotisations définitives s'effectue au titre des revenus de l'année précédente, le montant des cotisations provisionnelles de l'année est ajusté et les échéances sont lissées sur 12 mois au lieu de 10 auparavant.
- A compter de 2016, un simulateur de cotisations sera intégré à la déclaration des revenus en ligne ce qui permettra aux indépendants d'avoir une vision immédiate et précise des cotisations dont ils devront s'acquitter.
- Pour favoriser le recours à la procédure du revenu estimé qui permet de demander la révision des cotisations provisionnelles en tenant compte des revenus de l'année en cours (200 000 TI ont fait appel à cette possibilité en 2014), les déclarations anticipées inférieures de plus d'un tiers au revenu réalisé ne sont plus pénalisées depuis le 1er juillet 2015, dès lors que l'évaluation a été faite en fonction des revenus connus au moment de la demande.

B. Quatre mesures pour faciliter les démarches des travailleurs indépendants au quotidien

- Depuis le 1er juillet 2015 les délais de remboursements des cotisations en cas de trop perçu après régularisation sont accélérées ; elles devront être traitées en moins de 30 jours et les procédures de contrôle exhaustif et *a priori* pour les remboursements supérieurs à 9 000 € sont supprimées et remplacées par des contrôles *a posteriori*.
- Dès le début de l'année 2016, le RSI mettra en place le télé-règlement, mécanisme sécurisé et dématérialisé de paiement en ligne des cotisations.
- Parallèlement de nouveaux services personnalisés en ligne seront ouverts : prise de RDV en ligne depuis l'espace personnel, attestations d'affiliation ou de radiation, attestations de droit à la CMU au second semestre 2016.
- Dès cette année, l'assuré qui relève de plusieurs régimes (RSI/salariés, RSI/non-salariés) pourra être rattaché au régime de son choix pour les prestations d'assurance maladie. Cette simplification permettra en cas de poly-activité de limiter les mutations d'un organisme à l'autre, sources de complexité et de ruptures de prise en charge.

C. Six mesures pour garantir un accueil et une écoute de qualité et mieux communiquer

- D'ici fin 2015, la compréhension et la lisibilité de la majorité des courriers aux assurés devront être améliorées, chaque modèle de lettre étant soumis à des groupes de relecture composés d'assurés.
- En septembre 2015, l'accueil téléphonique va être ré-internalisé et assuré par des agents du RSI ; dès 2016, les caisses devront être à même de rappeler l'assuré sous 48 H en cas d'appels infructueux répétés.
- D'ici fin 2015, un logiciel plus performant de gestion de la relation avec les assurés (CALI) devrait être déployé pour garantir la continuité, la traçabilité et la personnalisation du traitement des dossiers des assurés et cotisants.
- En 2016, afin de limiter les déplacements des assurés, un entretien téléphonique préalable sera proposé, dès la prise de RDV physique, afin de vérifier si des réponses peuvent être apportées par ce moyen.
- Le déploiement de médiateurs de terrain indépendants, appelés à favoriser la résolution de différends avec les caisses, devra être assuré dans chaque département d'ici la fin 2015, le régime ayant déjà donné aux caisses des directives en ce sens.
- Pour renforcer l'information des travailleurs indépendants, le RSI va intensifier en 2015 et 2016 les actions régionales de sensibilisation auprès de ses partenaires (experts comptables, organismes consulaires...) pour l'organisation de réunions d'informations communes, « les rendez-vous RSI » et participer activement aux stages de première installation destinés aux créateurs d'entreprise.

D. Quatre mesures pour adapter les mesures de recouvrement aux situations individuelles et améliorer le suivi des travailleurs indépendants en difficulté

- Dès cette année, des sites pilotes expérimenteront, dans le cadre de la démarche de recouvrement amiable, la mise en œuvre d'un contact personnalisé par téléphone avant tout recouvrement forcé ; le dispositif sera généralisé en 2016.
- L'allongement du délai réglementaire d'un mois laissé à l'assuré pour régulariser sa situation après une mise en demeure va être expertisé et l'adaptation au cas par cas devra être en tout état de cause la règle.
- La signification des actes de recouvrement par lettre recommandée AR plutôt que par huissier sera la règle d'ici fin 2015 pour toutes les créances d'un montant peu élevé.
- Le RSI mettra en place en 2016 un dispositif d'accompagnement global permettant une détection en amont et un suivi des assurés en difficulté ou en situation de fragilité économique ; ces actions d'aide et de soutien devront mobiliser également les partenaires du chef d'entreprise et les acteurs institutionnels (organismes consulaires notamment).

E. Trois mesures pour intégrer les souhaits des travailleurs indépendants, usagers du RSI, dans l'amélioration continue des procédures

- Elaboration et diffusion d'engagements de service du RSI autour d'engagements concrets sur l'amélioration de la qualité de service ; ces engagements de service ont été approuvés par le Conseil d'Administration du RSI le 7 juillet 2015, il reste à en assurer la diffusion à l'ensemble des assurés.
- Dès la fin de l'année 2015, le dispositif « RSI à votre écoute » sera renforcé pour détecter les besoins des assurés et recueillir leur avis sur la qualité de service ; une enquête de satisfaction nationale sera reconduite tous les ans et ses résultats seront rendus publics.
- Pour mieux associer les travailleurs indépendants au suivi des engagements du RSI, un suivi semestriel global de la qualité de service associant des usagers du RSI sera mis en place.

2.3.2. Ces premières mesures devraient être prolongées par des dispositions ou actions complémentaires de simplification et d'amélioration des offres de service du RSI

Le Conseil d'Administration du RSI a par ailleurs validé le 7 juillet 2015 dernier une série de propositions de simplifications et d'évolutions de la réglementation qui ont été transmises aux tutelles dans la perspective de la préparation du PLFSS 2016 et approuvé des engagements de service du RSI à l'égard des assurés. Un certain nombre de ces propositions nous paraissent souhaitables, à condition d'une mise en œuvre rapide afin d'améliorer la lisibilité et la qualité de service.

A. En matière de cotisations

□ Uniformiser et simplifier le barème des cotisations

Le barème des cotisations sociales des travailleurs indépendants est aujourd'hui très complexe et peu lisible pour les cotisants ; il compte cinq assiettes de cotisations minimales répondant à des logiques de pilotage des risques différentes : 10% du plafonds annuel de la sécurité sociale (PASS) (3 804 €) pour la cotisation maladie-maternité, 7,7% du PASS (2 929 €) pour la cotisation retraite de base, 5,25% du PASS (1 997 €) pour la retraite complémentaire, 20% du PASS (7 608 €) pour la cotisation invalidité décès, 40% du PASS pour les indemnités journalières.

La mission estime nécessaire de simplifier ce barème pour le rendre plus lisible et améliorer son acceptation par les cotisants ; toute réforme sur ce sujet doit aussi avoir pour objectif d'améliorer la protection sociale des populations concernées, sans remettre globalement en cause la baisse du poids des charges engagée par le gouvernement depuis 2012.

La philosophie du dispositif préconisé par le RSI est d'assurer le financement des risques contributifs par des cotisations assises sur une assiette unique minimale pour garantir des droits sociaux minimaux tandis que pour les risques non contributifs (prestations en nature de l'assurance maladie, cotisations familiales, CSG, CRDS) le financement serait fondé sur des cotisations et contributions proportionnelles aux revenus professionnels. La nouvelle assiette minimale permettrait de valider trois trimestres par an pour la retraite de base contre deux seulement aujourd'hui ; les droits à indemnités journalières et prestations d'invalidité seraient proportionnelles aux revenus déclarés comme c'est déjà le cas pour les micro-entrepreneurs.

Tableau : Uniformisation des assiettes minimales proposées

| Risques | Assiettes minimales actuelles en % PASS | Assiettes minimales proposées en % PASS |
|---|---|---|
| Régime de vieillesse de base | 7,70% | 11,50% |
| Régime complémentaire des indépendants (RCI) | 5,50% | 11,50% |
| Régimes invalidité décès (artisans & commerçants) | 20% | 11,50% |
| Régime IJ | 40% | 11,50% |
| Maladie | 10% | 0% |
| Allocation familiales | 0% | 0% |
| CSG-CRDS | 0% | 0% |

Source : CNRSI

Des éléments complémentaires sur le dispositif envisagé figurent en annexe 3

Selon les projections du RSI, le bilan de la réforme montre que globalement les montants de cotisations dus sont inférieurs à ceux qui prévalaient en 2012 pour les faibles revenus tandis qu'une augmentation sensible est intervenue pour les revenus élevés.

Nous considérons que ces propositions sont de nature à renforcer la cohérence du régime des indépendants.

Nous insistons toutefois sur le fait que la simplification proposée est indissociable de l'ensemble des mesures d'amélioration des prestations proposées par ailleurs : gain d'un trimestre supplémentaire de retraite et prestations complémentaires listées *infra* au § B (délai de carence ramené à 3 jours pour les indemnités journalières, mi-temps thérapeutique, défiscalisation des indemnités journalières pour les affections de longue durée, ...) qui constituent de notre point de vue une avancée importante.

Pour autant, et même si la simplification proposée est réelle, la vraie réforme consisterait pour la mission à aller vers une refonte complète des assiettes sociales voire à une uniformisation des assiettes sociales et fiscales, seule de nature à réellement faciliter la déclaration par les entreprises et notamment les plus petites d'entre elles.

Sur ce dossier complexe, une expertise pourrait rapidement être confiée aux corps d'inspection compétents (IGF et IGAS) afin d'expertiser les différentes possibilités de simplification en matière d'assiette, leur impact en fonction des différentes populations et leur faisabilité.

□ ***Confier à un opérateur unique le recouvrement de la contribution à la formation professionnelle (CFP)***

La CFP est appelée et recouvrée pour les commerçants par le RSI et pour les artisans par le Trésor public. Il existe aujourd'hui un risque de double appel de cotisation à la CFP pour la catégorie des artisans, par ailleurs détenteurs d'une immatriculation au registre du commerce (boulangers, bouchers...). Ce risque pourrait être éliminé par une mesure de simplification législative du code du travail confiant le recouvrement à un seul opérateur ; ***l'administration fiscale nous paraît la mieux à même de jouer ce rôle.***

□ ***Suppression de la proratisation des seuils de chiffre d'affaires pour les micro-entrepreneurs la 1ère année***

Les seuils de chiffre d'affaires appliqué aux micro-entrepreneurs, sont calculés annuellement au prorata de la durée d'activité ou d'exploitation et, en cas de dépassement, la perte du bénéfice du régime micro social intervient au 31 décembre de l'année de dépassement. Certains entrepreneurs qui créent leur activité en cours d'année peuvent réaliser leur chiffre d'affaires sur une courte période et se situer par ces modalités de calcul au-delà du seuil et exclus du dispositif sans en avoir pleinement conscience. Ils sont ainsi incités à se radier et à déclarer une activité différente pour entrer de nouveau dans le dispositif.

La mission a pu vérifier au cours de ses visites dans les caisses régionales que de telles situations, évoquées dans le cadre des commissions de recours amiable, sont sources de complexité et d'incompréhension. Cette situation pourrait être corrigée par la modification de la règle du prorata temporis en première année d'activité.

Nous n'avons en revanche pas investigué le sujet de la réintégration des dividendes dans l'assiette sociale et la mission n'est pas en mesure de faire, en la matière, de proposition définitive ; plusieurs plaintes ont néanmoins été exprimées sur le caractère inéquitable d'une fiscalisation qui n'inclut pas les gérants de SAS.

B. En matière de prestations

□ ***Donner au RSI l'accès aux données d'assurance maladie pour déployer pour tous les TI une offre de service adaptée en matière de prévention et d'action sanitaire et sociale***

La modification apportée par la LFSS 2015 au cadre juridique d'ouverture des droits aux prestations maladie des personnes poly-actives permet le choix par l'assuré du régime servant les prestations en nature. Il existe donc désormais un potentiel découplage entre le régime responsable du remboursement des soins et celui auprès duquel l'effort contributif de l'assuré est le plus important ; des personnes ayant une activité indépendante majoritaire pourront ainsi rester couvertes en maladie par leur régime d'origine.

Afin que ces personnes puissent bénéficier des actions de prévention, d'accompagnement et d'action sanitaire et sociale que développe spécifiquement le RSI à l'égard de ses ressortissants ainsi que des prestations en espèces, nous recommandons que le RSI soit institué, dans ce cas, comme responsable de la mise en œuvre de ces actions ; cela implique qu'il puisse accéder aux informations relatives aux remboursements et dossiers médicaux gérés par le régime de rattachement santé de l'assuré.

□ **Rendre le régime des IJ plus équitable et adapté à l'activité des indépendants**

- Abaisser le délai de carence pour le versement des IJ de 7 à 3 jours pour les arrêts de travail (hors hospitalisation) de plus de 7 jours pour tendre vers plus d'équité avec le régime salarié. Le coût est estimé par le régime à 7 M€ en 2017 et 10 M€ annuels en 2018 et 2019 par le RSI.
- Mettre en œuvre le temps partiel thérapeutique pour les travailleurs indépendants à l'image de ce qui existe pour les salariés ; cela permettrait au travailleur indépendant de passer par une période de reprise d'activité progressive et temporaire aux objectifs thérapeutiques et de recevoir des indemnités journalières.
- Défisicaliser les indemnités journalières en cas affection de longue durée (ALD) pour tous les travailleurs indépendants à l'image de ce qui se fait déjà pour les salariés et les micro-entrepreneurs.
- Conserver les paramètres de calcul de l'indemnité journalière maladie de l'arrêt initial pour les prolongations éventuelles afin d'éviter la baisse de l'indemnisation liée à la diminution d'activité consécutive à l'arrêt, baisse prise en compte dans le recalcul de l'indemnité alors même que c'est l'arrêt de travail qui explique cette baisse. Le coût est estimé à 3 M€ annuels à partir de 2018 par le RSI.
- Valider en qualité de trimestre assimilé les périodes de 90 jours de perception d'indemnités journalières au titre d'une maternité ou d'une adoption ainsi que chaque période de 60 jours de perception d'indemnités journalières au titre de la maladie.

Il s'agit là d'aligner les assurés du RSI sur les salariés en matière d'assurance vieillesse, une mesure qui pourrait intervenir à compter du 1er janvier 2017. Le coût de ces validations est estimé par le RSI à moins de 1% des masses de prestations. En 2012, 37 835 assurés ont bénéficié d'au moins 60 jours d'indemnités journalières et 11 200 femmes artisans ou commerçants ont accouché sans aucun droit associé.

C. En matière de relations clients et d'offres de services

L'accueil

La qualité de la relation du régime avec ses assurés qui a été très dégradée du fait des dysfonctionnements majeurs intervenus à l'occasion de la mise en place de l'ISU, doit également progresser en allant plus vite sur un certain nombre de développements certes initiés mais qui peinent à se concrétiser.

En premier lieu, nous insistons sur un aboutissement rapide du chantier «Courrier» qui doit trouver des traductions concrètes dans le très court terme. Nous soulignons aussi l'impérieuse nécessité, au-delà de la simple annonce de la ré-internalisation au RSI de l'accueil téléphonique, d'un accroissement rapide du taux de décroché, ainsi que sur la qualité des réponses apportées par ce média. Des avancées concrètes en ce domaine permettront, d'une part, de redonner confiance aux assurés dans la capacité du régime à lui apporter des réponses, d'autre part, limiter les visites «inutiles», et de dégager ainsi du temps pour le travail sur la réponse au fond et sur les cas plus complexes.

Nous préconisons en outre, s'agissant de l'accueil physique et sans remettre en cause la nécessité d'un accueil «tout-venant» au moins au siège des caisses, de s'engager plus résolument vers la pratique du rendez-vous, avec des modalités les plus ouvertes possibles de prise de rendez-vous. Un rendez-vous préparé s'avère en effet beaucoup plus satisfaisant pour l'assuré qui peut en ressortir avec des réponses précises, mais aussi pour l'agent qui a pu collecter l'ensemble des données indispensables.

Par ailleurs et afin d'assurer la proximité indispensable, le maintien d'un point d'accueil dans tous les départements nous semble nécessaire, quelle qu'en soient les modalités. De manière générale, le développement du rendez-vous doit à terme permettre au régime de gérer au mieux ses implantations, points fixes ou simples permanences, en s'appuyant au besoin sur des partenaires et des techniques nouvelles, notamment la visio-conférence. Ainsi les caisses Provence-Alpes et Côte d'Azur assurent-elles, en lien avec les conseils généraux, des permanences nombreuses par visio-guichet, avec pour ce qui concerne la première un engagement résolu vers le «tout rendez-vous», ce que permet un taux de décroché de près de 88% et un système de prise de rendez-vous tous canaux (y compris application Smartphone).

Une meilleure information des assurés

- Intégrer à la lettre de mission de l'expert-comptable, établie en application de l'article 151 du code de déontologie prévu par le décret du 30 mars 2012 relatif à l'exercice de l'activité d'expertise comptable, une obligation d'information du travailleur indépendant pour lequel il effectue sa prestation sur les conséquences qu'aura le revenu, tel que résultant des comptes, sur les droits aux prestations notamment au regard des droits contributifs acquis (retraite) ; cette information devrait se faire sans coût supplémentaire pour les indépendants.
- Développer et surtout promouvoir l'utilisation de l'offre de service dématérialisée : un accompagnement, par des « ambassadeurs numériques », des travailleurs indépendants devrait être systématiquement proposé, via les organismes consulaires à l'occasion des divers stages réservés aux entrepreneurs, pour non seulement ouvrir son compte mais apprendre à l'utiliser.
- Systématiser l'information des assurés sur les droits acquis en matière de retraite : La mission insiste sur la nécessité de mettre en œuvre au RSI les obligations légales en matière d'information des futurs retraités. Nous préconisons aussi une information plus large et systématique du fait de la spécificité du public du RSI et du niveau des retraites constaté : relevé annuel des droits acquis et récapitulatif total des droits acquis dans le régime, information systématique sur la possibilité de rachats de trimestres, y compris pour les assurés dont les cotisations retraites n'ont

pas été appelées en raison des dysfonctionnements de l'ISU depuis 2008 et qui sont aujourd'hui des créances prescrites.

- Communiquer sur les grandes évolutions ou projets susceptibles d'affecter la relation de l'assuré au régime : C'est vrai des évolutions législatives ou réglementaires, mais c'est également indispensable pour des projets plus organisationnels. La mission insiste ainsi sur la nécessité, au moment opportun, de bien informer les assurés de la restructuration du réseau porté par Trajectoire et des changements éventuels (nouveaux bureaux, nouvelles permanences, nouvelles modalités de contact, etc.) que celui-ci peut engendrer.

2.4. Des réformes structurelles indispensables restent enfin à mener pour améliorer la qualité de service et rationaliser la gestion

2.4.1. Clarifier les rôles des partenaires et moderniser les systèmes d'information en matière d'appel et de recouvrement des cotisations ISU

Les constats que la mission a fait sur le terrain montrent à l'évidence que la nouvelle gouvernance mise en place dans le cadre de l'ISU maintient une organisation bicéphale au plan national comme régional, source de complexité, peu lisible pour les assurés et assez largement subordonnée à la bonne volonté de chacun des partenaires ; les progrès futurs à attendre de cette organisation demeurent en outre étroitement liés à l'interopérabilité toujours incomplète des systèmes d'information du RSI et de l'ACOSS.

Les directions des RSI comme de l'ACOSS estiment impossible de revenir sur le choix initial du double opérateur RSI/ACOSS pour l'ISU.

Même si cela était démontré, ce que ne fait pas le rapport d'audit dont a pu prendre connaissance la mission, il resterait à clarifier les compétences et la responsabilité de chacun des deux partenaires dont les intérêts, la culture et l'organisation ne sont pas nécessairement convergents. La mission estime à cet égard que dès lors que le transfert complet de la charge du recouvrement à l'URSSAF ne paraîtrait pas envisageable, le rôle de copilotage et de maîtrise d'ouvrage du RSI sur les systèmes d'information mis en œuvre pour le recouvrement des cotisations des indépendants devrait être plus clairement exprimé.

Cela pourrait conduire à la mise en place d'une gouvernance spécifique du système d'information chargé du recouvrement dans le cadre de l'ISU (SNV2) et à un pilotage de l'organisation de la maîtrise d'ouvrage qui permettent au RSI de peser réellement sur les évolutions de ce système et leur rythme de mise en œuvre.

Un directeur de programme ISU clairement identifié et responsable devant les deux directions générales, devrait pouvoir s'appuyer sur **des équipes spécifiquement dédiées** à la maîtrise d'ouvrage et à la maîtrise d'œuvre des systèmes d'information de l'ISU, issues de l'ACOSS comme du RSI ; le développement des projets devrait bénéficier d'un **budget pluriannuel fléché** au sein de l'ACOSS comme du RSI.

Compte tenu des hésitations actuelles sur les options qu'il convient d'adopter pour le remplacement ou l'évolution du système SNV2 et de la difficulté manifeste pour l'Etat en tant que tutelle à apprécier les sujets de systèmes d'information⁶, nous recommandons qu'un audit externe puisse se prononcer :

- Sur la capacité du système d'information SNV2 à porter de réelles évolutions et sur l'intérêt/opportunité de son remplacement.
- Sur la faisabilité, et à quel coût, d'un développement soit d'un outil dédié soit d'un système SNV2 « Travailleurs indépendants » spécifique, mieux adapté aux travailleurs indépendants et apte à intégrer efficacement la stratégie de développement qu'engage le RSI.
- De manière plus globale sur les besoins/compétences nécessaires au sein des services informatiques du RSI et peut-être de l'ACOSS.

2.4.2. A court et moyen terme cependant, des évolutions de SNV2 doivent être impérativement et rapidement réalisées

Un tel audit et les décisions qui en découleront prendront du temps. Dans l'intervalle, l'objectif est d'améliorer sans tarder la qualité de service et la fiabilité du processus de recouvrement des cotisations des indépendants, ce qui suppose de réaliser sans délai certaines évolutions du système SNV2 parmi lesquelles :

- L'intégration d'un simulateur de cotisations dans Net DSI ;
- La refonte du paramétrage des courriers adressés aux assurés de manière à éviter les relances inutiles et les envois aux mentions contradictoires ;
- La possibilité d'octroi de délais de paiement par anticipation sans attendre une situation débitrice ;
- La prise en compte prioritairement de l'adresse du travailleur indépendant dans la base de données pour l'envoi des courriers concernant sa situation individuelle et intégration de l'adresse mail ;
- L'harmonisation des règles de rattachement géographique des indépendants aux URSSAF et aux caisses régionales du RSI ;
- L'automatisation et simplification des procédures répétitives encore gérées manuellement par des agents en région ;
- Un accès national direct aux comptes cotisants via SNV2 et plus seulement le portail ISU.

⁶ Il était ainsi fait état lors de l'un des entretiens du manque d'expertise suffisante de la direction de la sécurité sociale pour arbitrer ce genre de choix et de sa trop grande dépendance, en la matière, des régimes dont elle assure la tutelle.

2.4.3. Auto-déclaration et auto-liquidation : tester la possibilité pour les travailleurs indépendants de calculer et déclarer directement leurs revenus et de régler leurs cotisants

Une très forte demande s'est exprimée auprès de nous à l'occasion de cette mission sur l'intérêt de l'auto-déclaration et de l'auto-liquidation, non seulement de la part des experts-comptables mais aussi de la CGPME et de plusieurs assurés qui nous ont directement saisis ou interpellés sur ce sujet.

Le parallèle le plus souvent fait par les chefs d'entreprise est celui du modèle de la TVA.

Les micro-entrepreneurs pratiquent déjà de la sorte, mais sur la base d'un forfait.

Certes le lancement du « 3 en 1 » peut paraître répondre pour l'essentiel à la demande des entreprises, mais tant le calendrier que la procédure elle-même de calcul par le RSI n'ont pas la même souplesse.

L'apparente simplicité du système tel que présenté par nos interlocuteurs est très convaincante, et le principe de l'auto-déclaration et auto-liquidation permettrait incontestablement de « redonner la main » aux chefs d'entreprises et de recentrer le RSI sur des tâches de contrôles, plus que de calcul *a priori*.

Cette prestation, en cas de prise en charge par les experts-comptables, ne doit pas déboucher sur une facturation supplémentaire de ces professionnels qui doivent s'engager sur ce point.

La différence d'assiette entre les deux prélèvements rend néanmoins le sujet plus complexe, car autant le pilotage semble aisé sur la base du chiffre d'affaires, autant il est plus complexe s'agissant d'un bénéfice. Et ce qui peut paraître relativement simple pour les gérants majoritaires, qui en fait se rémunèrent mensuellement, l'est sans doute beaucoup moins pour un travailleur indépendant classique.

La mission souhaite pour autant qu'un test, limité géographiquement, soit mis en place au bénéfice de cette population spécifique, qui permettrait de mesurer concrètement et en lien avec les usagers les avantages et contraintes de cette modalité.

Nous suggérons pour mener ce test de recourir, à l'instar d'autres sujets, à l'expertise du secrétariat général à la modernisation de l'action publique (SGMAP) pour appuyer et outiller l'expérimentation.

Au demeurant, un développement de celle-ci pourrait trouver toute sa place dans le projet plus global de réforme de l'assiette (cf. II.3.B).

Conclusion

C'est dans ce contexte d'améliorations réelles mais de difficultés qui perdurent que le RSI, avec le projet Trajectoire 2018, voté par le Conseil d'administration début 2015, entend poursuivre un double objectif : la fusion de caisses régionales d'ici le 1er janvier 2019 en faisant passer le réseau des 25 caisses métropolitaines à 9 et l'harmonisation des processus et des pratiques en régions dans un souci de meilleure qualité et d'efficacité. Il s'agit bien pour le régime d'améliorer le service aux assurés et de mieux structurer le réseau, et la mission ne peut, en ce sens, que souscrire à cette initiative.

Pour autant, nous souhaitons au terme de ce rapport, appeler l'attention sur la difficulté potentielle pour le régime à mener de front, dans le délai prévu, une telle réforme et les autres chantiers prioritaires dont ce rapport énumère la liste (accueil, adaptations du recouvrement, systèmes d'information, offres dématérialisées de service...) sans préjudice, de plus, des réformes réglementaires qui pourraient intervenir dans les deux prochaines années.

Nous appelons également l'attention sur la nécessité de redéployer, au vue de l'enjeu que constitue une qualité de service retrouvée, une partie suffisante des marges de productivité et les ressources dégagées tant par la normalisation progressive que le projet Trajectoire vers le champ de la relation avec les assurés et la consolidation d'une offre de services plus complète.

Enfin nous recommandons la mise en place d'un comité de suivi chargé de suivre le déroulement des mesures qui seront décidées. Ce comité, présidé par un parlementaire, pourrait comprendre des usagers « de base », le directeur du RSI et un représentant de chacune des sensibilités représentées au conseil d'administration, un représentant de l'ACOSS, des parlementaires, un représentant de la tutelle (direction de la sécurité sociale). Cette instance devrait faire un point régulier de l'avancée des chantiers et rendre public un bilan annuel.

Propositions de la mission – rapport final

(Ne sont pas reprises ici les 20 propositions annoncées par le Gouvernement en juin dernier suite au rapport provisoire que la mission a remis au Premier ministre)

Simplifier

P1. Uniformiser et simplifier le barème des cotisations

P2. Expertiser le bien-fondé et la faisabilité d'une réforme d'uniformisation des assiettes fiscale et sociale

P3. Confier à la DGFIP le recouvrement de la contribution à la formation professionnelle

P4. Supprimer la proratisation des seuils de chiffres d'affaires pour les micro-entrepreneurs

P5. Décaler de 6 mois à un an la date de mise en œuvre de la liquidation unique des retraites pour permettre son démarrage dans des conditions optimales pour les assurés

Enrichir les prestations

P6. Rendre le régime des indemnités journalières (IJ) plus équitable

- Abaisser le délai de carence pour le versement des IJ à 3 jours
- Mettre en œuvre le temps-partiel thérapeutique
- Défisicaliser les IJ en cas d’Affection longue durée
- Conserver les paramètres de calcul de l’IJ maladie de l’arrêt initial pour les prolongations éventuelles
- Valider comme trimestre assimilé les IJ perçues au titre d’un congé maternité ou maladie

P7. Permettre la validation d'un troisième trimestre de retraite en lien avec l'évolution du barème

Améliorer la relation avec les usagers

P8. Faire aboutir rapidement le chantier courrier pour améliorer la lisibilité de l'information envoyée aux assurés

P9. Maintenir d'un point d'accueil dans les départements

P10. Promouvoir et développer de nouvelles modalités d'accueil : prise de rendez-vous systématisé, recours accru aux visio-guichets

P11. Développer l'offre dématérialisée et former les travailleurs indépendants à son utilisation avec le concours des organismes consulaires

P12. Intégrer à la mission de l'expert-comptable une obligation d'information du travailleurs indépendant sur sa situation au regard des cotisations et de la retraite

Engager des évolutions structurelles du régime et des systèmes d'information

P13. Maintenir un régime autonome de protection sociale pour les travailleurs indépendants

P14. Développer les rapprochements et partenariats avec les autres régimes en matière

- d'assurance maladie avec la CNAMTS
- de présence territoriale pour optimiser le maillage (CARSAT, MSA, URSSAF,
- d'action sociale et de prévention territoriale : expérimentations d'actions communes avec la MSA (mutualisation des travailleurs sociaux et conseillers de prévention)

P15. Donner au RSI l'accès aux données de l'assurance maladie pour lui permettre de déployer pour tous les indépendants une offre de service adaptée en matière de prévention sanitaire et sociale

P16. Revoir la gouvernance et le pilotage du système SNV2 dans le cadre de l'ISU

P17. Réaliser un audit externe sur le SNV2, son évolution et les modalités et moyens de sécuriser le recouvrement des travailleurs en interopérabilité avec les SI du RSI

P18. Mettre en place des évolutions de court terme du système SNV2 : intégration d'un simulateur de cotisation, refonte du paramétrage des courriers, possibilité d'octroi de délais de paiement par anticipation, ...

P19. Tester sur une caisse régionale et, a minima sur le public des gérants majoritaires, la mise en place d'un service de déclaration du revenu et du paiement direct des cotisations par le travailleur indépendant (auto-déclaration/auto-liquidation)

Evaluer les progrès accomplis

P20. Mettre en place un comité de suivi des mesures décidées et communiquer sur un bilan annuel

Annexe 1 Données démographiques et financières

← Les ressortissants

6,3 millions

← Les cotisants

2,8 millions

| | 2014 |
|--|--------|
| Part des artisans | 35,8% |
| Part des commerçants | 38,5% |
| Part des PL | 25,7% |
| Part des hommes (tous cotisants yc AE) | 68,1% |
| Âge moyen (tous cotisants yc AE) | 45 ans |

| Maladie | | Retraite | |
|--------------|--------------|----------------|--------------|
| nombre | 4,2 millions | nombre | 2,1 millions |
| assurés | 70% | artisans | 44% |
| ayant-droits | 30% | commerçants | 56% |
| hommes | 68,10% | droits propres | 1,6 million |
| âge moyen | 45 ans | droits dérivés | 0,5 million |

Pensionnés d'invalidité :
28 000

← Les prestations

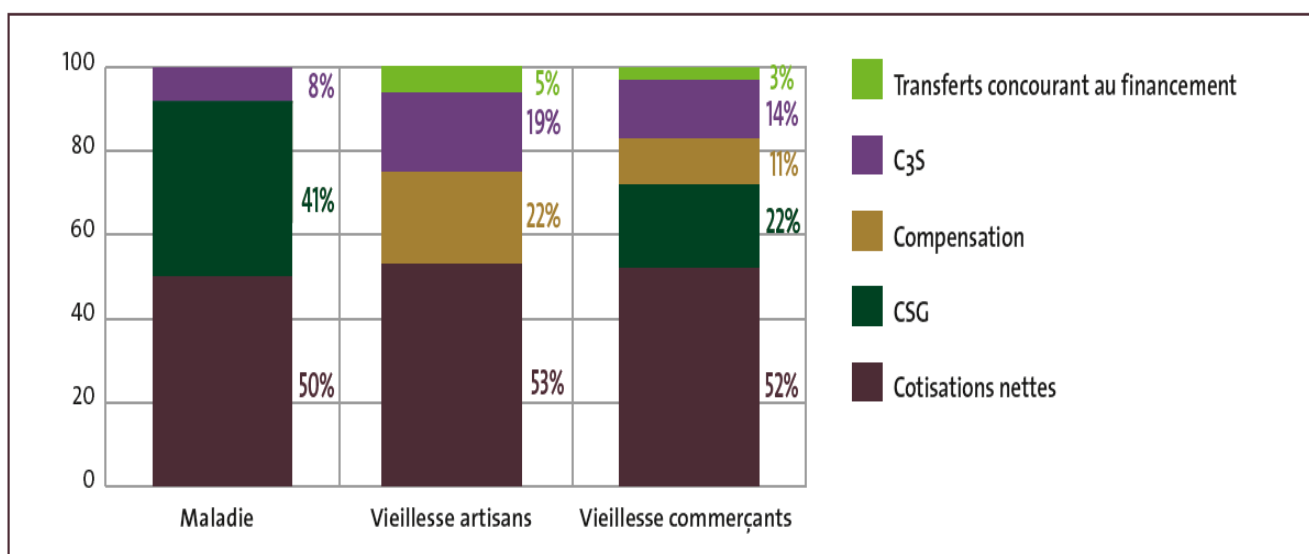
| Prestations | 2014 |
|---|-----------------|
| <i>Prestations maladie :</i> | |
| Prestations légales | 8,5 milliards € |
| dont | |
| Part des soins de ville | 3,7 milliards € |
| Part des établissements de santé | 4,5 milliards € |
| Part des IJ maladie | 251 millions € |
| <i>Prestations vieillesse & invalidité-décès</i> | |
| 9,3 milliards € | |
| dont | |
| Part des régimes de base | 7,3 milliards € |
| Part des régimes complémentaires | 1,7 milliard € |
| Part invalidité-décès | 296 millions € |

← Les comptes du régime

| Montant 2014 en millions | Assurance maladie (1) | Assurance vieillesse (2) | Régimes de base (3) = 1+2 | Assurance vieillesse complémentaire (4) | Assurance invalidité décès (5) | Tous risques RSI hors RCETBP (6)=3+4+5 |
|------------------------------------|-----------------------|--------------------------|---------------------------|---|--------------------------------|--|
| Charges | 10 432 | 7 967 | 18 399 | 3 664 | 668 | 22 731 |
| dont prestations légales | 8 460 | 7 280 | 15 740 | 1 683 | 288 | 17 712 |
| Produits | 10 430 | 7 967 | 18 398 | 4 551 | 725 | 23 674 |
| dont cotisations nettes | 4197 | 4 195 | 8391 | 2306 | 345 | 11 042 |
| dont CSG | 3541 | - | 3541 | - | - | 3 541 |
| dont C3S | 1083 | 1 489 | 2572 | - | - | 2 572 |
| Résultat net (y compris IJ) | -1,6 | 0 | -1,6 | 886 | 91 | 976 |
| Résultat hors C3S | -1 085 | -1 489 | -2 574 | 886 | 91 | -1 597 |

Source : Agence comptable du RSI- 2014

← Sources de financements régimes de base et complémentaires (2013)



Source : RSI/DEEP/SARDE-TCDC 2013

VOUS COTISEZ AU RSI POUR VOTRE PROTECTION SOCIALE OBLIGATOIRE

QUAND VOUS COTISEZ AU RSI, VOUS COTISEZ POUR QUOI ?



Vous cotisez pour vous protéger personnellement pour :

- l'assurance maladie maternité,
- la retraite de base,
- la retraite complémentaire,
- l'assurance invalidité décès,
- les indemnités journalières.

Vous versez également au RSI la CSG-CRDS au titre de la solidarité nationale pour le financement de l'ensemble de la protection sociale, et les cotisations pour les allocations familiales versées par les CAF.



Vous cotisez pour protéger vos conjoint(e) et enfant(s), par une couverture maladie équivalente à celle d'un salarié.



Vous cotisez pour bénéficier de prestations sociales (maladie et retraite) pour lesquelles vous n'aurez plus à cotiser quand vous serez à la retraite.



Vous contribuez financièrement au système de Sécurité sociale, qui garantit en retour vos prestations de base.

Les règles de l'assurance maladie (remboursements) et de la retraite de base sont fixées par les pouvoirs publics selon les principes de solidarité et d'effort contributif de tous en fonction de ses revenus. C'est la solidarité nationale qui permet l'équilibre des prestations de base versées par le RSI.

Vous cotisez également pour bénéficier des autres prestations obligatoires gérées à l'équilibre par le RSI.

La retraite complémentaire, les indemnités journalières et l'invalidité-décès, sont gérées par les administrateurs du RSI – chefs d'entreprise indépendants comme vous, qui connaissent votre spécificité et vos besoins.

Pour connaître le mode de calcul de vos cotisations, rendez-vous sur rsi.fr/cotisations ou contactez votre caisse régionale.

Globalement vos charges sociales représentent 31 %* de votre revenu avant charges sociales.

* calcul valable pour un revenu net entre 15 000 € et 38 000 €.

EN TANT QU’AFFILIÉ AU RSI, QUELLES SONT LES PRESTATIONS DONT VOUS BÉNÉFICIEZ ?

Vous bénéficiez d’une protection de base identique à celle d’un salarié :

■ **maladie** : rsi.fr/remboursement-maladie

À titre indicatif : 4 100 000 assurés du RSI ou membres de leurs familles ont bénéficié de remboursements de soins d’un montant moyen de l’ordre de 1 900 € par bénéficiaire en 2014 (près de 8 000 € pour les patients en affection longue durée et près de 900 € pour les autres patients).

■ **retraite de base** : rsi.fr/retraite

À titre indicatif : la pension moyenne, tous régimes confondus, perçue par un artisan/commerçant est d’environ 1 300 € dont près de 400 € versés par le RSI, au titre de la partie de carrière professionnelle dans le commerce ou l’artisanat.

.....
Au titre de vos cotisations obligatoires, vous avez également droit à :

■ **La retraite complémentaire** : rsi.fr/retraite

Valeur d’achat : 17,309 € – Valeur de service : 1,177 € – Taux de rendement : 6,80 %

■ **L’assurance maternité** : rsi.fr/naissance

Versement d’une allocation de repos maternel de 3 170 € et droit à une indemnité journalière de 52,10 € pour une cotisation minimale, pendant 44 jours d’arrêt minimum, prolongeables de deux ou quatre semaines.

■ **Les indemnités journalières** : rsi.fr/ij

20,27 € par jour, versés pour une cotisation minimale et jusqu’à un maximum de 52,11 €, en fonction de vos revenus, avec un délai de carence de 3 jours (hospitalisation) et de 7 jours (maladie/accident).

■ **Les prestations invalidité** : rsi.fr/invalidite

En cas d’invalidité partielle, versement mensuel d’une pension minimale de 450 € (et jusqu’à 951 €) et de 634 € (et jusqu’à 1 585 €), en cas d’invalidité totale, en fonction de vos revenus.

■ **Assurance décès** : rsi.fr/assurance-deces

7 608 € versés à l’ayant droit d’un cotisant actif.

.....
Et parce que les indépendants ne cotisent pas pour une protection spécifique contre les accidents du travail et maladies professionnelles, le RSI a mis en place :

■ un programme d’actions de prévention des risques professionnels, spécifiques aux indépendants ;

■ un soutien aux travailleurs indépendants confrontés à des problèmes de santé importants, afin de leur permettre la poursuite d’une activité professionnelle.

Plus globalement, le RSI propose également des dispositifs d’aide personnalisée à ses ressortissants (actifs et retraités) rencontrant des difficultés d’ordre professionnel ou personnel (soutien financier, social ou d’urgence).



Annexe 3 Simplification du barème des cotisations

Le RSI propose d'uniformiser les seuils minimaux de cotisation des risques contributifs en les fixant à 11,50% du PASS (cotisation de l'ordre de 1 150 €) pour le régime vieillesse de base, les régimes complémentaires retraite (RCI) et invalidités décès et les indemnités journalières ; la cotisation serait ensuite proportionnelle au revenu jusqu'à 1 PASS. Le RSI propose dans ce contexte de revenir sur la suppression des cotisations minimales pour les poly-actifs prestataires du RSI et de les assujettir à l'assiette minimale de droit commun soit 11,50% du PASS. Par exception et par mesure d'équité avec les salariés, la cotisation maladie (247 €) serait supprimée ainsi que les cotisations minimales des actifs retraités.

Tableau : Uniformisation des assiettes minimales proposées

| Risques | Assiettes minimales actuelles en % PASS | Assiettes minimales proposées en % PASS |
|---|---|---|
| Régime de vieillesse de base | 7,70% | 11,50% |
| Régime complémentaire des indépendants (RCI) | 5,50% | 11,50% |
| Régimes invalidité décès (artisans & commerçants) | 20% | 11,50% |
| Régime IJ | 40% | 11,50% |
| Maladie | 10% | 0% |
| Allocation familiales | 0% | 0% |
| CSG-CRDS | 0% | 0% |

L'équilibre du régime des indemnités journalières (IJ) et des prestations d'invalidité-décès, gérés de manière autonome par les administrateurs du RSI, est fondé aujourd'hui sur des cotisations minimales qui permettent le versement d'IJ minimales de 20 €/jour pour tous les revenus inférieurs à 15 000 € ; l'assiette des cotisations diminuant, les prestations versées devront être adaptées à la baisse proportionnellement.

L'impact de ces mesures, tel que calculé par le RSI, conduirait en 2016 (par rapport au barème de cotisations 2015) à une hausse de la cotisation minimale des TI ayant de faibles revenus (inférieurs à 4 500 €,) en raison notamment de la suppression de la minimale vieillesse et de l'augmentation de la cotisation recette, et également à une baisse du niveau des indemnités journalières et, le cas échéant, des pensions d'invalidité. S'agissant du montant des IJ, nous notons toutefois qu'avec un montant de 6 €, ce montant est en réalité très proche du revenu réel journalier d'un travailleur indépendant déclarant un revenu de 3 000 € annuel.

Plus globalement, cette réforme permet de financer la mise en œuvre de nouvelles prestations (IJ et retraite), répondant s'agissant de la retraite à la plainte sur le faible niveau des pensions des travailleurs indépendants.

Annexe 4 Liste des personnes auditionnées

Auditions conduites à l'Assemblée nationale

Jeudi 30 avril

Confédération générale du travail (CGT)

Mme Christine VERSTRAETE, Secrétaire Fédérale CGT-RSI

M. Bernard BRUNEL, membre de la Fédération des Organismes sociaux (COFICT)

M. Jean-Baptiste CUEREL, membre du Collectif CGT-RSI Toulouse

M. Michel OBADIA, membre du Collectif CGT-RSI Paris Ouest

Mercredi 6 mai

Régime social des Indépendants (RSI)

M. Gérard QUEVILLON, Président

M. Stéphane SEILLIER, Directeur Général

M. Stéphanie DESCHAUME, Directrice de Cabinet du Directeur général

M. Laurence VIDAL-BILLARD, Attachée de direction au Cabinet de la Présidence

CFDT Protection sociale et Régime général sécurité sociale

M. Thierry MAZURE, Secrétaire National en charge du secteur RSI

M. Yves LEBIHAN, Secrétaire National en charge du secteur Sécurité Sociale

Mme Claire NDIAYE, Directrice de l'Offre de Service et Santé RSI Ile de France Ouest.

Mme Christine DELAHAY, Salariée RSI Ile de France Centre, membre de la Commission Professionnelle RSI Fédération PSTE CFDT

Union nationale des syndicats autonomes des Cadres et Agents de Direction du R.S.I. (UNSA CAD RSI)

M. Michel COJEAN, Secrétaire National, Directeur délégué au recouvrement et aux relations extérieures

M. Jean-François DAUDET, Directeur RSI Ile-de -France Centre

M. Thierry LEVAVASSEUR, Responsable ISU – Gestion des comptes, à la Caisse RSI de Basse-Normandie

Union nationale des professions libérales (UNAPL)

Dr. Michel CHASSANG, Président

Mme Chirine MERCIER, Déléguée générale

Mardi 12 mai

Cour des Comptes

M. Jean-Pierre LABOUREIX, conseiller-maître, président de section

Experts comptables et Commissaires aux Comptes de France (ECF)

M. Julien TOKARZ, Président

M. Mickael BRUN, Délégué Général

M. Christophe SANS, Membre du bureau national

Les Pendus de Carcassonne

M. Emmanuel COGNY, Président

Mme Nathalie MERCI, Vice-présidente

Mme Delphine GALINIER, Communication

Syndicat des Indépendants (SDI)

M. Marc SANCHEZ, Secrétaire Général

M. Jean-Guilhem DARRE, Délégué Général

RAM

M. Jean-Marie PAULOT, Directeur Général

M. Marc PANANGATIL, Directeur Centrale des Gestion et du Développement

Confédération intersyndicale de défense et Union nationale d'action des travailleurs indépendants (CIDUNATI)

M. Jack LE CLAINCHE, Président national

M. Gaston KRUK, Vice-président

M. Louis COUASNON, Président RSI-Centre

Ministère de l'économie, des finances et de l'industrie

Mme Carole DELGA, Secrétaire d'État chargée du Commerce, de l'Artisanat, de la Consommation et de l'Économie sociale et solidaire

Mardi 19 Mai

Premier Ministre

M. Thierry MANDON, Secrétaire d'État à la Réforme de l'État et à la Simplification, auprès du Premier ministre

Mercredi 27 Mai

Agence centrale des organismes de sécurité sociale (ACOSS)

M. Jean-Louis REY, Président

M. Lionel MATZ, Directeur des programmes

Assemblée permanente des chambres de métiers et de l'artisanat (APCMA)

M. Alain GRISET, Président

Mme Véronique MATTEOLI, Directrice adjointe du département des relations institutionnelles nationales

Assemblée nationale

M. Laurent GRANDGUILLAUME, Député de la Côte-d'Or

Judi 28 Mai

Conseil supérieur de l'Ordre des Experts Comptables

M. Claude DERUELLE, Président de la commission sociale

Mme Alice FAGES, Directrice des Affaires sociales

Régime social des Indépendants (RSI)

M. Eric LE BONT, Directeur adjoint au recouvrement

Direction de la Sécurité Sociale (DSS)

M. Thomas FATOME, Directeur

Mme Amandine GIRAUD, Sous-directrice

Mme Pauline HODILLE, Chef du bureau recouvrement (5C)

Union professionnelle artisanale (UPA)

M. Jean-Pierre CROUZET, Président

M. Pierre BURBAN, Secrétaire Général

Mme Caroline DUC, Conseillère Technique

Mercredi 3 Juin

CGPME

M. François ASSELIN, Président

M. Jean-Eudes DU MESNIL, Secrétaire général

Mme Sophie DUPREZ, Chef de file RSI

Mme Sandrine BOURGOGNE, Secrétaire Générale adjointe

Association Léon 16

M. Michel VERNUEIL, Président

Association de Représentation des Organismes Conventionnés Mutualistes (AROCMUT)

M. Daniel HOSTALERY, Président du Directoire

Mme Jeannine MURILLO, Directrice

Fédération de la Mutualité Française (FNMF)

Mme Marylène OGE-JAMMET, Directrice adjointe à la direction de la santé

Mme Isabelle MILLET-CAURIER, Directrice des affaires publiques

Vendredi 5 Juin

(Audition menée par téléphone)

Fédération Nationale de l'Habillement (FNH)

M. Bernard MORVAN, Président

Mme Bernadette FULTON, Secrétaire Générale

Mme Anne MAZOYER, Conseillère spéciale

Mme Martine LEMAN-PIAT, Présidente de la Délégation Régionale Champagne Ardennes

Mardi 9 Juin

Confédération Française des Travailleurs Chrétiens- Syndicat National des Agents et Cadres des Organismes Sociaux (CFTC -SNACOS)

M. Claude LAROCHE, Président du syndicat

M. Jean-Louis BENOIT, Membre du conseil syndical

M. Augustin HOUNHOUAYENOU, Membre du conseil syndical

Caisse régionale RSI Provinces-Alpes

M. François FANTAUZZO, Président

M. Jean-Marc GEORGES, Directeur

Mardi 16 Juin

Institut de la Protection Sociale (IPS)

M. Bruno CHRETIEN, Président

Mme Dorothée DAYRAUT, Conseil de l'IPS, Directrice du département Affaires Publiques de GRAYLING

Mercredi 17 Juin

Ministère de l'Agriculture, de l'Agroalimentaire et de la Forêt

Mme Claire BRENNETOT, Conseillère chargée des relations avec le Parlement et les élus

Mme Elodie LEMATTE, Conseillère chargée des finances, de l'emploi et de la protection sociale agricole,

M. Christian LIGEARD, SAFSL

M. Eric TISON, SAFS

Mardi 23 Juin

Mutualité sociale agricole (MSA)

M. Michel BRAULT, Directeur Général de la CCMSA

M. Franck DUCLOS, Directeur Délégué aux Politiques Sociales

M. Christophe SIMON, Chargé des relations parlementaires

Ecole nationale supérieure de la sécurité sociale (EN3S)

M. Dominique LIBAULT, Directeur général

Mercredi 24 Juin

Vouland Conseil

M. Olivier VERDIER, Consultant

Mercredi 1^{er} Juillet

Régime social des Indépendants (RSI)

M. Olivier SAILLENFEST, Directeur des Systèmes d'Information

Mercredi 8 Juillet

Caisse Interprofessionnelle de Prévoyance et d'Assurance Vieillesse (CIPAV)

M. Philippe CASTANS, Président

M. Olivier SELMATI, Directeur

M. François CLOUET, Directeur adjoint

Conseil national des Bâtonniers

Mme Anne VAUCHER, Vice-présidente de la commission Statut professionnel de l'avocat

M. Jean-Louis MAGNIER, Ancien membre du Conseil national des barreaux

Mme Anita TANASKOVIC, Juriste du Conseil national des barreaux

Agence centrale des organismes de sécurité sociale (ACOSS)

M. Lionel MATZ, Directeur des programmes

Caisse Professions Libérales -RSI

M. Bernard DELRAN, Président

Mme Elisabeth LEMAURE, Vice-présidente

M. Olivier AYNAUD, Vice-président

Mardi 8 Septembre

Table ronde en présence de :

Régime social des Indépendants (RSI)

M. Gérard QUEVILLON, Président

M. Stéphane SEILLER, Directeur Général

Mme Stéphanie DESCHAUME, Directrice de Cabinet du Directeur général

CGPME

Mme Sophie DUPREZ, Chef de file RSI

Mme Sandrine BOURGOGNE, secrétaire générale adjointe

Experts comptables et Commissaires aux Comptes de France (ECF)

M. Julien TOKARZ, Président

M. Christophe SANS, Membre du bureau national

Institut français des experts-comptables et des commissaires aux comptes (IFEC)

M. Romain ACKER, Vice-président

Mercredi 16 Septembre

Direction de la Sécurité Sociale (DSS)

M. Thomas FATOME, Directeur

Mme Pauline HODILLE, Chef du bureau recouvrement

Auditions et réunions menées en circonscription

Vendredi 17 Avril

Révolte des Indépendants (RDI)

M. SENEGAS

Terre des Commerces 30

Mme PAOLI

Caisse régionale RSI Languedoc-Roussillon

M. Bernard DELRAN, Président

Mercredi 29 Avril

M. POUSSIN, travailleur indépendant et usager RSI

Mercredi 13 Mai

M. GERBET, Maître au Tribunal des affaires de la sécurité sociale (TASS) de Montpellier

Lundi 18 Mai

Mme Nelly POLIDES, Présidente du Tribunal des affaires de la sécurité sociale (TASS) de la Roche sur Yon

Vendredi 29 Mai

Institut français des experts-comptables (IFEC) Languedoc-Roussillon,

**Conseil régional de l'Ordre des Experts-Comptables (CROEC) Région
Montpellier**

M. Henri LAMOUREUX, Président (IFEC- LR) et Vice-Président du CROEC de Montpellier

Mardi 2 Juin

M. Henri WALBERT, Administrateur national au RSI et de la caisse régionale Côte d'Azur

Déplacements dans le cadre de la mission

Lundi 27 Avril

Participation à une réunion thématique à la Chambre de Commerce et de l'Industrie (CCI), Alès

Mardi 28 Avril

Visite de la caisse régionale RSI Languedoc-Roussillon, Montpellier

Mercredi 13 Mai

Visite du bureau départemental RSI Gard, Nîmes

Lundi 18 Mai

Visite de la caisse régionale RSI Pays de la Loire, Nantes

Mardi 19 Mai

Visite du bureau RSI La Roche sur Yon

Jeudi 21 Mai

Rencontre avec des usagers RSI organisée par la Chambre de Commerce et de l'Industrie, Nîmes

Vendredi 29 Mai

Participation au bureau exceptionnel de la Fédération Française du Bâtiment (FFB) du Gard, Nîmes

Lundi 1^{er} Juin

Visite de la caisse régionale RSI Midi-Pyrénées, Toulouse

Mardi 2 Juin

Visite de la caisse régionale RSI Bretagne, Rennes

Jeudi 4 Juin

Participation à un petit-déjeuner thématique organisée par la CGPME, Nîmes

Mercredi 24 Juin

Participation à une soirée-débat organisée par le Club des Entrepreneurs de Quissac-Ganges-Le Vigan, Sauve

Jeudi 25 Juin

Participation à une réunion avec des chefs-d'entreprises organisée par la Communauté des Communes Rhône lez Provence, Bolène

Jeudi 2 Juillet

Participation à une réunion ouverte organisée par la Confédération de l'Artisanat et des Petites Entreprises du Bâtiment du Gard (CAPEB), Nîmes

Jeudi 9 Juillet

Visite de la Mutualité sociale agricole (MSA) Languedoc, Montpellier et Nîmes

Jeudi 16 Juillet

Participation à une séance de la Commission recours amiable de la caisse régionale RSI Ile de France Centre, Paris

Visite de la caisse régionale RSI Ile de France Centre, Paris

Vendredi 17 Juillet

Visite de la Mutualité sociale agricole (MSA) Loire-Atlantique-Vendée

Mardi 21 Juillet

Participation à une réunion d'échange coorganisée par M. Laurent Baumel, député d'Indre-et-Loire, et M. Jean-Claude Rondeau, Président du RSI-Centre et la Chambre des Métiers et de l'Artisanat (CMA) d'Indre-et-Loire , Azay-le-Rideau