

ADAPTER LES PROCÉDURES DE RECOUVREMENT AMIABLE ET FORCÉ EN APPORTANT UNE RÉPONSE GRADUÉE, EN FONCTION DE LA SITUATION INDIVIDUELLE

14 PRÉVU POUR 2016

**Privilégier** un contact par téléphone dans le cadre du recouvrement amiable.

Pilote dans les caisses Nord-Pas de Calais et Centre Val de Loire : contact téléphonique et regroupement des mises en demeure et des contraintes.

Evaluation de l'impact en termes de moyens nécessaires avant la décision de généraliser le dispositif.

15 FAIT

**Allonger** les délais laissés aux indépendants pour régulariser leur situation après une mise en demeure

Modification réglementaire à prévoir.

Dans l'attente, le délai entre la mise en demeure et l'envoi de la contrainte a été positionné au minimum à 90 jours.

16 PRÉVU POUR MARS 2016

**Privilégier** la signification des actes de recouvrement par lettre recommandée avec accusé de réception

Volume annuel de significations des contraintes par huissiers : 246 649 en 2015.

Envoi des contraintes par courrier pour les mono-débiteurs de 535 €.

Développements informatiques en cours pour automatisation.

AMÉLIORER LE SUIVI DES TRAVAILLEURS EN DIFFICULTÉS

17 ENGAGÉ

**Mieux détecter** en amont les travailleurs indépendants en situation de fragilité économique et agir avec les partenaires au soutien des chefs d'entreprises en difficulté

- Conception d'un dispositif de repérage des situations sensibles, combinant l'articulation avec le processus de recouvrement, les offres d'action sociale et les partenariats sur le terrain
- Signature le 15 décembre d'une convention de partenariat avec le Centre de détection des entreprises en difficulté (CIP).

INTÉGRER LES RETOURS DES TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS, USAGERS DU RSI, DANS L'AMÉLIORATION CONTINUE DES PROCÉDURES

18 PRÉVU POUR JANV. 2016

**Mobiliser** l'ensemble des collaborateurs et partenaires du RSI autour d'engagements de service

20 engagements de service articulés autour de 3 axes.

Le RSI avec vous :

- Au quotidien
- Tout au long de votre vie professionnelle
- En cas de difficultés.

Inscrits dans la future COG 2016-2019.

Sensibilisation interne et auprès des partenaires : à partir de janvier 2016.

Communication externe progressive au cours de l'année 2016.

19 ENGAGÉ

**Renforcer** le dispositif d'écoute pour détecter les besoins des travailleurs indépendants

- Recours systématique aux dispositifs d'écoute : focus group, enquêtes flash, campagnes de doubles écoutes téléphoniques...
- Enquête annuelle Médiamétrie 2015 : 57 % des personnes interrogées sont satisfaites ou très satisfaites du RSI.

20 FAIT

**Associer** les travailleurs indépendants au suivi des engagements de service au sein d'un comité d'évaluation

## 1ÈRE RÉUNION DU COMITÉ DE SUIVI 15 DÉCEMBRE 2015

DONNER AUX ASSURÉS DU RSI  
UNE MEILLEURE VISIBILITÉ SUR  
LEURS COTISATIONS SOCIALES  
ET LES FACILITÉS DE PAIEMENT  
DONT ILS BÉNÉFICIENT

01 **Ajuster** le calendrier de paiement des cotisations du revenu effectivement perçu

Réforme du 3 en 1 (régularisation définitive, recalcule des cotisations provisionnelles et premières échéances de l'année suivante) effectuée en mai 2015. Elle a concerné les ressortissants du RSI qui cotisent au réel, soit plus d'1,6 million de comptes. Objectif : ouvrir la campagne DSI dès mars 2016 pour accélérer l'envoi des échéanciers.

02 **Inform**er du montant des cotisations dues dès la déclaration des revenus en ligne

- Mise en ligne d'un module d'estimation en temps réel du montant des cotisations sur **net-entreprises.fr**, sur la base des revenus déclarés pour la campagne 2016 de la déclaration sociale des indépendants.
- Sera également fournie une simulation des droits acquis pour la retraite de base et la retraite complémentaire (trimestres/points) sur la base de ces revenus déclarés.

03 **Favoriser** le recours à la procédure du revenu estimé ; suppression de la pénalité en cas de déclaration erronée

138 998 demandes de revenu estimé ISU au 30 novembre. Consigne de n'appliquer aucune pénalité en cas de déclaration erronée.

FACILITER LES DÉMARCHES  
DES TRAVAILLEURS  
INDÉPENDANTS  
AU QUOTIDIEN

04 **Accélérer** lors des régularisations annuelles, les remboursements de cotisations en simplifiant les contrôles

- 303 000 cotisants ISU remboursés pour un montant total de 860 M€ à fin août et 331 353 cotisants remboursés pour un montant total de 916 M€ à fin septembre.

Soit, respectivement 98% et 104% du total remboursé sur l'année complète en 2014.

05 **Offrir** dès le début de l'année 2016 aux artisans et commerçants un mécanisme sécurisé, dématérialisé et gratuit de paiement de leurs cotisations et contributions : le télé-règlement

Déploiement du service pour le paiement des échéances en cours : **ouverture 2ème quinzaine de janvier 2016** – opérationnel pour l'échéance trimestrielle de février.

**Objectif :** Développer le télé-règlement, à côté du prélèvement automatique, comme modes privilégiés de paiement, en remplacement progressif du chèque et du virement, moyens de paiement lourds ou onéreux.

- Mise en œuvre d'une dématérialisation totale du processus d'adhésion

- **Accès à la fonctionnalité**  
- Le télé-règlement est proposé sur **rsi.fr** dans Mon compte > Mes cotisations au sein des rubriques « Paiement » et « Solde du compte ».

06 **Développer** de nouveaux services personnalisés en ligne

1,1 million de comptes personnalisés ouverts  
Comptes activés par les assurés : 959 709, soit un taux d'inscription de 30 %  
Comptes activés par les experts comptables suite à mandat : 187 162.

**Programme 2016 d'enrichissement du service Mon Compte :**

- Mes cotisations**
- Téléchargement de l'avis d'appel de cotisations
  - Intégration des DOM dans le simulateur de calcul
- Ma santé**
- Supports et programmes de prévention
  - Coordonnées et liens d'accès aux télé-services de l'organisme conventionné
  - Carnet de santé : gérer son dossier personnel de prévention et de dépistage
- Mes attestations**
- Attestation affiliation/radiation
  - Attestation CMUc
- Ma retraite**
- Téléchargement de la déclaration fiscale
  - Affichage des droits acquis retraite (points et trimestres) selon les cotisations payées.

07 **Simplifier** les règles d'affiliation des travailleurs indépendants exerçant d'autres activités professionnelles

- Décret publié fin juillet 2015
- Modalités pratiques définies et déployées conjointement par le RSI et la Cnamts.

GARANTIR UN ACCUEIL ET UNE  
ÉCOUTE DE QUALITÉ ET MIEUX  
COMMUNIQUER VIS-À-VIS DES  
TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS

08 **Rendre** plus clairs les courriers envoyés aux assurés

16 millions de courriers tous motifs envoyés annuellement, dont environ 8 millions concernant les revenus et les cotisations. Environ 500 modèles différents.

- 3 objectifs :**
- Diminuer le nombre de courriers
  - Les rendre plus clairs et accessibles
  - Développer l'empathie dans la formulation des courriers en particulier vers les assurés rencontrant des difficultés dans le paiement des cotisations.

- Principes :**
- Un seul courrier pour couvrir une intervention complexe sur un dossier
  - Allongement du délai de tolérance pour le paiement des cotisations et baisser ainsi le nombre de relances amiables envoyées.
  - Revue des courriers d'ici fin 2015 correspondant à 75 % du volume des envois :
    - courrier de bienvenue à l'affiliation
    - calendrier des cotisations 3 en 1
    - courriers relatifs aux délais de paiements
    - estimations de revenus et remboursements.

09 **Améliorer** la qualité de l'accueil téléphonique

Taux de décroché global au mois d'octobre : **89,3 %** (pour 85,4 % en septembre)

**Appels Cotisations :**  
Internalisation entre juillet et octobre de toute la réponse téléphonique sur les cotisations. Une plate-forme assure la prise en charge amont des appels Cotisations.

Le traitement de la majeure partie du flux cotisations par la plate-forme et la contribution complémentaire des caisses en aval permettent d'atteindre les taux de décroché suivants :

- septembre : 94 %
- octobre : 97 %
- novembre : 81 %

10 **Garantir** la continuité et la personnalisation dans le suivi des demandes

Déploiement d'un outil de gestion de la relation client qui permet :

- Continuité et traçabilité du traitement des dossiers et de l'accueil des ressortissants, tous canaux confondus
- Suivi des demandes et réclamations
- Possibilité de cibler les populations pour proposer un accompagnement adapté.

Disponible en pilote sur 2 caisses. Déploiement sur toutes les caisses de janvier à mars 2016.

11 **Personnaliser** la prise de contact. Dès 2016, éviter lors de la demande de rdv physique, le déplacement à la caisse en apportant les réponses attendues

Déploiement en lien avec le télé-service de prise de rendez-vous sur internet. Déjà disponible sur certaines caisses. Déploiement généralisé d'ici mars.

12 **Déployer** dans chaque département, d'ici la fin de l'année 2015, les médiateurs de terrain pour réduire les litiges

100 médiateurs départementaux à nommer.

Au 11 décembre :

- 82 en fonction
- 9 en instance de nomination (par les conseils d'administration à venir)
- 9 en cours de recherche pour désignation au cours du 1<sup>er</sup> trimestre 2016.

**Saisine**  
Suite à une réclamation en caisse régionale. Module de saisine sur internet à partir du 17 décembre.

13 **Renforcer** l'information des travailleurs indépendants

• **Déploiement des « Rendez-vous du RSI »** : organisation de réunions d'information en association avec des partenaires (chambres consulaires, ordre des experts comptables). Plus de 150 « rendez-vous » organisés en 2015 sur l'évolution du calendrier des cotisations et la prévention des risques professionnels chez les artisans du bâtiment. Programme 2016 en cours d'élaboration : télé-services, prévention des difficultés économiques...

• **Présence renforcée du RSI dans les stages pour l'installation** en chambres consulaires : démarche de conventionnement engagée avec l'APCMA et prise de contact en cours avec CCI en France.