

DOSSIER DE PRESSE

MISE EN PLACE
DU COMITE DE SUIVI DU
REGIME SOCIAL
DES INDEPENDANTS (RSI)

15 décembre 2015



Éditorial des ministres

L'amélioration de la qualité de la protection sociale des 6 millions de travailleurs indépendants affiliés au RSI (artisans, commerçants et professions libérales) est depuis 2012 une préoccupation constante du Gouvernement. Elle le demeurera en 2016.

Cette démarche se matérialise par les mesures concrètes et opérationnelles déployées depuis plus de trois ans : une baisse sans précédent des cotisations sociales des travailleurs indépendants aux revenus modestes ; une amélioration continue des droits sociaux, notamment en matière de retraite ; la simplification des procédures de recouvrement et l'amélioration de la qualité de service.

Dans ce domaine, il s'agit de satisfaire concrètement des exigences simples : lisibilité, simplicité, accessibilité, équité. Les travailleurs indépendants doivent pouvoir comprendre leur système de protection sociale, savoir pourquoi et à quoi ils contribuent par leurs cotisations. Ils ont le droit de savoir quels sont les droits sociaux dont ils bénéficient. Ils ont le droit de pouvoir contacter leur organisme et d'obtenir des réponses fiables en tant que de besoin, sur l'état de leur compte, ou sur des démarches à accomplir. Ils ont le droit de disposer d'outils simples pour choisir d'étaler leurs paiements en cas de difficulté, pour faire connaître un changement de situation personnelle ou professionnelle, ou encore pour bénéficier d'un accompagnement ou d'une aide sociale. Ils ont enfin droit à un régime de protection sociale qui fonctionne, qui soit adapté à leurs besoins et qui soit à leur écoute.

Etre à l'écoute des besoins des assurés, de leurs attentes et de leurs remarques, c'est l'objet de ce comité de suivi du RSI, proposé par le rapport des députés Sylviane Bulteau et Fabrice Verdier. Cette démarche innovante crée une instance de dialogue directe entre les assurés, les parlementaires, les administrations et les organismes gestionnaires du régime. C'est dans un esprit d'ouverture, d'objectivité et d'efficacité que nous installons ce comité.

Marisol TOURAINE,
ministre des Affaires sociales,
de la Santé et des Droits des femmes

Christian ECKERT,
secrétaire d'État chargé du Budget

Martine PINVILLE,
secrétaire d'État chargée du Commerce,
de l'Artisanat, de la Consommation
et de l'Économie sociale et solidaire

Un comité de suivi : pourquoi, comment ?

Le comité de suivi des actions et engagements pour améliorer les relations entre les indépendants et le RSI a été installé le 15 décembre par Marisol Touraine, ministre des affaires sociales, de la santé et des droits des femmes, Christian Eckert, secrétaire d'Etat chargé du budget et Martine Pinville, secrétaire d'Etat chargée du commerce, de l'artisanat, de la consommation et de l'économie sociale et solidaire.

Une nouvelle instance pour garantir le suivi et la transparence des engagements pris pour améliorer les relations entre le RSI et ses assurés

Sa mise en place fait suite au rapport de Sylviane Bulteau et Fabrice Verdier, députés, remis le 21 septembre au Premier ministre. Le comité de suivi a **vocation à être un lieu de travail et de partage d'information entre les parlementaires, les organisations représentatives des assurés, les administrations et les assurés**. Il doit associer pleinement l'ensemble des parties prenantes qui ont collaboré au suivi et aux efforts déployés depuis plus de 3 ans par le RSI pour permettre la normalisation d'une situation qui était fortement dégradée.

Une représentation transpartisane, qui associera également les assurés du RSI

Le comité de suivi comprend en premier lieu **les parlementaires qui ont travaillé depuis 2012 dans le sens du redressement du régime** : Fabrice Verdier, présidera le comité. Sylviane Bulteau, co-auteure du rapport remis en septembre 2015 ainsi que les sénateurs Jean-Pierre Godefroy et Jean-Noël Cardoux, qui ont également remis un rapport en 2014 sur le recouvrement des cotisations des travailleurs indépendants, en seront également membres. Le comité rassemblera des représentants des deux assemblées et sera transpartisan.

Le **comité comprendra également des représentants des organisations professionnelles concernées** : l'union des professions artisanales (UPA), la confédération générale des petites et moyennes entreprises (CGPME), l'union nationale des professions libérales (UNAPL) et le mouvement des entreprises de France (Medef), dont certaines sont représentées au RSI, et qui sont des relais essentiels dans les relations avec les chefs d'entreprise.

Enfin, lors de sa première réunion, **le comité a décidé qu'il serait élargi à un panel représentatif de travailleurs indépendants affiliés au RSI** : artisans, commerçants, professions libérales, dont des micro-entrepreneurs. Ces travailleurs indépendants seront sélectionnés par un prestataire externe de manière à garantir une parfaite représentativité et une totale indépendance de jugement.

Une évaluation au minimum tous les semestres se concluant par un avis public

La vingtaine de membres de ce comité se réunira sur convocation de son président au moins tous les six mois.

Le comité aura pour rôle d'effectuer un suivi et une évaluation de la mise en place des 20 mesures en faveur des assurés du RSI, ainsi que des engagements de service de ce régime et des mesures à plus long termes entreprises par le Gouvernement. **Les services du RSI et les administrations rendront compte de leur avancement.**

Il pourra également organiser des groupes de travail sur des thèmes nécessitant des approfondissements, demander aux services du RSI et aux administrations des éclaircissements ou des évaluations sur certains points précis et prendre des décisions relatives au suivi des mesures. Il pourra également faire des propositions ou recommandations dans la continuité des mesures issues des rapports parlementaires.

Au terme de chaque séance, le comité rend un avis sur l'état d'avancement des mesures, avis qui sera publié. Cet avis permettra aux assurés et cotisants du RSI de prendre connaissance en toute transparence des améliorations et progrès accomplis par le régime.

Le comité de suivi a décidé de son rôle et de ses modalités de fonctionnement

- ✓ Le comité de suivi a décidé que **des travailleurs indépendants, assurés du RSI, seront pleinement associés à ses travaux.** Afin de garantir une parfaite neutralité, ils seront sélectionnés sur une base volontaire après tirage aléatoire réalisé par un organisme indépendant. Ils participeront à toutes les réunions du comité de suivi.
- ✓ Le comité a décidé qu'il rendrait un avis sur le suivi des mesures au terme de ses séances, **qui sera rendu public.**
- ✓ Sur proposition de son président, le comité de suivi se réunira au début de l'année 2016 dans sa configuration définitive.

Ce qui a changé en 2015 : le premier bilan de l'amélioration de la qualité de services

Afin de répondre aux principales attentes des assurés et de consolider le redressement engagé ces dernières années tout en poursuivant la modernisation du régime, le Gouvernement a annoncé le 25 juin 2015 une feuille route de vingt mesures opérationnelles, organisées en 6 axes (pour le détail des mesures, voir le document « point d'étape sur les 20 mesures pour le RSI annoncées le 25 juin 2015 » en annexe).

Le comité de suivi a constaté que cette mobilisation s'est traduite par une mise en œuvre rapide de ces mesures, dont certaines révèlent déjà leurs premiers résultats et une amélioration réelle de la situation.

Le calendrier de paiement des cotisations a été ajusté au revenu effectivement perçu (cf. action 1) et les remboursements de cotisations ont été accélérés (cf. action 4)

La loi de financement de la sécurité sociale pour 2014 permet de rapprocher le versement des cotisations de la perception de ses revenus. Ainsi, les acomptes de l'année 2015 sont calculés sur les revenus de l'année 2014 et non plus sur ceux de l'année 2013. Plus d'1,6 million de travailleurs indépendants ont bénéficié de cette mesure.

1^{ers} résultats

Ces mesures ont permis d'aller beaucoup plus vite qu'auparavant dans le remboursement des trop-versés : au lieu d'attendre la fin de l'année, les régularisations d'acomptes ont permis de restituer 1 milliard d'euros à 400 000 indépendants avec 6 mois d'avance, ce qui a ainsi renforcé la compétitivité de ces entreprises. Fin juillet 2015, les remboursements effectués correspondent déjà à la totalité de ceux versés sur l'année 2014.

Les versements provisionnels sont mieux ajustés, en favorisant le recours à la procédure du revenu estimé (cf. action 3)

Les travailleurs indépendants peuvent désormais moduler les acomptes dès qu'ils anticipent une forte variation de leur revenu. Le Gouvernement a décidé de supprimer les pénalités qui étaient prévues en cas d'erreur trop importante dans cette estimation.

1^{ers} résultats

Fin août 2015, près de 10% des travailleurs indépendants, soit près de 150 000 personnes (3/4 des personnes ayant utilisé cette option sur toute l'année 2014) ont utilisé la possibilité de faire calculer leurs cotisations sur la base des revenus estimés. Cette faculté fait désormais pleinement partie des pratiques des assurés.

Les règles d'affiliation des travailleurs indépendants exerçant d'autres activités professionnelles ont été simplifiées (cf. action 7)

Depuis juillet 2015, un travailleur indépendant exerçant une activité au régime général peut choisir de rester dans son régime initial ou d'opter pour le régime dans lequel il exerce sa nouvelle activité complémentaire. Il lui est ainsi offert la possibilité de choisir l'organisme gestionnaire de sa couverture maladie : RSI ou CPAM.

75% des courriers envoyés aux assurés ont été revus (cf. action 8)

Le RSI adresse annuellement 16 millions de courriers, dont la moitié concerne les cotisations, et qui correspondent à environ 500 modèles différents. Il s'agit d'une part de garantir l'envoi d'un seul courrier pour chaque événement et d'autre part d'en clarifier les termes afin de favoriser leur lisibilité.

1^{ers} résultats

A fin 2015, environ 75% des courriers ont été revus.

La qualité de l'accueil téléphonique a été améliorée (cf. action 9)

L'attribution de moyens supplémentaires (80 ETP) et la suppression du dispositif de sous-traitance ont été décidées en juin à la suite du dernier rapport parlementaire.

1^{ers} résultats

Grâce à la ré-internalisation de l'accueil téléphonique, 90% des appels téléphoniques ont été pris sur les 10 premiers mois de 2015, ce qui constitue une nette amélioration par rapport à 2014 où le taux de décroché était de 82%. Une expérimentation est en cours dans la caisse Languedoc-Roussillon qui permet le rappel systématique sous 48h des assurés n'ayant pu contacter le régime.

D'ici la fin de l'année 2015, des médiateurs de terrain pour résoudre les litiges auront été déployés dans chaque département (cf. action 12)

Au 31 décembre 2015, chaque caisse du RSI disposera de médiateurs de terrain qui permettront de réduire les litiges tout en garantissant un suivi de proximité tout le long de la relation entre l'assuré et sa caisse. La saisine s'effectuera à la suite d'une réclamation en caisse régionale.

1^{ers} résultats

Près de 80% des médiateurs départementaux sont déployés. Un module de saisine sur internet sera disponible à partir du 17 décembre.

L'information des travailleurs indépendants a été renforcée sur tout le territoire (cf. action 13)

Dans le cadre des « Rendez-vous du RSI », le RSI organise des réunions d'information en association avec des partenaires (chambres consulaires, ordre des experts comptables). Par ailleurs, afin d'améliorer l'information de créateurs d'entreprise, le RSI a renforcé sa présence dans les stages pour l'installation en chambres consulaires.

1^{ers} résultats

En 2015, plus de 150 « rendez-vous » ont été organisés, portant notamment sur l'évolution du calendrier des cotisations et la prévention des risques professionnels chez les artisans du bâtiment.

Les délais laissés aux indépendants pour régulariser leur situation après une mise en demeure ont été allongés (cf. action 15)

1^{ers} résultats

Le délai entre la mise en demeure et l'envoi de la contrainte est désormais porté au minimum à 90 jours.

L'ensemble des collaborateurs et partenaires du RSI ont été mobilisés autour d'engagements de service (cf. action 18)

1^{ers} résultats

Des engagements de services articulés autour des moments de vie du travailleur indépendant (au quotidien, tout au long de la vie professionnelle et en cas de difficulté) ont été présentés en conseil d'administration du RSI en juillet 2015. La communication sur ces engagements se déroulera à compter de 2016.

Le dispositif « RSI à votre écoute » a été renforcé pour détecter les besoins des travailleurs indépendants (cf. action 19)

Le RSI a recours systématiquement aux dispositifs permettant d'évaluer son offre de service directement auprès des usagers : focus group, enquêtes flash, campagnes de doubles écoutes téléphoniques.

1^{ers} résultats

L'enquête annuelle Médiamétrie 2015 de satisfaction indique que 57 % des personnes interrogées sont satisfaites ou très satisfaites du RSI.

Les travailleurs indépendants sont associés au suivi des engagements de service au sein d'un comité d'évaluation (cf. action 20)

1^{ers} résultats

Cette action trouve une traduction concrète dans la mise en place du comité de suivi le 15 décembre 2015.

Ce qui va changer à partir de 2016 : les actions qui seront mises en œuvre et mesurées par le comité de suivi

Informar des cotisations dues dès la déclaration des revenus en ligne (cf. action 2)

L'intégration du simulateur de calcul des cotisations sera disponible en mars 2016 pour la campagne de déclaration des revenus de l'année 2015. Les assurés connaîtront le montant de leur régularisation (remboursement à recevoir ou complément à verser) dès qu'ils déclareront leurs revenus.

Offrir dès le début de l'année 2016 un mécanisme sécurisé et dématérialisé de paiement des cotisations: le télé-règlement (cf. action 5)

Le télé-règlement, mode de paiement plus rapide et plus sécurisé que le chèque, sera mis à disposition des travailleurs indépendants à compter de la mi-janvier 2016.

Développer de nouveaux services personnalisés en ligne (cf. action 6)

De nouveaux services en ligne seront mis à disposition pour un million de travailleurs indépendants disposant d'un compte selon le calendrier suivant :

- Espace personnalisé sur les remboursements en matière de santé : à compter de janvier 2016 ;
- Attestation d'affiliation ou de radiation : à compter de janvier 2016 ;
- Prise de rendez-vous sur internet : 1^{er} trimestre 2016 ;
- Information sur les démarches de demande de retraite : 1^{er} semestre 2016 ;
- information sur les trimestres et points acquis suite au paiement des cotisations: à partir second semestre 2016.

Garantir la continuité et la personnalisation dans le suivi des demandes (cf. action 10)

Le déploiement d'un outil de gestion de la relation client, actuellement en phase pilote dans deux caisses (Ile-de-France et Champagne-Ardenne) est prévu pour se dérouler entre janvier et mars 2016. Cela permettra d'assurer la continuité du traitement du dossier et d'éviter que le travailleur indépendant n'ait à réexpliquer sa situation à chaque contact.

Personnaliser la prise de contact (cf. action 11)

Il s'agit d'éviter aux assurés de se déplacer en leur offrant les réponses attendues en lien avec le développement des télé-services. Cette offre est déjà disponible sur certaines caisses et sera généralisée à compter de mars 2016.

Privilégier un contact par téléphone dans le cadre du recouvrement amiable (cf. action 14)

Il s'agit de privilégier le contact téléphonique et de regrouper sur un même courrier les mises en demeure et contraintes. Cette action est en phase pilote dans les caisses du Nord-Pas-de-Calais et Centre-Val-de-Loire.

Privilégier la signification des actes de recouvrement par lettre recommandée avec accusé de réception plutôt que par huissier (cf. action 16)

A compter de mars 2016, 80 000 contraintes d'huissier seront notifiées par lettre recommandée avec accusé de réception.

Mieux détecter en amont les assurés en situation de fragilité économique et agir avec les partenaires en soutien des chefs d'entreprises en difficulté (cf. action 17)

Le repérage des situations sensibles, articulé avec l'action de recouvrement, les offres d'action sociale et les partenariats sur le terrain, sera déployé courant 2016.

Le comité de suivi se veut garant de la bonne exécution de ces mesures :

- ✓ Le bilan des mesures sera présenté de manière régulière devant le comité par les services du RSI et les administrations, qui feront un suivi en continu de la progression des indicateurs et l'atteinte des objectifs.
- ✓ Les résultats des enquêtes de satisfaction portant sur la qualité de service ressentie par les assurés, réalisées de manière indépendante et selon une méthodologie objective par prestataire externe, lui seront présentés régulièrement.

La convention d'objectifs et de gestion qui sera conclue prochainement entre l'Etat et le RSI pour la période 2016-2019 permettra de formaliser à horizon 2019, l'engagement du régime à consolider et à développer les services de base et améliorer la qualité des relations avec les assurés et leurs ayants droit.

La réussite de cette démarche pourra s'appuyer sur la pleine mobilisation de l'ensemble des quelques 5 000 agents du RSI et de son réseau, qui s'investissent chaque jour pour améliorer la qualité du service rendu.

Afin de poursuivre au-delà de 2016 ces améliorations, des travaux seront menés (mission de l'inspection générale des affaires sociales et de l'inspection générale des finances) afin d'étudier les voies et moyens de simplifications nouvelles du calcul des cotisations sociales et des modalités déclaratives.

Depuis 2012, une démarche orientée vers une protection sociale plus juste

Le Gouvernement est mobilisé depuis 2012 pour **allier une amélioration des droits sociaux des travailleurs indépendants et le renforcement de l'équité de leurs prélèvements**, notamment par le biais de réduction des cotisations dues par les professions libérales dont les revenus sont les plus faibles.

Une réduction sans précédent des cotisations payées et une amélioration des droits pour mieux prendre en compte le travail des travailleurs indépendants les plus modestes

La loi de financement pour la sécurité sociale pour 2013, puis la loi pour l'artisanat, le commerce et les très petites entreprises (ACTPE) en 2014, ont d'abord permis de diviser par quatre le montant de la cotisation minimale d'assurance maladie et maternité des travailleurs indépendants dans le revenu est faible voire nul, qui est ainsi passée de 980 à 247 euros.

Dans le cadre du Pacte de responsabilité et de solidarité, le Gouvernement a également réduit dès 2015 les prélèvements sociaux en baissant de 3,1 points les cotisations d'allocations familiales dues sur les revenus inférieurs à 41 800 € et en mettant en place une cotisation progressive jusqu'au revenu de 53 000 €. Cette mesure a constitué un effort d'un milliard d'euros en faveur des travailleurs indépendants, et notamment de ceux aux revenus modestes.

En conséquence, depuis 2012, les travailleurs indépendants à bas revenus ou qui commencent une activité et dont le revenu annuel est inférieur à 3 000 euros par an, ont vu leurs cotisations diminuer de plus de 40%. Ceux dont les revenus sont proches de 10 000 euros par an ont vu leurs prélèvements sociaux baisser en quatre ans de 5%, tout en bénéficiant d'un renforcement de leurs droits sociaux.

Parallèlement, avec les réformes des retraites de 2012 et de 2014, le Gouvernement s'est inscrit dans une logique de meilleure garantie des droits à retraite des travailleurs indépendants, notamment pour ceux à bas revenus. C'est ainsi que, depuis 2015, les travailleurs indépendants valident *a minima* deux trimestres de retraite annuellement au lieu d'un seul auparavant, même s'ils connaissent une année déficitaire.

Avec la nouvelle étape accomplie en 2016, les cotisations payées par les travailleurs indépendants les plus modestes auront été divisées par deux, en contrepartie de droits accrus

Dans la continuité de ce double objectif de renforcement de droits et de renforcement de l'équité des prélèvements sociaux, le Gouvernement a proposé en loi de financement de la sécurité sociale pour 2016 un ensemble de mesures structurelles pour rendre la protection sociale des indépendants plus juste et plus lisible.

En cohérence avec les propositions du rapport parlementaire des députés Sylviane Bulteau et Fabrice Verdier, du 8 juin 2015, en vue d'améliorer le fonctionnement et la qualité de service du RSI, il s'agit de renforcer les droits apportés par le régime à des travailleurs qui peuvent avoir la perception de ne pas bénéficier de droits suffisants au regard de leur niveau des cotisations.

Aussi, la LFSS pour 2016, et ses décrets d'application qui ont été présentés en conseil d'administration du RSI le 8 décembre dernier, réforme substantiellement le barème des cotisations minimales : **les cotisations minimales d'assurance maladie et maternité (247 €) et de retraite complémentaires sont supprimées**, tandis que la cotisation minimale d'assurance vieillesse de base est relevée pour garantir aux travailleurs indépendants la validation de trois trimestres de retraite par an. Au global, il en résultera une nouvelle baisse des cotisations minimales.

Cotisations et contributions sociales au titre de l'année d'activité				
Revenu net	2012	2015	2016	Variation 2016/2012
Nul ou déficit	1 827 €	1 208 €	1 026 €	-44%
3 050 €	2 510 €	1 615 €	1 520 €	-39%
5 050 €	2 568 €	2 432 €	2 399 €	-7%
10 250 €	5 016 €	4 739 €	4 767 €	-5%
50 000 €	21 123 €	21 355 €	21 459 €	2%
100 000 €	31 549 €	31 700 €	31 804 €	1%

Afin de mieux remplacer la perte de revenu en cas de maladie, en application de la LFSS pour 2016, un temps partiel thérapeutique sera mis en place pour les travailleurs indépendants, à l'image de ce qui existe pour les salariés. Le délai de carence sera par ailleurs ramené de 7 à 3 jours pour les arrêts de plus de 7 jours.

Enfin, la loi de finances pour 2016 a aligné le traitement fiscal des indemnités journalières attribuées aux travailleurs indépendants en cas de maladie en rapport avec une affection de longue durée sur le traitement fiscal applicable pour les salariés en les excluant des résultats imposables à l'impôt sur le revenu.

Contacts presse

Cabinet de Marisol TOURAINE

cab-ass-presse@sante.gouv.fr

01 40 56 60 65

Cabinet de Christian ECKERT

sec.sebud-presse@cabinets.finances.gouv.fr

01 53 18 45 04

Cabinet de Martine PINVILLE

sec.secaccess-presse@cabinets.finances.gouv.fr

01 53 18 44 13

gouvernement.fr

social-sante.gouv.fr

economie.gouv.fr