



14ème législature

Question N° : 54764	De M. Yves Daniel (Socialiste, républicain et citoyen - Loire-Atlantique)	Question écrite
Ministère interrogé > Affaires sociales		Ministère attributaire > Affaires sociales, santé et droits des femmes
Rubrique > sécurité sociale	Tête d'analyse >cotisations	Analyse > recouvrement. dysfonctionnements. travailleurs indépendants.
Question publiée au JO le : 29/04/2014 Réponse publiée au JO le : 30/12/2014 page : 10814 Date de changement d'attribution : 27/08/2014 Date de signalement : 16/09/2014		

Texte de la question

M. Yves Daniel alerte Mme la ministre des affaires sociales et de la santé sur les multiples dysfonctionnements observés dans la mise en œuvre du régime social des indépendants qui gère la protection sociale obligatoire de plus de 5,6 millions d'entrepreneurs, commerçants et professions libérales et de leurs ayants-droit. Créé sous le quinquennat précédent pour simplifier les démarches administratives et comptables, il cumule depuis les problèmes : inadaptation des procédures de mise en place, *bugs* informatiques, erreurs de calculs, rappels litigieux de cotisations..., plaçant ses bénéficiaires dans des situations délicates. S'il salue le volontarisme du Gouvernement afin de remédier à ces difficultés - service téléphonique dédié pour résoudre les demandes les plus urgentes, mesures d'accompagnement personnalisées, baisse du délai moyen de traitement des dossiers d'affiliation, etc. -, de nombreuses difficultés perdurent. Aussi, il lui demande de bien vouloir lui préciser l'état d'avancement des travaux en cours sur cette question, notamment l'audit des systèmes d'information recommandé par la Cour des comptes en 2012 et annoncé en mai 2013 par le ministère, et l'approfondissement de celui qui avait été réalisé en 2011-2012 sur le traitement des réclamations.

Texte de la réponse

Le Gouvernement prête la plus grande attention à la situation des affiliés au régime social des indépendants et à la mise en œuvre des recommandations des rapports, commandités à la suite des dysfonctionnements liés à la mise en place de l'interlocuteur social unique (ISU). Les réformes ont porté sur l'ensemble de la gestion du régime : fiabilisation des données des comptes des cotisants, accélération des procédures de traitement des réclamations, simplification des démarches déclaratives, amélioration de l'accueil téléphonique etc. Les derniers résultats établis par le RSI mettent en évidence une amélioration significative de la qualité du service rendu par le régime, comme le relève d'ailleurs le rapport sénatorial de la mission d'évaluation et de contrôle de la sécurité sociale du 11 juin dernier déposé par MM. Cardoux et Godefroy intitulé « RSI, 8 ans après la réforme, restaurer la confiance ». Un audit des systèmes d'information a été conduit par la direction interministérielle des systèmes d'information. Cet audit a permis d'orienter les travaux vers un renforcement de l'actuel outil de gestion partagé entre les Urssaf et les caisses du RSI et vers un renforcement du pilotage régional commun de l'interlocuteur social unique. Cette nouvelle organisation est fixée par le décret du 8 juillet 2013, qui prévoit la signature, aux niveaux national et régional, de conventions permettant le traitement de bout en bout de la gestion du recouvrement des cotisations auprès du public des artisans et des commerçants. Signée le 31 juillet 2013, une convention nationale définit le



fonctionnement de l'ISU et met en place les conditions de son pilotage unifié. Cette nouvelle organisation a été déclinée en 2013 dans 6 régions et est en cours de déploiement sur l'ensemble du territoire. Les audits sur le traitement des réclamations ont entraîné une profonde réforme de la gestion des relations entre le RSI et ses assurés et notamment des réclamations de ces derniers. En conséquence, le stock des réclamations a fortement baissé et les délais fixés sont tenus. Un suivi attentif de ces indicateurs est réalisé non seulement par la caisse nationale du RSI et par l'Acoss, mais également par la Direction de la sécurité sociale. Ainsi, le nombre de réclamations reçues en 2013 (moins de 20 000) est en baisse de près de 10 % par rapport à la même période en 2012 (un peu plus de 22 200). Ceci constitue un chiffre limité si on le met en regard des 3,2 millions de travailleurs indépendants affiliés au RSI (taux de réclamation de 0,05%). En 2013, plus de 89 % des réclamations, quel que soit le motif, ont reçu une réponse dans les délais maximum fixés par la tutelle du régime, allant de 21 jours pour les réclamations standard, à 7 jours pour les réclamations urgentes et sensibles en termes de droits pour les assurés. Enfin il faut noter que le RSI a mis en place un dispositif spécifique à destination des parlementaires qui souhaiteraient signaler des difficultés qui leur sont remontées dans le cadre de leurs permanences.