



14ème législature

Question N° : 67791	De M. Paul Molac (Écologiste - Morbihan)	Question écrite
Ministère interrogé > Travail, emploi, formation professionnelle et dialogue social		Ministère attributaire > Budget
Rubrique > sécurité sociale	Tête d'analyse > régime social des indépendants	Analyse > dysfonctionnements.
Question publiée au JO le : 28/10/2014 Réponse publiée au JO le : 10/03/2015 page : 1722 Date de changement d'attribution : 04/11/2014		

Texte de la question

M. Paul Molac attire l'attention de M. le ministre du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social sur les dysfonctionnements et litiges que relaient de nombreux commerçants et chefs de petites entreprises avec le régime social des indépendants (RSI) qui gère la protection sociale de travailleurs non-salariés, ainsi que l'URSSAF qui fait office de centre de paiement pour le RSI. Ces dysfonctionnements (doubles appels de cotisations, avis de trop-perçus fictifs, absence d'appels de cotisations...) non encore résolus entraînent des retards énormes dans le traitement des comptes cotisants, la liquidation des retraites ou les prestations maladie. Le RSI admet un taux de 6 % de dossiers sensibles, soit 100 000 bénéficiaires. Or ce chiffre semble être sous-évalué par rapport à ce qui est constaté sur le terrain. De nombreux litiges existent du fait, semble-il, d'importantes erreurs de calcul ou de rappels de cotisations erronés. Les chefs d'entreprises sollicitent le réexamen de leur situation mais se heurtent à un manque de moyens et de personnels pour y parvenir. Compte tenu de ces dysfonctionnements, il lui demande de lui préciser les mesures qu'il compte prendre afin de remédier à cette situation particulièrement préjudiciable pour le dynamisme et la vitalité de ces commerces et entreprises.

Texte de la réponse

Le Gouvernement prête la plus grande attention à la situation des affiliés au régime social des indépendants (RSI). La mise en oeuvre des différentes recommandations des rapports d'inspection et de la Cour des comptes, émises à la suite des dysfonctionnements liés à la mise en place de l'interlocuteur social unique (ISU) en 2008, est bien engagée et ces dysfonctionnements sont désormais résorbés. Comme le relève d'ailleurs le rapport sénatorial de la mission d'évaluation et de contrôle de la sécurité sociale du 11 juin 2014 déposé par MM. Cardoux et Godefroy intitulé « RSI, 8 ans après la réforme, restaurer la confiance », ces progrès ont été notamment rendus possibles par la mise en place d'une organisation partagée entre les caisses du RSI et les URSSAF, qui assurent conjointement le recouvrement des cotisations dans le cadre de l'ISU. Cette organisation a été institutionnalisée par le décret du 8 juillet 2013 prévoyant la mise en oeuvre au niveau national et au niveau régional de conventions « permettant le traitement de bout en bout en commun de la gestion du recouvrement des cotisations auprès du public des artisans et des commerçants ». Signée le 31 juillet 2013 la 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 déployée progressivement sur l'ensemble du territoire. La fiabilité des relations entre le régime et ses affiliés est désormais normalisée. Les réclamations des cotisants ont fait l'objet d'un dispositif particulier pour résorber le stock et les effectifs des plateformes téléphoniques ont été renforcées. A cet égard deux numéros courts non surtaxés ont

été mis en place : le premier dédié aux demandes relatives aux cotisations (calcul, taux, recouvrement), le second dédié aux interrogations relatives aux prestations. S'agissant de l'accueil téléphonique, en 2014, le RSI a pu traiter 82 % des appels téléphoniques, tous motifs confondus. Ce niveau reste encore en-deçà de celui constaté dans d'autres régimes et la qualité des réponses reste à améliorer mais cela constitue un net progrès par rapport aux résultats antérieurs. Le stock de demandes d'affiliation et de radiation de comptes à traiter est quant à lui totalement résorbé. De 2011 à 2014, le délai moyen des affiliations est ainsi passé de plus de 3 mois à moins de 10 jours : il a donc été divisé par 10. Dans le détail, 72 % des affiliations désormais traitées en moins de 20 jours et 98 % en moins de 60 jours. En ce qui concerne les radiations, 90 % sont traitées en moins de 10 jours. Ces améliorations sont cruciales car ce sont celles qui permettent désormais aux créateurs d'entreprise de pouvoir réaliser très rapidement toutes les formalités nécessaires à leur affiliation. Par ailleurs, les fichiers rassemblant les données personnelles des assurés ont été fiabilisés afin de résoudre les anomalies, parfois anciennes, qu'ils contenaient et qui étaient source de difficultés. Il en est de même pour les documents d'appel des cotisations qui sont produits par des procédures totalement vérifiées. Des améliorations ont également été apportées afin de faire en sorte que ces documents soient plus facilement lisibles et compréhensibles. Enfin, il était nécessaire d'accélérer le calendrier des remboursements des cotisations lors des régularisations (les remboursements sont fréquents puisque les cotisations des indépendants sont d'abord calculées sur une base provisoire puis régularisées l'année suivante lorsque le revenu exact de l'année est connu). Désormais, la quasi-totalité des remboursements de cotisations sont effectués en moins de 30 jours. L'amélioration progressive des relations avec les assurés se manifeste par la baisse du nombre de réclamations en 2014 (9 % de moins par rapport à 2013), soit un total d'environ 20 000 réclamations, ce qui constitue un chiffre limité au regard des 3,2 millions de travailleurs indépendants affiliés au RSI. Au premier semestre 2014, plus de 89 % des réclamations, quel qu'en soit le motif, ont reçu une réponse dans les délais fixés par le Gouvernement (allant de 21 jours pour les réclamations standard à 7 jours pour les réclamations urgentes et sensibles en termes de droits pour les assurés). En outre, 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. En ce qui concerne les prestations d'assurance maladie maternité, 99 % des demandes d'indemnités journalières sont traitées dans des délais inférieurs à 15 jours et plus de 98 % des demandes de remboursements émises sous forme de feuilles de soins électroniques sont traitées dans les 8 jours. En matière d'assurance vieillesse, à ce jour 98 % des carrières des indépendants sont à jour et fiabilisées (les risques d'erreur liés aux dysfonctionnements constatés lors de la création du régime ont été neutralisés). Le RSI continue d'accompagner les travailleurs en situation de difficultés par le versement d'aide à travers le fonds d'action sociale ou l'octroi de délais de paiement par les commissions de recours amiable. Le fonds d'action sociale a ainsi versé en 2013 plus de 30 millions d'euros d'aides à des assurés cotisants. Depuis janvier 2014 près de 200 000 délais de paiement ont par ailleurs été accordés aux cotisants en difficulté, et presque 90 % des délais de paiement sont accordés en moins de 15 jours. Enfin, les travailleurs indépendants critiquent depuis de nombreuses années la réglementation applicable en matière de recouvrement, qui conduit à un décalage temporel important entre le moment de perception des revenus et le moment où ils donnent lieu à cotisations, ce qui entraîne des régularisations de cotisations qui peuvent parfois être importantes en fin d'année suivante, à un moment auquel les assurés ne disposent pas toujours des fonds nécessaires pour les acquitter. Le Gouvernement a décidé, dans le cadre de la loi de financement de la sécurité sociale pour 2014, de répondre à cette critique en réformant le calendrier : la régularisation des cotisations et contributions dues au titre de l'année précédente est désormais anticipée de 6 mois. Dès le printemps, les cotisations de l'année précédente sont régularisées de manière définitive. Bien entendu, lorsque la régularisation aboutit à une demande de versement complémentaire, celui-ci peut être étalé jusqu'au terme de l'exercice.