



14ème législature

Question N° : 896	De Mme Valérie Lacroute (Union pour un Mouvement Populaire - Seine-et-Marne)	Question orale sans débat
Ministère interrogé > Travail, emploi, formation professionnelle et dialogue social		Ministère attributaire > Travail, emploi, formation professionnelle et dialogue social
Rubrique > sécurité sociale	Tête d'analyse > cotisations	Analyse > recouvrement. dysfonctionnements. travailleurs indépendants.
Question publiée au JO le : 03/02/2015 Réponse publiée au JO le : 11/02/2015 page : 1282		

Texte de la question

Mme Valérie Lacroute attire l'attention de M. le ministre du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social sur les dysfonctionnements majeurs et litiges que relaient de nombreux commerçants et chefs de petites entreprises de sa circonscription de Seine-et-Marne dans le recouvrement des cotisations du RSI. De multiples erreurs (doubles appels de cotisations, avis de trop-perçus fictifs, appels de cotisations erronés, oubli de radiation...) sont extrêmement préjudiciables pour le dynamisme et la vitalité de ces commerces et entreprises. Pour se défendre, les cotisants passent un temps considérable en envoi de lettres recommandées, en appels téléphoniques, en messages *via* le site internet RSI, en déplacement au RSI et URSSAF, sans succès. La machine administrative est hermétique au dialogue. Les procédures administratives en cas de litiges (lettres automatiques menaçantes et mises en demeure) sont déclenchées sans tenir compte des recours de ces cotisants. La situation est réellement préoccupante surtout dans un contexte où les entreprises sont d'ores et déjà fragilisées par la morosité économique. Elle lui demande donc de bien vouloir prendre, de toute urgence, des mesures fortes afin de rétablir le fonctionnement de cet organisme, interlocuteur incontournable des professionnels indépendants qui participent à la richesse de notre pays.

Texte de la réponse

DYSFONCTIONNEMENTS DU RÉGIME SPÉCIAL DES INDÉPENDANTS

M. le président. La parole est à Mme Valérie Lacroute, pour exposer sa question, n° 896, relative aux dysfonctionnements du régime spécial des indépendants.

Mme Valérie Lacroute. Ma question s'adresse au ministre du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle. Notre pays souffre d'une situation économique désastreuse et, malheureusement, le sud du département de la Seine-et-Marne n'échappe pas à ces difficultés. Aujourd'hui, nombre des commerçants et chefs de petites entreprises de ma circonscription m'interpellent sur les dysfonctionnements du RSI.

De multiples erreurs – doubles appels de cotisations, avis de trop-perçus fictifs, appels de cotisations erronés, oubli de radiation – sont extrêmement préjudiciables pour le dynamisme et la vitalité de ces commerces et entreprises.



Pour se défendre, les cotisants perdent un temps considérable à envoyer des lettres recommandées, passer des appels téléphoniques, laisser des messages sur le site internet RSI, toujours sans succès.

La machine administrative est hermétique au dialogue. Les procédures administratives en cas de litiges sont déclenchées sans tenir compte des recours de ses cotisants. Face à un personnel en sous-effectif à cause d'une politique de sous-traitance massive, ce dispositif apparaît inadapté aux difficultés économiques des entrepreneurs et des professions libérales.

Alors que son objectif était de simplifier la vie des entrepreneurs indépendants, le RSI s'est transformé en cauchemar pour ces milliers d'artisans et commerçants. Ces dysfonctionnements conduisent parfois à des dépôts de bilan, des destructions d'emplois, des situations humaines et sociales dramatiques.

Deux arrêts récents, l'un émanant d'une cour d'appel, l'autre d'un tribunal d'instance, ont par ailleurs posé la question de l'alternative au RSI, la structure n'assurant plus pleinement sa mission de service public.

Je remercie le Gouvernement de prendre, de toute urgence, des mesures fiscales ou sociales fortes afin de rétablir le fonctionnement de cet organisme, interlocuteur incontournable des professionnels indépendants qui participent à la richesse de notre pays.

M. le président. La parole est à Mme la secrétaire d'État chargée du commerce, de l'artisanat, de la consommation et de l'économie sociale et solidaire.

Mme Carole Delga, *secrétaire d'État chargée du commerce, de l'artisanat, de la consommation et de l'économie sociale et solidaire.* Monsieur le président, mesdames et messieurs les députés, madame la députée, le Gouvernement prête la plus grande attention à la situation des affiliés au régime social des indépendants. La mise en œuvre des différentes recommandations des rapports d'inspection et de la Cour des comptes, émises à la suite des dysfonctionnements liés à l'installation de l'interlocuteur social unique – ISU – en 2008, est bien engagée et la situation s'est stabilisée.

Comme l'a relevé le rapport sénatorial de la mission d'évaluation et de contrôle de la Sécurité sociale du 11 juin 2014 déposé par M. Cardoux et M. Godefroy, intitulé « RSI, huit 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 RSI et les URSSAF. Des efforts ont été consentis mais ils restent insuffisants et la situation porte gravement préjudice aux cotisants.

Une nouvelle organisation a été décidée, déclinée en 2013 dans six régions. Elle est en phase finale de déploiement sur l'ensemble du territoire début 2015.

Des efforts substantiels ont été mis en œuvre pour améliorer la qualité de service. Les réclamations des cotisants ont ainsi fait l'objet d'un dispositif particulier pour résorber le stock et les plateformes téléphoniques ont été renforcées.

À cet égard, deux numéros courts non surtaxés ont été mis en place : le premier dédié aux demandes relatives aux cotisations, le second aux interrogations liées aux prestations. S'agissant de l'accueil téléphonique, en 2014, le RSI a pu traiter 82 % des appels téléphoniques, tous motifs confondus. C'est en progression mais encore insuffisant.

Le stock de demandes d'affiliation et de radiation à traiter est résorbé. Entre 2011 et 2014, le délai moyen des affiliations est passé de plus de trois mois à moins de dix jours, et 72 % des affiliations sont désormais traitées en moins de vingt jours.

Le nombre de réclamations en 2014 est en baisse de presque 9 % par rapport à 2013, période au cours de laquelle le



nombre de réclamations s'élevait à environ 20 000, ce qui constitue un chiffre limité au regard des 3,2 millions de travailleurs indépendants affiliés au RSI.

Rappelons enfin que le RSI a mis en place un dispositif spécifique à destination des parlementaires désireux de signaler les difficultés qui leur sont remontées dans le cadre de leurs permanences. Mes collaborateurs pourront vous donner les coordonnées. Il pourra être ainsi répondu très rapidement aux cas factuels qui seront transmis.

La situation s'améliore mais le Gouvernement reste attentif à un examen objectif de la situation, qui seul permettra d'avancer, basé sur les faits et les mécanismes de suivi mis en place.

Des progrès doivent encore être réalisés et le Gouvernement veillera à ce que des réponses précises soient apportées aux cotisants afin de restaurer la confiance dans ce régime.

M. le président. La parole est à Mme Valérie Lacroute.

Mme Valérie Lacroute. Merci de cette réponse. J'espère que toutes ces mesures permettront à certains de nos commerçants et artisans de continuer à faire fonctionner leurs entreprises. Sachez qu'à l'initiative de Bruno Le Maire, nous avons, avec un certain nombre de nos collègues, adressé une lettre au président de l'Assemblée nationale pour que soit créée une mission parlementaire qui permettrait d'identifier l'ensemble de ces dysfonctionnements.