

CONSEIL D'ORIENTATION DES RETRAITES
Séance plénière du 06 juillet 2016 à 9 h 30
« Les relations entre les assurés et leurs régimes de retraite »

| |
|---|
| Document n° 11 |
| <i>Document de travail, n'engage pas le Conseil</i> |

Les relations entre le RSI et ses assurés dans le cadre de la retraite

RSI

Les relations entre les travailleurs indépendants et leur régime de retraite, le RSI

L'Assurance vieillesse des travailleurs indépendants concerne en 2014 2,1 millions de retraités et recouvre deux prestations principales : la pension de base et la pension complémentaire, pour une dépense annuelle de 9 Md€.

S'agissant de la retraite de base, les deux régimes artisans et commerçants sont, pour l'essentiel de leur réglementation, alignés sur le régime général des salariés.

Le Régime complémentaire des indépendants (RCI), est quant à lui un régime provisionné par point mis en place en 2013,

Les retraités du RSI représentent, fin 2013, 12% des pensionnés de l'ensemble des régimes de retraite.

Au-delà de cette mission, le Régime Social des Indépendants assure également le recouvrement des cotisations et contributions personnelles, le versement de l'ensemble des prestations santé pour ces populations ainsi que la gestion de l'action sanitaire et sociale pour les actifs comme pour les retraités.

Le Régime Social des Indépendants est ainsi l'interlocuteur privilégié, en matière de protection sociale, de 2,9 millions de cotisants et de 2,1 millions de retraités¹.

L'étendue de ces missions, qui permet une prise en charge des travailleurs indépendants en situation d'activité puis une fois retraités, est l'une des spécificités du RSI et l'un des axes majeurs de sa stratégie en matière de relation avec ses assurés. Ces missions s'inscrivent dans un contexte d'évolutions fortes, du fait de la mise en œuvre de la liquidation unique des régimes alignés et du développement très significatif des offres de service inter-régimes dans le domaine de la retraite.

Une relation à la confluence entre cotisations et prestations

Une stratégie et une organisation au service d'une prise en charge transverse des assurés :

De par ses missions, le Régime Social des Indépendants a organisé son offre de service comme sa politique de relation avec ses assurés de manière totalement transverse, et ce afin de garantir une prise en charge complète des problématiques des travailleurs indépendants.

Cette spécificité n'est pas sans impact quant à l'organisation même des équipes en charge, au sein des caisses régionales, de la relation avec les assurés, entre le besoin de polyvalence et la nécessaire expertise compte tenu de la technicité accrue de chacun des domaines d'activités.

Elle met en évidence un constat par ailleurs largement observé, à savoir une sensibilisation très mesurée des assurés aux problématiques de la retraite, et ce de façon d'autant plus marquée que l'âge de la retraite est lointain.

¹ Chiffres 2015

Ainsi, sur l'année 2015, comme pour les années précédentes, le suivi de la répartition des contacts entrants par grandes catégories de motifs, présentée dans le tableau ci-dessous, a mis en lumière une sous-représentation des sollicitations liées à la retraite.

| | Accueil téléphonique | Accueil physique | Courriels | Réclamations |
|--|--------------------------------|---------------------------------|--------------------------------|---------------------------------|
| Proportion de contacts concernant la retraite | 5.13% (soit 208 758 appels) | 17.5% (soit 143 301 visites) | 20% (soit 28 059 courriels) | 37% (soit 4828 réclamations) |

Ces chiffres recouvrent deux populations aux préoccupations bien différentes :

Les retraités d'une part pour lesquels, hormis les sollicitations liées à d'éventuelles et rares modifications du montant de leur pension, la grande majorité des contacts concernent l'action sanitaire et sociale et ce dans des proportions très limitées au regard de la totalité des contacts sur les lignes d'accueil du régime.

Les travailleurs indépendants actifs pour lesquels, nous observons, au-delà de la difficulté qu'ils peuvent avoir à devenir acteur de leur retraite, une très forte prégnance des problématiques liées au calcul et au paiement des cotisations, et ce compte tenu tant des caractéristiques de leur activité professionnelle que des modalités mêmes liées au recouvrement de leurs cotisations sociales.

Ainsi, au titre de l'accueil téléphonique, canal encore prioritairement utilisé par les travailleurs indépendants pour joindre leur caisse RSI, 37% des appels concernent les cotisations, là où 5% d'entre eux concernent la retraite.

Cette situation est renforcée par la structure même de la carrière professionnelle indépendante de ces assurés.

Leur âge moyen est en effet de 45 ans et leur durée moyenne d'affiliation au Régime Social des Indépendants, hors population des auto-entrepreneurs, d'environ 11 ans pour les artisans et d'environ 10 ans pour les commerçants, phénomène encore accentué par l'accroissement du nombre d'auto-entrepreneurs qui fait tomber cette durée à environ 8 ans pour l'ensemble des travailleurs indépendants cotisants.

Ces comportements sont à l'origine d'une spécificité forte du RSI : plus de 99% de ses cotisants sont et seront lors de leur passage à la retraite des polypensionnés et se seront constitués, de ce fait, des droits à retraite dans d'autres régimes que le RSI, à commencer par le régime général.

Le lien cotisations – prestations au cœur de la relation avec les travailleurs indépendants

Si le Régime Social des Indépendants est dit « aligné » et garantit de ce fait à l'artisan et au commerçant un calcul de sa future retraite très proche entre sa carrière d'indépendant et sa période salariée, les modalités de constitution de ces droits qui conduisent à calculer ces derniers sur leurs cotisations effectivement payées, sont quant à elles tout à fait spécifiques.

Elles constituent également de ce fait un axe central de la politique d'information et de communication à l'attention des travailleurs indépendants, articulée autour du message « vos cotisations pour quels droits ».

Le RSI déploie ainsi cette politique tout au long de la carrière de ses assurés afin de les sensibiliser à l'impact en matière de retraite des revenus qu'ils déclarent et des cotisations qu'ils versent.

Nécessaire tout au long de la carrière des assurés, cette orientation se révèle d'autant plus nécessaire du fait de la volatilité des revenus des travailleurs indépendants, par ailleurs assez faibles puisque 60% d'entre eux ont un revenu inférieur au SMIC, et de leur très forte réactivité à la conjoncture économique.

Déclinée depuis plusieurs années dès l'affiliation au RSI, par l'envoi d'un courrier et d'une information dédiée, mais aussi lors des actions de recouvrement amiable et des opérations conduites en matière de reconstitution de carrière, ce dispositif s'est étoffé en 2016 d'un outil de simulation directement positionné dans le prolongement de la télédémarche de la déclaration dématérialisée de revenus des indépendants (DSI) qui permet de projeter, pour tout revenu déclaré, le montant des cotisations associé ainsi que les droits retraite à constituer.

Une stratégie de relation avec les assurés et une offre de service adaptées aux spécificités des travailleurs indépendants

Une mission d'information renforcée

Afin de répondre à l'ensemble de ces besoins et à la diversité des situations rencontrées par ses assurés, le Régime Social des Indépendants a défini et mis en œuvre un dispositif d'information, voire de conseil, s'articulant autour des axes suivants : une explicitation des mécanismes de constitution de la retraite, une attention prioritairement portée aux populations rencontrant des difficultés, et la recherche d'une optimisation des droits à retraite.

L'information en matière de retraite et l'explicitation de ses mécanismes, premier palier de ce dispositif, est ainsi conduite par le RSI tant au niveau institutionnel, par le biais de ses supports de communication comme de son site internet, que de manière plus personnalisée. Sur ce dernier point, l'orientation retenue par le RSI, compte tenu du profil de ses assurés, a été de s'inscrire pleinement dans le prolongement des travaux du Droit à l'Information en favorisant, en particulier, la délivrance des relevés individuels de situation inter-régimes au profit des relevés de carrière internes au régime. 314 612 téléchargements de RSIE ont ainsi été dénombrés depuis 2012, pour un volume mensuel moyen de 9000 demandes, ce qui illustre un réel intérêt pour ce service et une évolution nette des canaux de sollicitation des assurés sur ce motif.

Cette information, institutionnelle ou personnalisée, est par ailleurs réalisée sur l'ensemble des droits « RSI », à savoir les droits avant et après 1973, date de l'alignement avec le régime général, sur la retraite de base comme sur la retraite complémentaire, dans une logique, là encore, d'offre de service transverse et globale.

La politique d'information en matière de retraite et de reconstitution de carrière telle que définie à ce jour par le RSI est par ailleurs conçue de manière homogène en terme de populations. Si, parmi les nouveaux retraités achevant leur carrière au RSI, 8.6% ont été auto-entrepreneurs au cours de leur carrière (sur l'ensemble des nouveaux retraités RSI

2014, 5,4% d'entre eux ont été auto-entrepreneurs à un moment ou à un autre au titre de leur activité professionnelle), le dispositif d'information et de conseil à l'attention de cette population s'intègre aujourd'hui pleinement à celui déployé vers les travailleurs indépendants dits « classiques ». Des messages et supports de communication adaptés leur sont cependant diffusés, en particulier lors de leur affiliation au sein du régime.

Le « conseil » en matière de retraite, tel que mené par les collaborateurs du RSI, et compte tenu des ressources internes susceptibles d'être allouées à cette mission, s'appuie par ailleurs sur une politique de reconstitution de carrière visant à optimiser les droits des assurés en attachant une attention toute particulière aux profils rencontrant des difficultés.

Cette politique, qui rend nécessaire le développement d'actions pro-actives, est d'autant plus nécessaire que seuls 37% des assurés actifs déclarent avoir spontanément contacté leur caisse RSI en vue d'une reconstitution de carrière².

C'est ainsi en particulier le cas pour les débiteurs de cotisations, qui font l'objet de relances régulières afin que le paiement de leurs arriérés de cotisations permette la validation de trimestres et de points de retraite complémentaire, ou le cas des assurés n'ayant, au titre de leur revenu, pu valider 4 trimestres pour une année d'activité, au travers de campagnes de propositions de rachats dédiés à couvrir ce risque spécifique, d'intervention de l'action sociale pour la prise en charge de cotisations ou l'accompagnement des difficultés économiques ou personnelles de l'assuré.

Le RSI a par ailleurs systématisé, depuis quelques années, des campagnes de reconstitution de carrière à 60 ans qui permettent, sur la base d'une analyse préalable des carrières incomplètes, d'optimiser les droits « retraite » des assurés.

Associées aux propositions d'entretiens « retraite » pour les générations destinataires de Relevés Individuels de Situations ou d'Estimations Indicatives Globales, et aux diverses actions menées au titre du « conseil retraite », sur proposition de la caisse ou à l'initiative des assurés, ces mesures visent ainsi à assurer une préparation renforcée du passage à la retraite, par une intervention du RSI sur l'ensemble de la chaîne constitutive des droits.

Vers une relation assuré de plus en plus coordonnée avec les partenaires : les enjeux de la liquidation unique

Compte tenu de sa proportion d'assurés dit « polypensionnés », à hauteur de plus de 99%, le RSI est naturellement concerné par l'ensemble des travaux menés en inter-régimes et pleinement impacté par la réforme de la Liquidation unique des régimes alignés.

Instituée par la loi du 20 janvier 2014 cette réforme, véritable mesure de simplification, prévoit un calcul et un versement uniques de la pension de retraite, sur la base de l'ensemble des droits acquis dans les trois régimes RSI, régime salarié agricole et régime général, mais rassemblés en une seule carrière. Mais si chaque régime demeurera responsable du déroulement et de la prise en compte de la carrière de ses assurés, un tel dispositif appelle nécessairement une évolution de la relation avec les assurés, autour du renforcement de la coordination et de l'information inter-régimes d'une part et d'une simplification des démarches d'autre part.

En effet, essentiellement destinée aux assurés ayant réalisé leur carrière professionnelle au sein de plusieurs régimes, l'offre de service inter-régimes en général et celle définie au titre de la liquidation unique plus particulièrement, conduisent les acteurs de la retraite à travailler ensemble autour de plusieurs axes :

² Enquête annuelle nationale de satisfaction (octobre 2015)

- une homogénéisation des messages, et par là même, un travail de rapprochement de la terminologie employée, des supports de communication ou des courriers, documents d'information ou autres formulaires de gestion à l'attention des actifs futurs retraités. La Liquidation unique est ainsi l'occasion pour le RSI de conduire une réflexion interne approfondie, soutenue par un processus d'écoute clients – focus groups notamment – visant à refondre le contenu de son information institutionnelle mais aussi celui de ses principaux courriers « retraite ».
- la transmission d'informations consolidées, tant au titre de la carrière et des droits acquis, dans le prolongement direct des premiers travaux du droit à l'information retraite, qu'en termes de gestion des pensions de retraite, avec le déploiement à venir d'une offre dématérialisée inter-régimes proposée aux retraités. Le RSI s'inscrira ainsi pleinement dans les orientations fixées en la matière dans le cadre du GIP Union Retraite autour du « pack pensionnés » en 2017.
- Le renforcement de la connaissance mutuelle et le partage des bonnes pratiques, dans un souci d'amélioration de la qualité des réponses apportées aux assurés de chacun des régimes, notamment par le biais de formations réciproques et le renforcement des partenariats nationaux et locaux. L'élaboration d'outils partagés, du script d'accueil téléphonique, aux fiches de vulgarisation des principales notions liées au calcul de la retraite en passant par la déclinaison d'un socle commun d'accompagnement du changement, est ainsi au cœur de la phase préparatoire de la mise en œuvre de la liquidation unique pour que cette réforme, au-delà de ses impératifs de gestion, réponde aux enjeux de la relation avec les futurs retraités.

Au-delà de cette information coordonnée, bien évidemment essentielle, les attentes des assurés liées à la prise en compte de parcours professionnels de moins en moins linéaires, relayées par les différentes réformes successives, conduisent également à mettre en œuvre une réelle simplification des démarches, notamment rendue possible par une coordination accrue entre régimes.

Déjà initiée de longue date entre régimes alignés par le dispositif de demande unique de retraite, cette orientation se voit renforcée par la nécessité de guider l'assuré parmi des acteurs nombreux, de le rendre, autant que possible, autonome et co-gestionnaire de la constitution de ses droits, ainsi que de simplifier l'ensemble de ses démarches. Ainsi, dans le cadre des divers chantiers visant à optimiser les processus de gestion liés à la liquidation unique, des plans d'actions coordonnés ont été définis, dans une logique de déploiement progressif : l'un des exemples de cette politique partagée est ainsi l'organisation des campagnes de reconstitution de carrière dans un calendrier et sur une population identiques, les assurés de 60 ans, sur la base de documents convergents.

Le RSI comme l'ensemble des régimes de retraite, de manière isolée ou coordonnée au sein du GIP Union Retraite, a par ailleurs engagé de nombreux travaux visant à fluidifier l'information, notamment par le déploiement en cours d'un outil de gestion de la relation clients cross canal, partager les données de gestion entre organismes, sur la base d'un système d'information inter-régimes de plus en plus unifié, et dématérialiser progressivement l'ensemble de ses démarches par un enrichissement constant de son compte personnel.

Ainsi, le service « mon compte » ouvert en janvier 2012, offre aux ressortissants du RSI un espace personnel de consultation de données individuelles et de télédémarches, ainsi qu'un module de contact par Internet. Dans la droite ligne des enjeux du régime, il a été enrichi en juin 2013, de la mise à disposition des experts comptables, en tant que mandataires des

travailleurs indépendants, d'un service de consultation et de gestion dédié à l'exercice de leurs missions auprès des assurés du régime.

Cet espace personnalisé, qui s'appuie à ce jour sur près de 1,1 million de comptes assurés activés, s'inscrit pleinement dans la stratégie du régime et vise par conséquent à couvrir progressivement l'ensemble du périmètre assuré par le régime social des indépendants.

A ce jour exclusivement ouvert aux assurés actifs ou radié, il sera en fin d'année 2016 accessible aux retraités, ce qui permettra ainsi de significativement enrichir l'offre dématérialisée au service des travailleurs indépendants.

Cette perspective répond pleinement aux attentes des assurés qui, comme en témoignent les résultats de la dernière enquête nationale annuelle de satisfaction, réalisée à l'automne 2015, sont à 81% satisfaits du service qui leur est ainsi offert.

Le « compte personnel RSI » propose ainsi, dans le domaine des cotisations, un éventail très complet de services, en réponse aux besoins très largement exprimés par les travailleurs indépendants en la matière : consultation de l'ensemble des informations liées aux cotisations, saisie en ligne d'une estimation de revenus, simulation du calcul des cotisations, téléchargement en ligne d'attestations diverses, adhésion au prélèvement automatique, demande en ligne de délais de paiement avec possibilité d'accord automatique, et, depuis mai 2016, télépaiement des cotisations.

Dans le domaine de la santé, un lien dématérialisé est assuré vers les services offerts par les organismes conventionnés, en charge, par délégation, du versement des prestations santé.

Enfin, dans le domaine de la retraite, l'offre de service se décline à ce jour autour de la mise à disposition, d'une part, des relevés individuels de situation inter-régimes et, d'autre part, de l'attestation fiscale, pour laquelle 65 235 téléchargements ont été enregistrés entre mars et mai 2016. Des travaux sont par ailleurs en cours dans le cadre des réflexions conduites au sein du GIP Union Retraite, afin de compléter l'offre aux actifs par des télédémarches liées à la reconstitution de carrière ou à la simulation des droits, mais aussi pour étoffer celle à l'attention des retraités, en particulier autour d'une information consolidée sur le paiement des pensions. Ces travaux seront conduits dans un calendrier coordonné avec celui du GIP Union Retraite.

Le déploiement de Parcours Clients

Au-delà de l'ensemble des travaux conduits dans la perspective de la Liquidation Unique des Régimes Alignés au titre de l'évolution des métiers et de celle des systèmes d'information, cette réforme, fondamentale en termes de relation assurés, constitue également une occasion de repreciser le parcours de l'assuré afin de lui rendre un service à la fois performant, qualitatif et personnalisé à chaque étape de sa vie professionnelle, depuis le début de sa carrière jusqu'à la perception de sa première pension de retraite.

C'est pourquoi le RSI a engagé une réflexion, avec l'appui d'experts des caisses régionales, visant à repenser ce moment clé de la vie des assurés qu'est celui du passage à la retraite. Pour ce faire, le régime social des indépendants s'est directement inscrit dans le cadre d'une démarche qu'il a engagée depuis 2013 en matière de définition et de déploiement de « Parcours Clients » permettant, sur l'ensemble de ses missions, de cartographier et optimiser l'ensemble des démarches accomplies par le travailleur indépendant au titre de sa protection sociale.

La mise en œuvre d'une démarche généralisée de définition de Parcours client au RSI découle par ailleurs d'un nécessaire renforcement de l'homogénéisation des pratiques, autour de deux axes centraux :

- La formalisation de parcours harmonisés pour les travailleurs indépendants quel que soit le canal de contact
- Une homogénéisation transverse à l'ensemble des domaines métiers couverts par le RSI compte tenu de leur interdépendance entre eux : affiliation et radiation, cotisations, santé, retraite et action sociale.

Elle s'inscrit également dans la perspective du projet de fusion des caisses RSI, Trajectoire 2018, visant à regrouper les 25 caisses métropolitaines en 9 caisses à horizon du 1^{er} janvier 2019 et ce afin, essentiellement, de garantir un service fiable, maîtrisé et performant à l'assuré.

Cette transformation d'organisation doit en effet permettre sur le long terme d'accroître la capacité à assurer un service aux travailleurs indépendants qui soit à la fois homogène et de qualité égale à travers le territoire.

Dans ce contexte, la démarche « Parcours Clients » implique une réflexion transverse entre l'activité d'accueil et de contact avec les assurés et celle de gestion des dossiers, demandes ou réclamations, sur la base d'une cartographie des métiers et des parcours assurés réalisée dès 2013. Cette démarche a ainsi en particulier permis de dégager, pour chacun de ces parcours, les actes à forte valeur ajoutée, les moments dits « irritants » et ceux « à forte valeur émotionnelle ».

Le passage à la retraite s'inscrit résolument dans cette dernière catégorie, ce que confirment les déclarations des assurés³, 77% des actifs n'ayant pas encore préparé leur retraite déclarant qu'ils feront appel au RSI dans la préparation de cette démarche. Ce moment, par ailleurs également fortement impactant en termes de gestion, a par conséquent été défini comme prioritaire parmi les parcours devant être nationalement repensés.

Le chantier engagé à ce titre poursuit par ailleurs les objectifs assignés de manière transverse à la démarche, à savoir :

- Le développement d'une relation de service transverse aux divers canaux
L'amélioration du taux de contact efficace
- La systématisation de la réponse aux demandes

Le traitement des demandes et des interactions avec l'assuré liées à la préparation et au départ en retraite est dès lors amené à être réalisé de façon homogène au sein de l'ensemble des caisses RSI, et de façon adaptée à leur degré de complexité ainsi qu'à la situation de l'assuré.

Le RSI vise ainsi notamment à conjuguer l'efficacité du traitement des demandes simples et le maintien d'une proximité et d'un accompagnement dédié soit vis-à-vis de populations identifiées comme fragilisées soit dans un souci de prise en charge experte de problématiques complexes ou nécessitant un conseil spécifique.

³ Résultat de l'enquête nationale annuelle de satisfactions (octobre 2015)

Pour ce faire, plusieurs orientations ont été définies et déclinées dans le domaine « retraite » :

- Le développement de la relation assurés digitale pour répondre aux demandes simples : information contextualisée sur le site rsi.fr, fiches « vos démarches » en consultation sur le site et dans le compte assuré, téléchargement des documents du droit à l'information retraite et des attestations fiscales etc...
- La mise en œuvre de parcours optimisés à l'accueil physique, au sein de ses quelques 315 points d'accueil répartis entre 29 sièges, 64 antennes et 222 permanences⁴.
Ainsi, l'accueil sur rendez-vous, pour lesquels un outil national sera mis à disposition de l'ensemble des assurés en juillet 2016, est privilégié pour répondre aux problématiques complexes de reconstitution de carrière, ou pour des besoins de conseil sur les modalités de départ en retraite
L'accueil dit « en file express » ou l'accès à un espace libre-service ont pour leur vocation à répondre aux impératifs de réactivité et d'urgence, en particulier dans le cadre de demandes simples
- La définition de parcours « accompagnés » pour les publics dit « sensibles » :
Afin de répondre aux mieux aux besoins d'assurés pouvant être fragilisée, notamment durant la période de transition entre vie active et leur départ à la retraite, il est prévu un parcours spécifique visant à prendre en charge de façon particulièrement attentionnée tout assuré présentant un profil ou une situation de fragilité.
- L'optimisation du traitement immédiat des demandes afin de fluidifier et simplifier les processus de gestion tout en réduisant les délais de traitement des demandes. Cette orientation conduit notamment à déployer des processus favorisant la co-gestion entre l'assuré et le gestionnaire RSI, en particulier sur le canal digital.
- Le renforcement du pilotage des parcours clients, de manière transverse, par une traçabilité de l'ensemble des contacts et un suivi partagé du traitement des demandes.
- L'information pro-active de l'assuré lorsque le traitement de sa demande est effectué. Cette orientation est particulièrement adaptée à la reconstitution de carrière pour laquelle les opérations de gestion de remontée au compte ne font pas à ce jour systématiquement l'objet d'une information à l'assuré concerné. Elle doit par ailleurs être mise en regard de la possibilité qui sera offerte à l'assuré, dans son compte personnalisé, de pouvoir suivre l'avancement du traitement de ses demandes, besoin tout particulièrement exprimé par les travailleurs indépendants au titre de la demande de retraite.

⁴ Recensement réalisé auprès des caisses RSI au 31 décembre 2015.

Régime de retraite des travailleurs indépendants, le RSI est, plus largement, l'interlocuteur privilégié de ces derniers en matière de protection sociale. Ce positionnement est source de nombreuses opportunités en ce qu'il permet un accompagnement de ces assurés tout au long de leur carrière professionnelle, une prise en charge au plus tôt de leurs difficultés, et notamment de celles susceptibles d'impacter leurs droits.

Il permet également, au travers des contacts régulièrement réalisés au titre du recouvrement, d'assurer une information tant générale que personnalisée sur la retraite de base et la retraite complémentaire, en vue d'une optimisation des droits et d'une meilleure préparation du passage à la retraite.

Ce rôle central, encore renforcé demain dans le cadre de la liquidation unique pour les 40% de travailleurs indépendants dont la totalité de la retraite de base sera, à compter de 2017, calculée et versée par le RSI, plaide également en faveur de réflexions toujours renouvelées pour conjuguer l'amélioration de la performance et la qualité de service, sur la base d'une analyse renforcée des besoins en constante évolution des assurés.

Annexe. Synthèse du rapport annuel du médiateur national du RSI – année 2015

Ce document a pour vocation de mettre en avant les quelques éléments clés de la médiation au sein du RSI, pour tracer les lignes de force de son évolution au cours de l'année 2015.

1. Une médiation en expansion

L'instauration d'une médiation au sein du RSI est une création récente. Elle a été mise en place, par la signature d'une convention entre le Défenseur des Droits, Dominique Baudis et le directeur général du RSI, Stéphane Seiller, le 13 décembre 2013. La première année fut celle de l'installation de la médiation dans le paysage institutionnel du RSI : seulement une cinquantaine de demandes fut déposée en 2014.

2015 est l'année de l'explosion du nombre de demandes reçues à la médiation nationale avec plus de 800 dossiers.

Deux facteurs expliquent cette mise en manière de la médiation du RSI.

La première explication est la communication sur son existence lors de la conférence de presse annuelle du RSI, le 25 février 2015. Les médias ont largement repris cette information, permettant le décollage du nombre de saisines.

La seconde explication est la mise en lumière de la médiation par les rapports des députés Sylviane Bulteau et Fabrice Verdier. La volonté affichée des pouvoirs publics de restaurer la confiance par le renforcement de la médiation de proximité a beaucoup contribué à la reconnaissance de ce mode de résolution amiable des litiges.

2. Une médiation de proximité.

Le rapport des députés Sylviane Bulteau et Fabrice Verdier s'est appuyé sur l'expérimentation en Bretagne de la « médiation sociale ». À l'initiative des deux Présidents de l'URSSAF et du RSI de Bretagne, s'est mise en place une action pilote de médiation de proximité, adossée sur le volontariat et le bénévolat de médiateurs extérieurs au RSI. Elle a débuté en Septembre 2014. Son périmètre d'action était restreint au seul domaine des cotisations et de leur recouvrement. Les résultats sont encourageants car la médiation démontre sa capacité à résoudre les litiges, à rétablir une confiance perdue et à recréer un lien durable entre le RSI et ses assurés.

Les pouvoirs publics ont décidé de rendre cette idée, inscrite dans le premier rapport des députés Sylviane Bulteau et Fabrice Verdier. Lors du conseil d'administration de la caisse nationale du RSI du 25 juin 2015, Madame Marisol TOURAINE, ministre de la Santé, des Affaires Sociales et des Droits des Femmes a confirmé cette décision, en indiquant que le nouveau dispositif devait être opérationnel pour le 1^{er} janvier 2016.

Le directeur général a confié a mission de mettre en place le nouveau réseau de médiateurs départementaux au médiateur national. Nommés conjointement par le Directeur Régional et le Président, les médiateurs départementaux, indépendants et bénévoles, ont été progressivement installés : depuis le 1^{er} janvier 2016 le réseau de la médiation départementale regroupe 106 médiateurs, pouvant être saisis directement via le site internet du RSI.

3. Une médiation innovante.

Le rôle de la médiation au sein du RSI ne se contente pas seulement de résoudre les litiges. Elle a dans sa mission de proposer des évolutions dans les procédures de traitement des dossiers. Ainsi, en matière d'invalidité, la médiation a déposé deux recommandations qui ont été reprises dans les propositions du RSI, faites dans le cadre de la préparation du PLFSS 2017.

La première recommandation propose le maintien de la pension d'invalidité, versé par le RSI tant que le taux plein en retraite n'est pas acquis. Cette évolution est favorable à l'assuré puisqu'il lui permet, en dehors des situations de reconnaissance d'une inaptitude, de constituer des droits à une retraite complète.

La seconde recommandation concerne la possibilité d'ouverture d'une période de maintien de droit en matière de pension d'invalidité, suite à une radiation, selon le même principe qu'en matière d'indemnités journalières. Certaines situations douloureuses, notamment lorsqu'une grave maladie se déclare après la cessation d'activité, peuvent laisser les anciens chefs d'entreprise sans aucune ressources. La modification législative envisagée permettra de pallier ce manque de protection.

4. Une médiation de qualité

La médiation au sein du RSI a des résultats encourageants. Plus de 800 dossiers ont été reçus en 2015 par la médiation nationale, la médiation départementale n'étant pas encore en place.

Dans un sur deux, il s'agit d'une saisine directe du médiateur national par l'assuré, dans un tiers, la demande est transmise soit par le directeur général, soit par le Président national du RSI. Le nombre de réclamations en provenance du Défenseur des Droits (2%) et de la médiation de la Direction de la Sécurité Sociale (13%) est relativement faible.

La ventilation entre les réclamations portant sur le domaine de l'affiliation et des cotisations et celui des prestations est la suivante :

- Affiliation : 17%
- Revenus et recouvrement : 50%
- Prestations de prévoyance : 8% (indemnités journalières et pensions d'invalidité)
- Prestations de santé : 5%
- Prestations de retraite : 50%

Les demandes de médiation relatives à la qualité de service sont marginales avec moins de 2% des saisines.

Dans plus de 9 cas sur 10 la médiation est une réussite, c'est-à-dire qu'elle a permis de mettre fin au litige.