



VIE DES INSTITUTIONS

Le RSI doit soigner sa relation aux assurés

La mesure n° 16 du plan pour l'emploi dans les TPE et PME, présenté par Manuel Valls le 9 juin, vise à améliorer les relations entre les entrepreneurs et le Régime social des indépendants (RSI).

Le gouvernement a retenu cinq des trente mesures relatives à la relation aux usagers du RSI proposées par les députés **Sylviane Bulteau** (SRC, Vendée) et **Fabrice Verdier** (SRC, Gard) (*PSI n° 981*). **1/**Généraliser les médiateurs locaux indépendants pour guider les assurés à dossier complexe, sur le modèle de la caisse de Bretagne. Ces « bénévoles » devront avoir « une bonne connaissance de la protection sociale des indépendants », insiste **Stéphane Seiller**, directeur général du RSI. **2/**Assurer une gestion fiable et personnalisée des dossiers des assurés. Dès cet été, les caisses du RSI géreront l'accueil téléphonique que les Urssaf avaient externalisé. Pour ce faire, « l'État nous a accordé de quoi recruter 80 ETP entre juillet et fin septembre. L'opération est neutre puisque l'Acoss cessera de payer le prestataire », précise le DG. **3/**Éviter le recouvrement forcé en donnant la priorité au recouvrement amiable au moyen de relances proactives et personnalisées. « Nous accordons déjà 300 000 délais de paiement par an correspondant à 1,7 Md€ de cotisations », rappelle **Stéphane Seiller**. **4/**Valoriser la possibilité d'ajuster les versements provisionnels. « Tous les cotisants n'osent pas le demander par crainte d'être sanctionnés en cas d'erreur » dans les acomptes, observe le directeur général du RSI. « L'État s'est engagé à modifier les textes pour que les pénalités soient abaissées », précise-t-il. **5/**Améliorer les courriers aux affiliés et les services en ligne. Générés automatiquement par le système informatique des Urssaf, ces courriers sont trop fréquents et parfois abscons, admet **Stéphane Seiller**. Grâce au plan de refonte engagé, « 75 % des types de courrier envoyés aux assurés devraient avoir déjà été revisités pour les rendre plus intelligibles d'ici fin 2015 », indique-t-il. Le compte personnel électronique des assurés sera enrichi de nouveaux services, tels que la délivrance d'une attestation de droits à la CMU-C et la possibilité de connaître précisément les droits correspondant aux cotisations acquittées.

Ces mesures vont « dans le bon sens », juge **Michel Chassang**, président de l'Union nationale des professions libérales. « C'est loin d'être suffisant », estime en revanche **Pierre Burban**, secrétaire général de l'UPA. Si « le RSI et les Urssaf font ce qu'ils peuvent avec les moyens alloués », ils sont toujours confrontés au « double problème d'informatique et de moyens humains. Or, l'État ne crée pas les conditions pour les régler », déplore-t-il.

UNE PPL COÛTEUSE

Selon l'Institut de la protection sociale, le rattachement des indépendants au régime général, prévu par une proposition de loi récemment déposée par l'opposition (*PSI n° 979*), se traduirait par une hausse des cotisations de plus de 30 %.