
RAPPORT D'ACTIVITÉ 2016

DU MÉDIATEUR NATIONAL DU RSI



**RAPPORT
D'ACTIVITÉ
DU MÉDIATEUR
NATIONAL DU RSI** **2016**

SOMMAIRE

ÉDITORIAUX	4
UN RECOURS À LA MÉDIATION AU NIVEAU NATIONAL OU DÉPARTEMENTAL AU SERVICE DES ASSURÉS	11
LA RÉCLAMATION : PORTE D'ENTRÉE DE LA MÉDIATION	11
LA MÉDIATION : UNE VOIE DE DIALOGUE FAISANT SUITE À LA RÉCLAMATION	11
LA MÉDIATION NATIONALE AU CARREFOUR DES ATTENTES DES ASSURÉS	12
UNE ALTERNATIVE AU CONTENTIEUX	12
MODALITÉS DE SAISINE DU MÉDIATEUR NATIONAL	13
LE TRAITEMENT DES DEMANDES DE MÉDIATION	14
LES GARANTIES APPORTÉES PAR LE MÉDIATEUR	14
CHIFFRES CLÉS DE L'ANNÉE 2016 : LE MÉDIATEUR NATIONAL DU RSI	15
LA RECEVABILITÉ DES DEMANDES	15
LES DESTINATAIRES DE LA DEMANDE	15
LES MOTIFS DE SAISINE	16
LA RÉPARTITION DES REQUÉRANTS PAR TRANCHE D'ÂGE	17
LA RÉPARTITION DES REQUÉRANTS EN FONCTION DU GENRE	17
LA RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE DES REQUÉRANTS	18
L'ABOUTISSEMENT DES MÉDIATIONS RÉALISÉES	18
LES DÉLAIS DE TRAITEMENT DES DOSSIERS DE MÉDIATION	18
CHIFFRES CLÉS DE L'ANNÉE 2016 : LA MÉDIATION DÉPARTEMENTALE DU RSI	19
LA RECEVABILITÉ DES DEMANDES	19
LA MISE EN PLACE DE LA MÉDIATION DANS LES DÉPARTEMENTS	19
LE TAUX DE RÉUSSITE	20
LES DÉLAIS DE TRAITEMENT	20
LA MÉDIATION DU RSI EN 2016	21
QUELQUES CAS EMBLÉMATIQUES DE MÉDIATION	22
L'ÉQUITÉ ET LE DROIT	22
LA MAUVAISE COMPRÉHENSION PAR LES ASSURÉS DE CERTAINES RÈGLES DU RSI	22
L'ÉVOLUTION DE LA MÉDIATION	24
UN LITIGE EUROPÉEN	24
LA MÉDIATION ENTRE RÉGIMES DE PROTECTION SOCIALE	24
QUAND LA MÉDIATION ÉCHOUE	25
COMPRENDRE LA DEMANDE DE L'ASSURÉ	25
L'ARBITRAGE DU MÉDIATEUR NATIONAL	25
BILAN DES RECOMMANDATIONS 2015	26
RECOMMANDATIONS 2016	27
PLAN D' ACTIONS DE LA MÉDIATION NATIONALE POUR 2017	29

ÉDITORIAUX

Une priorité collective : le service à l'assuré



Depuis la création du RSI en 2006, l'amélioration de la qualité de la protection sociale des 6,5 millions de travailleurs indépendants que nous administrons (artisans, commerçants et professions libérales), actifs ou retraités, demeure notre préoccupation constante. Rappelons que nous sommes le seul régime à connaître depuis 2009 une croissance de nos effectifs suite à la création du régime de l'auto-entrepreneur, devenu depuis celui du micro-entrepreneur. Dans ce contexte, les collaborateurs du RSI s'investissent au quotidien sur le terrain pour apporter des services adaptés aux assurés.

Depuis deux ans, nous nous sommes pleinement engagés auprès de l'État sur 20 mesures pour faire progresser significativement la qualité de service auprès de nos assurés. Parmi celles-ci se trouve, en bonne place, la médiation.

Afin d'en suivre efficacement la mise en œuvre, un comité de suivi, placé sous la présidence de Monsieur le député Fabrice Verdier, accompagné de Madame la députée Sylviane Bulteau, s'est réuni régulièrement en 2015 et 2016 et a grandement contribué à renforcer le dialogue entre les assurés, les parlementaires, les administrations et le RSI. Cette démarche témoigne de la volonté et de la capacité du régime de mettre en place sur des délais très courts des actions concrètes en matière de qualité de service.

Le bilan de la médiation sur l'année 2016 a démontré le succès du dispositif.

Ainsi, 3 611 demandes ont été reçues au niveau départemental (dispositif créé en 2016), qui s'ajoutent aux 1 390 sollicitations traitées au niveau national. Plus de 5 000 demandes de médiation ont donc été adressées par les assurés en 2016.

Sans remettre en cause les compétences des conseils d'administration, les médiateurs ont trouvé leur place, aidés en cela par une politique de formation adaptée.

En tant que président national du RSI, je me félicite d'avoir cru dans la médiation de proximité et de constater que ce dispositif répond à une attente forte des indépendants qui souhaitent trouver une solution apaisée à leur litige. L'autre motif de satisfaction est le taux de réussite de la médiation qui est très élevé. C'est un encouragement pour l'avenir.

Aujourd'hui, les administrateurs du RSI restent concentrés sur cet axe central de la politique d'amélioration du service rendu aux assurés. Dans le respect de notre engagement à développer la médiation, je suis attentif à ce que les moyens nécessaires lui soient accordés, tout en garantissant son indépendance.

L'année 2017 sera déterminante à bien des égards pour le RSI mais je sais que nous, administrateurs du régime social des artisans, commerçants et professions libérales, pourrons compter sur les médiateurs pour faire le lien entre les indépendants et leur protection sociale. C'est en ce sens qu'il nous faut poursuivre les valeurs d'empathie et d'équité portées par la médiation, et œuvrer à améliorer et promouvoir ce nouveau dispositif.

Gérard Quevillon

Président national du RSI

Edito réalisé en mai 2017

Gérard Quevillon, président national du RSI, est décédé le 9 juin 2017. Président de la caisse nationale du RSI depuis 2006, réélu en 2012, il représentait, au sein du conseil d'administration de la caisse nationale, la caisse RSI Basse-Normandie dont il était également président depuis 2006.

Un engagement pour consolider le dialogue entre les indépendants et le RSI



Notre volonté de renforcer le dialogue avec les travailleurs indépendants a conduit le Régime Social des Indépendants à signer une convention de partenariat avec le Défenseur des droits en 2013 qui a institué la médiation dans notre organisme. C'est à cette occasion que j'ai nommé Jean-Philippe NAUDON en tant que médiateur national du RSI. En 2016, le dispositif s'est amplifié grâce à la création d'une médiation à l'échelle départementale. Cette décision a été prise par le Conseil d'Administration de la caisse nationale du RSI lors de la séance du 25 juin 2015 en présence de la Ministre Marisol TOURAINE et des secrétaires d'État Martine PINVILLE et Christian ECKERT. Ainsi, 100 médiateurs exerçant ou ayant exercé eux-mêmes une activité de travailleur indépendant ont été nommés médiateurs départementaux.

La proximité géographique de ces médiateurs facilite la communication et permet de nouer une relation plus souple entre les indépendants et le RSI dans un environnement régi par les lois et les règlements. Elle restaure également de la confiance dans des rapports entre administration et administrés parfois vécus comme asymétriques. Cette initiative est bienvenue car elle intervient dans un climat où les collaborateurs du RSI voient monter de la colère et de l'agressivité à leur encontre.

Je crois fondamentalement que les médiateurs contribuent à simplifier notre parole d'expert de la Sécurité sociale et il nous faut poursuivre l'effort de pédagogie et d'information auprès des assurés. L'enjeu pour nous est d'être perçus non plus comme des spécialistes de la gestion de carrière, mais comme des partenaires au service de la protection sociale des travailleurs indépendants.

Le choix emblématique d'une médiation à l'échelle locale a eu bon accueil, et l'afflux des demandes en témoigne. Au total, en 2016, plus de 5 000 demandes ont été reçues (dont 3 611 au niveau départemental). Cela souligne le besoin de dialogue et de résolution amiable des litiges qu'ont nos assurés, et nous l'avons entendu.

J'ai également souhaité que le médiateur national, Jean-Philippe NAUDON, se saisisse des demandes adressées au président et à moi-même afin que celles-ci soient traitées dans un esprit d'indépendance et d'équité, valeurs dont il est le garant. Il assurera la coordination et la supervision du traitement des dossiers par les caisses régionales.

L'instauration de cette médiation institutionnelle est une véritable richesse pour le RSI et les travailleurs indépendants. En effet, il entre dans les prérogatives du médiateur national de faire chaque année des recommandations qui pourront être votées à l'Assemblée nationale lors du Projet de Loi de financement de la Sécurité sociale. Au-delà de la résolution nécessaire de situations individuelles difficiles, la médiation nous interroge sur nos pratiques et fait évoluer la réglementation.

Stéphane Seiller
Directeur Général du RSI

La médiation : un service de proximité pour l'assuré



L'année 2016 représente un tournant dans la médiation du RSI avec la mise en place d'une médiation de proximité dans chaque département. L'effort réalisé pour recruter et former 100 médiateurs en lien direct avec les assurés garantit un haut niveau du service et un respect des valeurs de la médiation.

Je suis conscient que l'effort doit se poursuivre et s'amplifier dans les prochaines années afin de favoriser l'accès pour tous au service de médiation.

Il faut aussi valoriser les bonnes pratiques de médiation et d'organisation en prenant exemple sur les initiatives locales. Ainsi, dans les Alpes Maritimes, chacun peut librement rencontrer le médiateur départemental.

L'année 2016 représente également un défi en termes de transparence pour les caisses qui ont dû ouvrir leurs portes aux médiateurs départementaux. La posture neutre et impartiale du médiateur permet de progresser dans la compréhension des blocages et d'avancer vers une application plus humaine des règles. Mieux expliquer une réglementation complexe et changeante est porteur de paix.

Toutes les situations dont j'ai été saisi cette année illustrent que les assurés veulent dialoguer d'égal à égal avec le RSI et qu'ils ne comprennent pas un manque de communication qui s'apparente à du rejet. Aujourd'hui, malheureusement, la médiation s'installe dans un contexte de crise et de défiance réciproque entre le régime et ses assurés.

Sur la route du RSI, souffle un vent de médiation. Au contact des indépendants, je constate chaque jour que des freins et des blocages se lèvent. Pour l'avenir, nous devons travailler ensemble sur la qualification des demandes de médiation reçues et traitées par les services afin de favoriser leur orientation vers les médiateurs départementaux. Cette coordination entre le médiateur national dont j'occupe la fonction, et les médiateurs départementaux, est la clé du succès du dispositif.

Les assurés ayant sollicité mon intervention ont obtenu satisfaction dans 86% des cas. Dans les cas où aucune solution juridique alternative n'a pu être mise en place, la médiation leur a permis d'être écoutés et entendus. Avoir un interlocuteur, et recevoir une réponse simple et claire à leurs interrogations est parfois tout ce qu'ils demandent.

Jean-Philippe Naudon
Médiateur national du RSI

UN RECOURS À LA MÉDIATION AU NIVEAU NATIONAL OU DÉPARTEMENTAL AU SERVICE DES ASSURÉS

L'organisation de la médiation sur deux niveaux s'est mise en place en 2016. Avec l'arrivée des médiateurs départementaux complétant la médiation nationale, plus de 5 000 demandes ont été reçues.

Il nous faut revenir sur le traitement des réclamations et des médiations au sein du RSI, et préciser l'évolution de l'orientation des demandes de médiation.

LA RÉCLAMATION : PORTE D'ENTRÉE DE LA MÉDIATION

Pour l'assuré qui souhaite interpeller le RSI sur une décision ou un service, la réclamation est nécessaire avant toute demande de médiation.

La réclamation se définit comme tout mécontentement ou toute insatisfaction exprimés par un assuré à l'égard d'une décision ou d'un service, et pour lesquels une réponse est implicitement ou explicitement attendue, ainsi que toute demande réitérée, hors voie de recours réglementaire (commission de recours amiable, tribunal des affaires de sécurité social et procédures de contrôle). Les réclamations sur des décisions médicales suivent un circuit propre afin de garantir le secret médical. Chaque caisse régionale dispose d'un service dédié qui traite ainsi toutes les demandes reçues par courrier, téléphone, ou lors de rendez-vous.

Un accusé de réception est adressé à l'assuré sous 48 heures et la caisse s'engage à répondre au plus tard sous **21 jours**. En cas de litige sur le traitement de la réclamation, l'assuré peut saisir le médiateur départemental.

La réclamation est donc un préalable et la porte d'entrée de la médiation, dès lors que le litige demeure entre l'assuré et le RSI.

LA MÉDIATION : UNE VOIE DE DIALOGUE FAISANT SUITE À LA RÉCLAMATION

La médiation départementale est le second niveau de résolution amiable proposé à un assuré en désaccord avec la réponse obtenue suite à sa réclamation. Elle offre l'intérêt pour l'assuré de trouver une issue non contentieuse à son litige dans des conditions favorables de rapidité, de gratuité, de proximité et d'indépendance du médiateur.

Une analyse de recevabilité est réalisée dans un premier temps par les services du RSI : pour qu'une demande soit recevable, elle doit faire suite à une réclamation. La médiation départementale ne peut être ouverte si une action judiciaire est en cours. Dans ce cas particulier, la demande est orientée vers le médiateur national. L'accusé de réception est adressé à l'assuré, au partenaire ou à son conseil dans les 48 heures et valide la recevabilité de la demande de médiation.

Deux types de médiations se dégagent en pratique :

- la médiation simple : sur une simple analyse de la demande sur dossier, le médiateur départemental et la caisse peuvent dégager une solution.
- la médiation complexe : l'analyse du dossier nécessite un approfondissement de la demande, un échange entre les parties et conduit parfois à une rencontre de l'assuré.

La médiation départementale du RSI fait appel à un « pair » médiateur externe au RSI qui s'engage par lettre de mission à garantir dans son intervention les principes de confidentialité, d'impartialité et de neutralité. Il agit bénévolement.

Le médiateur départemental peut être saisi uniquement sur internet, soit par l'assuré, soit par une personne qui le représente (parent, conseil, liquidateur). D'autres partenaires peuvent saisir la caisse régionale, notamment le délégué du Défenseur des droits, la médiatrice de la direction de la Sécurité sociale ou les médiateurs régionaux de pôle emploi.



www.rsi.fr/saisine-mediateur

LA MÉDIATION NATIONALE AU CARREFOUR DES ATTENTES DES ASSURÉS

Le médiateur national du RSI prend en charge les demandes de médiation qui lui sont personnellement adressées ainsi que les réclamations ou différends individuels dont sont saisis le directeur général et le président. Il traite également toute demande transmise par un autre médiateur, notamment par le Défenseur des droits, les médiateurs des autres organismes de protection sociale, le médiateur des entreprises ou celui des services fiscaux.

A réception, il vérifie le **caractère recevable** de chaque demande.

Toute demande requalifiée par le médiateur national est orientée comme réclamation ou demande simple vers les caisses régionales. Néanmoins elle fait l'objet d'un suivi pour s'assurer à la fois qu'une réponse qui sera apportée par la caisse et de la conformité de celle-ci à la demande initiale de l'assuré.

Pour toute demande recevable, le médiateur propose un **processus de médiation** comprenant :

- Une mise à plat du dossier avec notamment une étude complète de la situation dans laquelle se trouve le travailleur indépendant ou un ayant droit au regard du RSI;
- La mobilisation si besoin de tous les acteurs concernés (directions métiers de la caisse nationale, référents de la médiation nationale au sein de la caisse régionale, partenaires du RSI);
- La recherche d'une solution adaptée en équité;
- Un retour d'information vers le demandeur, soit par la caisse régionale, soit par le médiateur lui-même;
- Un suivi de la demande jusqu'à la clôture du dossier par le médiateur.

UNE ALTERNATIVE AU CONTENTIEUX

Le médiateur national peut intervenir à tout moment (y compris si une action devant le Tribunal des affaires de Sécurité sociale est en cours ou close), quel que soit le stade d'un recours. Ainsi, quand la Commission amiable de recouvrement est saisie, l'intervention du médiateur national a pour effet de suspendre l'instruction dans l'attente de l'issue de la médiation. La recommandation du médiateur peut être présentée à la CRA et être suivie. En revanche, la saisine du médiateur national n'a pas d'effet suspensif sur les délais de recours contentieux.

Dans la majorité des cas, le médiateur national confirme la position de la caisse mais son intervention aura permis de lever une incompréhension qui peut être liée à la complexité de la réglementation et à la difficulté de l'expliquer en des termes simples. Le requérant comprend que son affaire a été normalement traitée et qu'il bénéficie de la totalité de ses droits. Et pour ne pas lui occasionner de frais de justice à perte, l'assuré sera invité, le cas échéant, à se désister de son recours devant les juridictions.

Néanmoins dans certains cas, le médiateur demande à la caisse régionale de modifier sa décision. Ainsi, en s'appuyant sur la « zone grise » du droit, le médiateur souhaite que le recours de l'assuré soit pris en compte en équité. Dans cette situation, par un dialogue d'expert, le dossier est examiné dans tous ses aspects et la décision initiale peut être modifiée. Parfois, bien qu'apparaissant comme inéquitable, la solution adoptée par la caisse n'est pas modifiable. A cet égard, le médiateur national du RSI peut aussi proposer une évolution des textes si l'application d'une règle produit des effets manifestement injustes.

SONT INCLUS DANS LE PÉRIMÈTRE DE LA MÉDIATION

- Les conflits ou différends de nature individuelle portant sur les missions du RSI (affiliations/radiations, calcul et recouvrement des cotisations sociales, prestations maladie et maternité, retraite de base et complémentaire, invalidité décès, prestations extra-légales).
- Les réclamations portant sur la qualité de service attendu.

NB: les différends ou contestations de nature collective n'entrent pas dans le champ de la médiation.

LES MODALITÉS DE SAISINE DU MÉDIATEUR NATIONAL

Le médiateur national du RSI peut être saisi :

- directement par l'assuré. Cette saisine doit être réalisée par courrier à l'adresse suivante :
M. Le médiateur du RSI
260/264 avenue du Président Wilson
93457 La Plaine Saint-Denis cedex
- *via* les médiateurs départementaux du RSI,
- *via* le Défenseur des droits et ses délégués,
- *via* un autre médiateur, notamment la médiatrice de la direction de la Sécurité sociale,
- *via* un tiers, une association de défense, de conseil ou un expert-comptable,
- sur signalement d'un service, soit de la caisse nationale, soit d'une caisse régionale, qui estimerait que la réclamation nécessite un traitement circonstancié par le médiateur. Celui-ci s'appuie notamment sur la direc-

tion « relations assurés » de la caisse nationale du RSI ainsi que sur le réseau des référents réclamations des caisses RSI

- par auto-saisine en raison des circonstances particulières d'une situation individuelle qui lui aurait été soumise (absence de ressources de l'assuré, situation précaire et état de santé déficient).

Le recours à la fonction de médiation est volontaire, confidentiel et gratuit. En cas d'auto-saisine, le médiateur intervient si l'assuré en est d'accord.

LE TRAITEMENT DES DEMANDES DE MÉDIATION

Les demandes de médiation font l'objet d'un accusé de réception adressé à l'assuré, ou à tout autre émetteur, sous le sceau du médiateur national du RSI.

Si la demande est recevable, le médiateur vérifie les faits allégués par l'assuré et se fait communiquer par les services de la caisse régionale ou nationale les éléments de réponse. À cette occasion, il peut diligenter un examen large et complet du dossier allant parfois au-delà de la problématique évoquée par l'assuré.

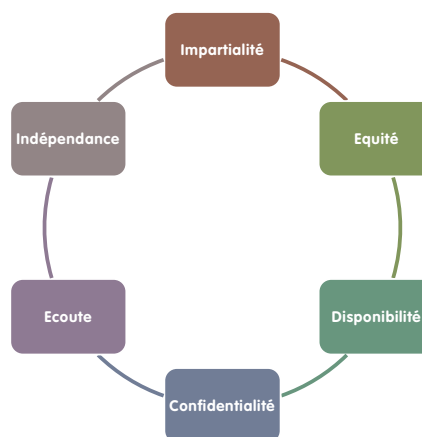
À partir des éléments fournis par l'assuré et la caisse RSI, le médiateur aide à construire une solution en équité. **Il ne se substitue pas aux services, il intervient entre la caisse et l'assuré afin de dégager une solution construite avec ceux-ci dans le cadre des textes qui s'appliquent, et invite la caisse à la mettre en œuvre dès lors qu'elle est approuvée par les parties.**

LES GARANTIES APPORTÉES PAR LE MÉDIATEUR

L'objectif du médiateur est de **parvenir, en équité, à une solution appropriée** à la situation du travailleur indépendant qui le saisit ou, à défaut, **à une compréhension des règles de droit** qui lui ont été appliquées.

La médiation offre la possibilité à l'assuré de partager ses difficultés avec un interlocuteur indépendant vis-à-vis du RSI en garantissant un cadre de confidentialité car les échanges entre les parties ne sont pas divulgués et aucun compte rendu n'est réalisé.

Le médiateur agit dans le respect des règles de droit, avec impartialité et neutralité car il n'a pas d'intérêt dans la solution qui sera trouvée. Cependant il est le garant de l'équité de cette solution. Cela requière une écoute et une disponibilité de qualité pour être à même de saisir tous les enjeux du litige, et un esprit de pédagogie et de clarté pour que ceux-ci soient compris par les parties.



CHIFFRES CLÉS DE L'ANNÉE 2016 : LE MÉDIATEUR NATIONAL DU RSI

L'année 2016 marque les trois ans de l'établissement du médiateur national, et la naissance de la médiation départementale. Ce sont les chiffres de ces deux corps que nous allons à présent analyser en commençant par la médiation nationale.

Depuis 2013, la médiation s'installe dans le paysage de la protection sociale du travailleur indépendant. Les actions de communication du RSI ont participé à mieux informer les usagers et les partenaires de l'existence de ce nouveau service de résolution amiable des litiges.

NOMBRE DE DEMANDES DE MÉDIATION

	NATIONAL	DÉPARTEMENTAL	TOTAL
2014	43		43
2015	869		869
2016	1 390	3 411	5 001

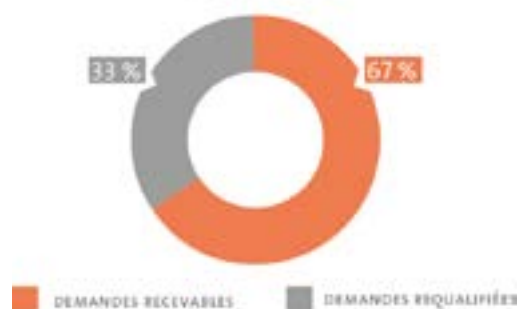
Chaque mois de l'année 2016, plus de 100 saisines sont parvenues au médiateur national du RSI, et 300 aux médiateurs départementaux. Un tel chiffre est remarquable compte tenu de l'installation progressive des médiateurs départementaux au cours de l'année.

LA RECEVABILITÉ DES DEMANDES

La première étape du processus est l'examen de la demande permettant de déterminer si elle relève de la médiation ou non. Les **1 390** demandes reçues par le médiateur national sont réparties entre **934** demandes recevables, soit 67%, et **456** demandes requalifiées en réclamations, soit 33%, qui seront traitées de manière classique par les services du RSI. En cas d'insatisfaction, ils pourront à nouveau saisir le médiateur.

Les demandes recevables ont connu une augmentation de 6% en structure par rapport à 2015. Cet indicateur est important car il illustre une meilleure compréhension de la démarche de médiation auprès des assurés et de leurs conseils : la médiation nationale est saisie plus souvent, et de manière plus pertinente.

RECEVABILITÉ



LES DESTINATAIRES DE LA DEMANDE

Le médiateur national, dans le cadre de sa mission, s'est vu confier le traitement et le suivi des **456** demandes adressées directement au directeur général et à la présidence du RSI. Ceci afin :

- d'éviter une multiplication des démarches auprès des différents services par la même personne et pour une même problématique;
- d'avoir une vision globale des difficultés rencontrées par les assurés;
- de pouvoir se saisir des questions d'équité.

DESTINATAIRE DE LA DEMANDE



En 2015, le médiateur national du RSI était saisi directement dans un cas sur deux pour des affaires ne relevant pas de son champ de compétence *stricto sensu*. En 2016, cette part de saisine directe est descendue à 38%. L'intégration des demandes reçues par le cabinet de la présidence (19%) et le directeur général (35%) expliquent cette évolution structurelle. Ce taux est également à mettre en perspective avec l'augmentation conséquente du nombre de dossiers reçus : **+ 60%**.

Cette répartition structurelle est pertinente car le directeur général et le président du RSI sont des personnalités connues des partenaires et du public, alors que l'identité du médiateur national du RSI reste à construire pour favoriser la connaissance du service et en faciliter l'accès direct.

La saisine par le Défenseur des droits représente 2% des demandes, soit 36 dossiers en 2016. De même, les saisines de la médiatrice nationale de la Sécurité sociale progressent à 71 dossiers soit deux fois plus qu'en 2015.

La réorganisation du traitement du courrier et son orientation vers le médiateur national expliquent en partie la progression du nombre de saisines. Cette décision est porteuse de sens puisque les 2/3 des demandes reçues par le directeur général et le président sont éligibles à la médiation.

LES MOTIFS DE SAISINE



Le recouvrement reste le motif principal (plus du tiers des sollicitations) de saisine du médiateur national du RSI. Son évolution en structure en 2016 est de 4% avec un taux de 37% de l'ensemble des demandes.

En matière de recouvrement et de santé, les assurés ont majoritairement déposé une réclamation auprès du Directeur général et du président plutôt qu'auprès du médiateur national du RSI.

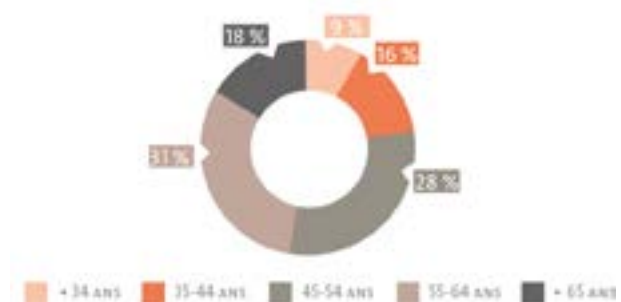
Les litiges sur l'affiliation/radiation représentent 10% des demandes. Il ressort une tendance à la baisse de 3% en structure par rapport à 2015. Cette évolution peut s'expliquer par l'impact du contact pris avec les assurés lors de leur immatriculation (engagement 13)* mais aussi par la simplification des règles d'affiliation des travailleurs indépendants exerçant d'autres activités pro-

fessionnelles (engagement 7)*. La mise en œuvre de ces engagements a des répercussions positives sur la détection et la résolution immédiate des difficultés.

Dans 19% des cas, les demandes relèvent du calcul des cotisations (application d'exonérations, absence ou erreur de déclaration des revenus). Ces demandes sont particulièrement sensibles car elles engendrent des incompréhensions et peuvent mettre en péril la survie de l'entreprise.

Il est important de tenir compte de la préoccupation de l'assuré : trouver une réponse à sa demande dans une situation de blocage, quel que soit le canal que prend la requête.

LA RÉPARTITION DES REQUÉRANTS PAR TRANCHE D'ÂGE

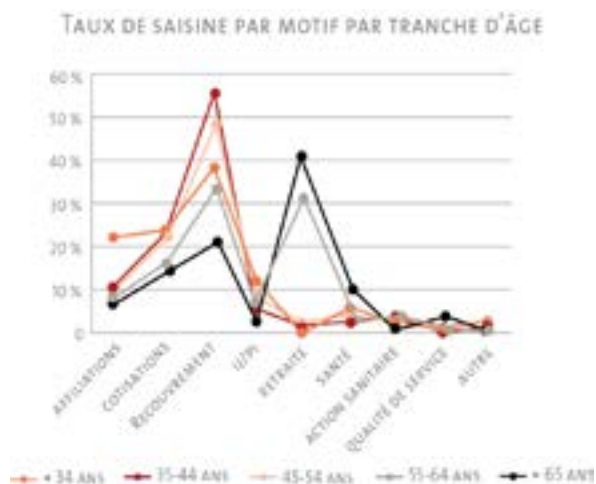


Les jeunes de moins de 34 ans représentent 9% des demandeurs. Pour eux, la part des problèmes liés à l'affiliation est importante (21%). Il nous faudra suivre cette tendance en 2017 pour vérifier si la simplification des règles d'affiliation des travailleurs indépendants exerçant d'autres activités professionnelles (engagement 7*) ainsi que les services en ligne (engagement 6*) conduisent à une baisse de cet indicateur. La part des demandes liées aux indemnités journalières pour les moins de 34 ans est également importante puisqu'elle représente 12% des motifs alors que pour les autres tranches d'âge elle est de 5% à 8%. Cette évolution intervient après la réforme de 2015 sur les indemnités journalières des micro-entrepreneurs, population majoritairement représentée par les moins de 34 ans.

Pour les 35-44 ans, le motif principal est lié au recouvrement qui représente 52% des demandes. Il est de 45% pour les 45-54 ans.

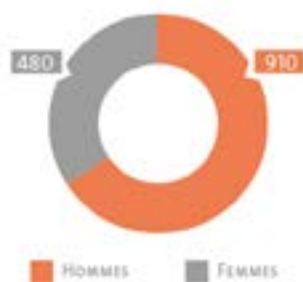
* Pour en savoir plus sur les 20 engagements de service du RSI, rendez vous sur : www.rsi.fr/sengage-pour-vous.html

A partir de 55 ans la retraite devient le motif important. Il représente 29% des demandes pour la tranche 55 à 64 ans et 39% pour les 65 et plus (1er motif de recours à la médiation).



De manière logique, les catégories les plus jeunes sont plus concernées par les sollicitations sur le recouvrement. Néanmoins, il est à noter qu'une demande sur cinq pour les plus de 65 ans concerne encore ce domaine.

LA RÉPARTITION DES REQUÉRANTS EN FONCTION DU GENRE



Ce sont toujours majoritairement les hommes qui font appel à la médiation (65%) ce qui est cohérent avec la structure professionnelle de la population des indépendants puisqu'ils représentent également 2/3 des cotisants au RSI. L'âge moyen reste constant en 2016 à 53 ans.



Le genre a un peu d'impact sur le type de demande. Cependant, les hommes apparaissent comme ayant plus de problèmes liés au recouvrement des cotisations (38% pour les hommes contre 34% pour les femmes).

Nous pouvons aussi noter une légère surreprésentation des femmes pour les questions de santé (1 à 2%), particulièrement de par l'absence de prise en charge du congé maternité pour le régime des professions libérales.

LA RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE DES REQUÉRANTS

Toutes les régions sont concernées par les requêtes des assurés. Le volume reste cependant faible pour certaines régions : Corse (3 demandes), La Réunion (6 demandes), Antilles Guyane (34 demandes).



Les 3 variations importantes en 2016 en comparaison de 2015 sont :

- l'augmentation de 60% des demandes;
- la baisse de la représentation des demandes en Île-de-France de 3%;
- l'augmentation de 4% des demandes pour la région Normandie Val-de-Loire.

L'ABOUTISSEMENT DES MÉDIATIONS RÉALISÉES

La médiation nationale permet à l'assuré d'obtenir une réponse sur sa problématique et dans 86% des cas le résultat est qualifié de réussite en raison de la satisfaction des assurés dans la solution proposée par le médiateur national.



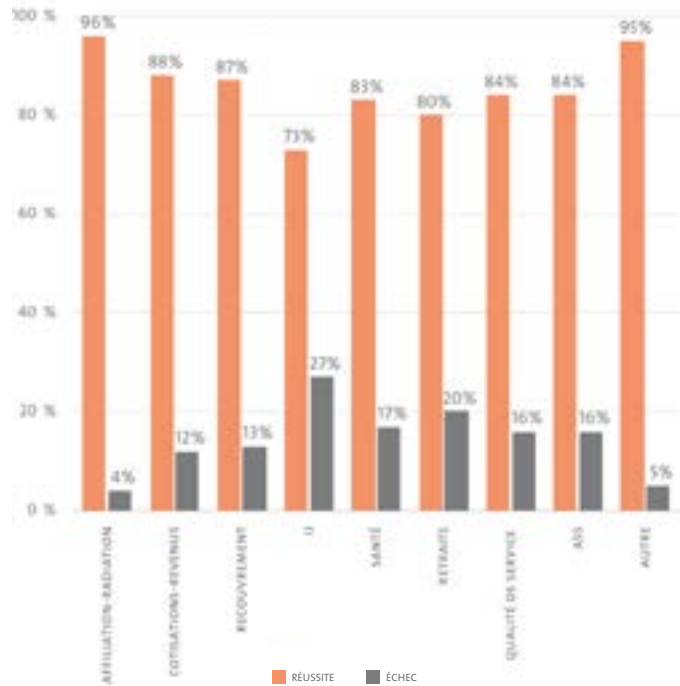
Dans les cas d'échec, l'une des parties, le RSI ou l'assuré, n'est pas restée dans le processus de dialogue préférant mettre un terme à la médiation.

La faible marge de manœuvre du médiateur dans les domaines liés à la retraite, à l'invalidité et au versement des indemnités journalières se reflète dans le taux de réussite des médiations qui est inférieur ou égal à 80%.

Concernant la retraite, le taux de réussite a progressé de 2% par rapport à 2015. C'est, avec l'affiliation, le seul domaine avec un taux présentant une évolution favorable.

La diminution du taux de réussite est à mettre également en lien avec les délais de traitement des demandes de médiation qui ont augmenté en raison de la forte affluence des dossiers.

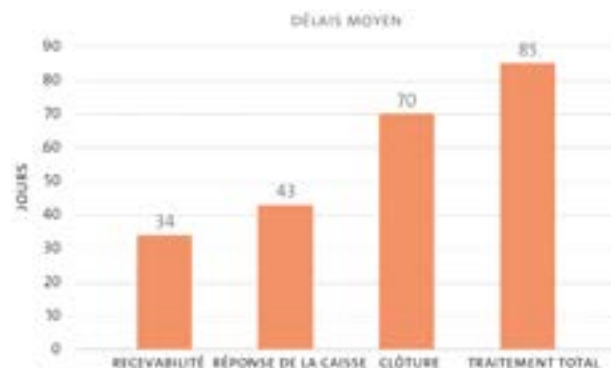
ISSUE DE LA MÉDIATION PAR MOTIF DE SAISINE



LES DÉLAIS DE TRAITEMENT DES DOSSIERS DE MÉDIATION

L'augmentation de 60% des demandes adressées au médiateur national ou redirigées vers lui en 2016 a eu un effet défavorable sur les délais de prise en charge des demandes de médiation.

Ainsi, le délai d'examen de recevabilité sur lequel nous nous étions engagés, a été régulièrement dépassé : de 48H en 2015, il a atteint les 34 jours en 2016.



LE TAUX DE RÉUSSITE

72% des médiations départementales sont qualifiées de réussite. Les échanges de pratique et le rôle d'animation du médiateur national auprès des médiateurs départementaux devraient permettre en 2017-2018 de faire progresser la médiation dans les départements où le taux est moindre.

LES DÉLAIS DE TRAITEMENT

La mise en place d'un outil informatique permettant de réaliser un suivi des demandes par les médiateurs devrait nous conduire en 2017 à raccourcir les délais de traitement pour la médiation départementale.

Pour 2016, faute de données consolidées, nous vous proposons un focus sur la situation des caisses RSI de l'Île-de-France où près de 70% des dossiers sont traités en moins de 10 jours. Les autres dossiers nécessitent des contacts multiples avec des services partenaires (Ursaff...).

DÉLAIS DE TRAITEMENT POUR LES DOSSIERS DE MÉDIATION

DÉLAIS DE TRAITEMENT (EN JOURS OUVRÉS)	NOMBRE DE DOSSIERS	%
DE 0 À 5 JOURS	106	44,5 %
DE 6 À 10 JOURS	55	23,1 %
DE 11 À 15 JOURS	23	9,7 %
DE 16 À 20 JOURS	13	5,5 %
PLUS DE 20 JOURS	41	17,2 %

LA MÉDIATION DU RSI EN 2016 C'EST DONC :

5001 demandes de médiations

2075 médiations effectuées

1141 médiations au niveau départemental

934 médiations au niveau national

Un taux de réussite global de **78%**

QUELQUES CAS EMBLEMATIQUES DE MÉDIATION

L'ÉQUITÉ ET LE DROIT

Monsieur P, assureur affilié au RSI professions libérales de 1997 à janvier 2012, transforme (changement de forme juridique) puis transfère sa société en Pays de Loire. La procédure de transfert du dossier ne sera opérationnelle qu'en juillet 2014. Il saisit le médiateur national du RSI en 2016.

En arrêt de travail à partir du 12 janvier 2012, il ne peut adresser ses arrêts tant que son transfert n'est pas effectif. Une fois son transfert (2 ans 1/2) régularisé, la caisse refuse la prise en charge des indemnités journalières au motif que les arrêts n'ont pas été adressés dans les 48H.

Monsieur P est reconnu médicalement en invalidité à compter du 1^{er} mars 2015 mais la base de calcul de sa pension n'intègre pas ses rémunérations en tant qu'agent d'assurance (perçues de 1997 à janvier 2012).

En application de la loi et malgré l'absence de décret d'application, la coordination entre régimes de Sécurité sociale ne s'applique pas en faveur de cet assuré. Une recommandation en équité est effectuée afin que la pension d'invalidité soit calculée sur l'ensemble des revenus sur lesquels l'assuré a cotisé même si ceux-ci l'ont été au titre des professions libérales. Le trouble causé par l'absence de coordination est manifestement inéquitable. La médiation est toujours en cours.

Le parcours de l'assuré montre l'utilité de la médiation pour reconstruire un dialogue et centraliser la demande qui, faute de réponse, a conduit l'assuré à saisir de nombreux interlocuteurs extérieurs (ministre des affaires sociales, Défenseur des droits).

LA MAUVAISE COMPRÉHENSION PAR LES ASSURÉS DE CERTAINES RÈGLES DU RSI :

LES RÈGLES LIÉES À LA RETRAITE

Voici la situation de Monsieur G, ex franchisé de 57 ans, telle que décrite par lui :

« En consultant mon relevé de carrière, j'ai remarqué qu'il n'y avait qu'un seul trimestre validé pour ma retraite en 2014, j'ai donc fait une demande auprès du RSI qui m'a répondu que comme je n'avais pas pris de rémunération il n'était pas possible de valider les trimestres et ceci malgré le fait que j'ai bel et bien travaillé entre 12 et 15 heures par jour pendant ces 14 mois. »

Monsieur G constate lors de la mise en œuvre de sa retraite que, le résultat de son exercice étant déficitaire, ses cotisations ont été appelées sur une assiette minimale qui ne valide qu'un seul trimestre conformément à la législation en vigueur. Le droit ne reflète manifestement pas la réalité d'une activité à temps plein qui ne dégage pas de revenus suffisants pour la validation des 4 trimestres de retraite par an.

Après étude du dossier de Monsieur G par le médiateur national, il sera alors proposé à l'assuré de racheter les 3 trimestres manquants dans le cadre des dispositions de la loi Madelin.

LES RÈGLES LIÉES À L'INDEMNITÉ JOURNALIÈRE POUR MATERNITÉ DU MICRO-ENTREPRENEUSE :

Madame F, en congé maternité, ne comprend pas le calcul de ses indemnités journalières qu'elle trouve très faibles compte tenu de son activité de micro-entrepreneuse.

Le calcul du montant des prestations maternité s'effectue à partir des trois années civiles précédant la date de l'arrêt. Si l'assurée a un revenu annuel supérieur ou égal à 3 754€, elle perçoit 100% de l'indemnité forfaitaire de maternité, s'il est inférieur, elle perçoit seulement 10% de cette indemnité. Il faut être à jour de ses cotisations et réaliser un chiffre d'affaire suffisant.

Dans le cas de Madame F, malgré la hausse continue de l'activité, son chiffre d'affaire annuel est trop faible pour percevoir une indemnité forfaitaire de maternité à taux plein.

En effet, son revenu annuel moyen calculé sur les trois dernières années est de 2 486€, ce qui est en deça des 3 754€ requis pour obtenir le taux plein. Au regard de la législation, elle n'a donc droit qu'à 10% de cette indemnité.

La médiation a consisté à expliquer la règle de droit applicable. Le sentiment d'injustice est resté intact, l'assurée souhaitant obtenir *a minima* une indemnité proportionnelle à son revenu réel.

Le médiateur national du RSI, sur la base de demandes telles que celle-ci restées sans solution satisfaisante pour l'assurée, a décidé de faire une recommandation pour faire évoluer la législation vers une indemnité proportionnelle au revenu réel. Elle figure dans la partie « Recommandations 2016 » du présent rapport d'activité.

LE PRINCIPE DE LA TAXATION D'OFFICE : LA SANCTION DE L'ABSENCE DE DÉCLARATION

Monsieur M a saisi le médiateur national pour exposer son litige avec le RSI. Celui-ci porte sur les cotisations de l'année 2012 pour lesquelles un revenu en taxation d'office a été retenu alors que le revenu réel aurait été envoyé par l'assuré à sa caisse RSI.

Dans de nombreux cas, l'assuré méconnaît le principe de la taxation d'office, réalisée lorsque les revenus ne sont pas déclarés par le chef d'entreprise ou son expert-comptable pour son compte. Régulièrement, notamment lors de liquidation de société ou clôture d'entreprise, l'assuré découvre bien plus tard qu'il a une dette. On peut comprendre l'état d'anxiété que constitue cette situation pour l'assuré.

La première démarche du médiateur a été de demander la suspension de toute procédure de recouvrement jusqu'à ce qu'un point complet de la situation soit fait.

Sa deuxième démarche a été de demander, dès lors que l'erreur de la caisse a été mise en évidence au sujet de la déclaration de revenu de Monsieur M, que le dossier soit retourné par l'étude d'huissier en charge du recouvrement forcé, et que les frais engagés à tort soient pris en charge par le RSI.

Enfin, le médiateur national a demandé dans le cadre des procédures amiables, la mise en place d'un délai de paiement adapté aux possibilités financières de l'assuré, aujourd'hui radié du RSI.

L'ÉVOLUTION DE LA RÉGLEMENTATION

Le médiateur national du RSI peut être sollicité dans une démarche d'ordre plus pédagogique.

Monsieur A, réalise un chiffre d'affaire de 3 870€ en 2015. Il a le statut du micro-entrepreneur. Il ne peut prétendre, compte-tenu de ses cotisations, à la validation de trimestres. Pour un micro-entrepreneur le minimum de chiffre d'affaire à réaliser pour la validation d'un trimestre est de 4 369€, permettant de reconstituer un revenu fictif de 200h de SMIC horaire.

En 2016, la réglementation évolue et le revenu fictif de 200h de SMIC horaire est abaissé à 150h. M. A. se sent lésé car l'application de la nouvelle réglementation à sa situation de 2015 lui permettrait de valider un trimestre pour sa retraite.

Le médiateur national est intervenu de manière pédagogique pour expliquer à Monsieur A qu'en vertu du principe de non-rétroactivité de la loi, la caisse régionale avait traité sa demande de manière conforme au droit.

UN LITIGE EUROPÉEN

Monsieur K sollicite sa caisse RSI en octobre 2015, en application de la coordination des systèmes de Sécurité sociale des états membres de l'Union Européenne, afin que soit déterminée la législation applicable à sa situation. En effet, il est à la fois gérant d'une société en France (en sommeil depuis 2012) et salarié depuis 2009 au Luxembourg. Il a transmis l'ensemble des attestations justifiant de ce statut salarié au RSI, sa caisse de tutelle, afin de dépendre en totalité du régime luxembourgeois.

Faute de réponse de la caisse régionale et recevant toujours des appels de cotisation de la part du RSI, il demande l'intervention du médiateur national. Le médiateur, en application de la convention européenne, a demandé à la caisse RSI d'appliquer la réglementation et a permis à l'assuré de se désaffilier du RSI au profit du régime luxembourgeois (lieu de l'activité salariée). L'assuré a été également remboursé des cotisations perçues indûment par le RSI.

LA MÉDIATION ENTRE RÉGIMES DE PROTECTION SOCIALE

Madame B, cogérante égalitaire d'une entreprise de marin pêcheur, y exerce une activité de secrétariat et de comptabilité. Celle-ci devrait théoriquement s'affilier à l'ENIM (régime social des marins pêcheurs). L'ENIM refuse son inscription au motif qu'elle n'a pas elle-même le statut de marin pêcheur.

Le régime de protection sociale des marins pêcheurs sollicite le RSI pour inscrire de façon dérogatoire Madame B. Or l'affiliation auprès du RSI ne dépend pas de l'activité de Madame B au sein de l'entreprise mais de l'activité de la SARL dans laquelle elle est gérante. Ce constat **plaide pour une réponse négative dans l'analyse du RSI**. De plus, il ne paraît pas envisageable qu'au sein de la même société les deux dirigeants soient affiliés à des régimes de protection sociale différents.

Le médiateur national a préconisé un accord de principe à son affiliation à la caisse RSI dans la mesure où :

1. Madame B se trouve dans une situation de déni d'affiliation pour une activité réellement exercée car elle ne répond pas aux critères d'affiliation dans aucun des deux régimes.
2. La solution retenue est une solution de contournement, consistant à inscrire pour la période 2015-2016 Madame B en tant que gérante de la SARL.
3. Madame B accepte son affiliation et déclare les revenus perçus pour établir le décompte de cotisations.

Cette médiation a permis à Madame B d'être couverte par le Régime Social des Indépendants pour une durée d'un an pendant laquelle elle devait régulariser sa situation. Cependant, au terme de l'année, elle a fait savoir par l'intermédiaire de son conseil qu'elle souhaitait renouveler son affiliation au RSI. L'absence d'un accord de médiation formalisé entre le RSI et Madame B conduit aujourd'hui l'assurée à renouveler sa demande pour 2017 alors qu'elle n'a pas régularisé sa situation comme cela avait été conjointement décidé. Cette question de la rédaction formelle d'accords de médiation pour certains cas est un sujet de réflexions pour l'avenir.

QUAND LA MÉDIATION ÉCHOUE

L'assuré, dans les questions qui l'opposent au RSI, est parfois accompagné d'un avocat, d'un expert-comptable, ou encore d'une association. Cet accompagnement par un tiers a des conséquences dans la conduite de la médiation. Bien heureusement, le rôle du conseil par sa vision plus large de la situation favorise souvent une issue favorable au litige.

Cependant, la méconnaissance de la médiation par le tiers peut conduire à faire échouer la médiation. Ce constat lié à notre jeune pratique doit nous conduire à être attentif à la place du conseil dans le processus de médiation.

Dans le cas présent, après un recours au Tribunal des affaires de Sécurité Sociale (qui valide la position du RSI), Monsieur T, débiteur auprès du RSI, demande le versement de sa pension d'invalidité. Comme le prévoient les textes, le RSI refuse, constatant la situation débitrice de l'assuré.

Il demande alors au médiateur de l'aider dans sa démarche. Le médiateur obtient que la date de liquidation de l'invalidité puisse être fixée un an plus tôt. Cette solution ouvre un droit au paiement de la régularisation de la pension qui apure 80% de la dette. Il propose un plan de paiement pour le solde.

Sur les conseils de son avocat Monsieur T refusera cette solution préférant la voie judiciaire. Il est aujourd'hui sans pension d'invalidité.

COMPRENDRE LA DEMANDE DE L'ASSURÉ

Madame V vend son commerce en avril 2010. Sur les conseils de son comptable, elle ne procède pas à la radiation au Tribunal de commerce et continue à payer à tort ses cotisations de 2010 à 2016.

Elle fait appel à la médiation départementale après avoir eu un refus lors de sa demande de remboursement de ses cotisations. Suite à la rencontre avec le médiateur, elle demandera auprès du Tribunal de commerce une radiation rétroactive. Sur présentation de cette attestation, elle obtiendra le remboursement de 6 années de cotisations.

L'ARBITRAGE DU MÉDIATEUR NATIONAL

Monsieur D a une activité de figurant pour une série télévisée. Les cachets perçus pour ces quelques heures d'activité sur une période de 3 ans n'ont pas permis de valider des trimestres de retraite au régime général.

Durant cette même période il exerçait simultanément son activité de travailleur indépendant dont les revenus cotisés ne validaient qu'un trimestre par année civile.

Afin de ne pas être pénalisé dans le calcul de sa retraite future, l'assuré a sollicité les services de la caisse pour une étude de rachat de trimestres dans le cadre de la loi Madelin.

En application de l'art. 351-2 du code de la Sécurité sociale, qui stipule qu'une personne qui exerce simultanément une activité non salariée et une activité salariée si minime soit-elle ne peut bénéficier de l'option de rachat de trimestres, les services de la caisse RSI ont logiquement refusé cette possibilité.

La Commission de recours amiable de la caisse a validé la décision administrative. L'assuré n'a pas souhaité saisir le TASS.

Il a adressé une demande auprès du médiateur de son département. Après une étude approfondie du dossier, le médiateur a émis un avis favorable à la demande.

Lorsque la caisse RSI et le médiateur départemental portent des avis divergents, le directeur régional doit demander l'arbitrage du médiateur national du RSI. Ce dernier a suivi la proposition du médiateur départemental et le Directeur régional a finalement accepté la recommandation du médiateur national. En conséquence, la caisse a autorisé le rachat de trimestres dans le cadre de la loi Madelin.

BILAN DES RECOMMANDATIONS 2015

UNE AMÉLIORATION DES PROCÉDURES INTERNES

Comme l'ont montré certains cas emblématiques, la radiation est une étape cruciale qui met fin aux obligations du travailleur indépendant vis-à-vis des différentes administrations. Afin d'en améliorer le délai de prise en compte, la caisse nationale du RSI a autorisé les caisses régionales, dans une lettre réseau diffusée en 2016, à procéder directement à la radiation de l'assuré lorsque celui-ci s'adresse immédiatement à sa caisse alors que le circuit habituel est celui du Centre de formalité des entreprises (CFE) compétent. Cet aménagement concerne les assurés en situation financière délicate et manifestement en difficulté avec les démarches et les procédures administratives.

Le référentiel en matière de pièces justificatives d'une cessation d'activité est également assoupli en cas de démission du gérant ou de dissolution amiable avec la fourniture de déclarations sur l'honneur.

Suivi : Des améliorations ont été mises en œuvre en 2016

DEUX RECOMMANDATIONS

La médiation au sein du RSI n'a pas pour unique fin 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, le médiateur a déposé deux recommandations qui ont été reprises dans les propositions du RSI, faites dans le cadre de la préparation du PLFSS¹ 2017.

RECOMMANDATION N°1 :

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

Suivi : La loi de financement pour 2017 a repris cette proposition et sa mise en œuvre est effective depuis le 1^{er} janvier 2017.

RECOMMANDATION N°2 :

La seconde recommandation concernait **l'ouverture d'une période de maintien de droit en matière de pension d'invalidité**, suite à une radiation, selon le même principe que les indemnités journalières. Certaines situations douloureuses, notamment lorsqu'une maladie grave se déclare après la cessation d'activité, peuvent laisser d'anciens chefs d'entreprise sans ressources. La modification législative envisagée permettra de pallier ce manque de protection et de s'aligner sur la réglementation applicable aux salariés.

Suivi : La loi de financement pour 2017 a repris cette proposition et sa mise en œuvre est effective depuis le 1^{er} janvier 2017.

¹ Projet de loi de financement de la Sécurité sociale.

RECOMMANDATIONS 2016

Pour l'année 2016, le médiateur national du RSI a présenté les recommandations suivantes :

LES MICRO-ENTREPRENEURS (EX AUTO-ENTREPRENEURS)

RECOMMANDATION N°1 : L'ASSOUPLISSEMENT DE LA RÈGLE DU PRORATA TEMPORIS

La règle du *prorata temporis* est peu ou mal comprise par les nouveaux inscrits qui tentent l'aventure de l'entrepreneuriat.

Le calcul s'effectue en fonction du nombre de jours restant à courir entre la date de l'affiliation et le 31 décembre de l'année. Bon nombre de médiations concernent l'application de cette règle. Actuellement, aucune tolérance n'est admise, et pour quelques dizaines d'euros, le régime de la micro-entreprise peut être remis en cause, ayant parfois pour conséquence la fermeture de l'entreprise.

La recommandation du médiateur national est d'admettre, dans une limite à fixer et dans le cadre du droit à l'erreur, qu'un micro-entrepreneur puisse dépasser le seuil maximal de chiffre d'affaire lors de sa première année d'activité compte-tenu de la règle du *prorata temporis* sans lui imposer le changement de régime.

RECOMMANDATION N°2 : LA MODIFICATION DE LA RÈGLE DE CALCUL DE L'ALLOCATION MATERNITÉ DES MICRO-ENTREPRENEURES

Le calcul du montant des prestations maternité s'effectue à partir des trois années civiles précédant la date de l'arrêt. Si l'assurée a un revenu annuel supérieur ou égal à 3 754€, elle perçoit 100% de l'indemnité forfaitaire de maternité, s'il est inférieur elle perçoit seulement 10% de cette indemnité. Il faut donc à la fois être à jour de ses cotisations et réaliser un chiffre d'affaire suffisant pour bénéficier d'une prestation à taux plein.

La recommandation du médiateur national est de gommer l'effet de palier qui fait qu'à 1€ de cotisation près, le micro-entrepreneur bénéficie ou non du taux plein. L'introduction d'une indemnité du montant du revenu moyen dans la limite d'un plancher de 10% et d'un plafond de 100 % de l'indemnité forfaitaire actuelle serait la solution pour éviter tout effet de cliquet.

PRÉPARATION DE LA RETRAITE

RECOMMANDATION N°3 : LE RACHAT DE TRIMESTRES

Les conditions pour obtenir une retraite à taux plein avec une carrière complète sont de plus en plus difficiles à réunir pour un chef d'entreprise. L'environnement économique incertain fait que certains d'entre eux se battent au quotidien pour maintenir leur entreprise en activité sans pouvoir se constituer une rémunération suffisante pour valider les quatre trimestres d'activité annuelle.

L'évolution récente de la réglementation a permis de mettre en place une cotisation minimale validant 3 trimestres pour les chefs d'entreprise exerçant de manière classique. Cette cotisation minimale n'existe que sur option pour les micro-entrepreneurs.

La recommandation du médiateur national est de permettre à tout chef d'entreprise, sans limite de temps, de racheter ses trimestres manquants dans les conditions actuelles de la loi Madelin.

RECOMMANDATION N°4 : PERMETTRE DE VERSER LES COTISATIONS MANQUANTES POUR VALIDER LES TRIMESTRES EN CAS D'ABSENCE D'APPEL DE COTISATIONS LIÉE À UNE ERREUR DU RSI

Lors des opérations de rapprochement de fichiers ou lors de l'exploitation des flux, il arrive que des dossiers passent au travers des processus de contrôle des bases du RSI. Les conséquences peuvent être dramatiques pour les assurés, notamment lorsque le départ en retraite est proche.

La recommandation du médiateur du RSI est d'autoriser le chef d'entreprise à verser uniquement les cotisations de retraite de base et complémentaire, avec application du coefficient de valorisation des pensions, afin de lui permettre de compléter sa carrière professionnelle.

CONJOINT COLLABORATEUR

RECOMMANDATION N°5 : LE STATUT DE CONJOINT COLLABORATEUR EN CAS DE PROCÉDURE COLLECTIVE TOUCHANT L'ENTREPRISE

Lorsqu'une procédure collective s'enclenche dans une entreprise dans laquelle le conjoint exerce une activité en tant que conjoint collaborateur, les cotisations sont gérées différemment : les cotisations du chef d'entreprise entrent dans le cadre de la procédure collective, alors que celles du conjoint restent à l'extérieur. En effet, elles sont considérées comme des cotisations dont est personnellement redevable le conjoint collaborateur.

Cette différence de traitement est mal comprise par les assurés concernés et fait l'objet de saisines régulières du médiateur national.

La recommandation du médiateur est d'unifier le traitement des cotisations du conjoint collaborateur et du travailleur indépendant en cas de liquidation judiciaire.

DÉCÈS DE L'ASSURÉ

RECOMMANDATION N°6 : EN CAS DE DÉCÈS D'UN ACTIF, RETENIR COMME DATE DE RADIATION LA DATE DU DÉCÈS

Le décès d'un chef d'entreprise peut avoir pour conséquence de déstabiliser voire d'interrompre définitivement l'activité d'une entreprise.

La recommandation du médiateur national est de procéder à la radiation de l'assuré à la date du décès.

RECOMMANDATION N°7 : LA CRÉATION D'UNE EXCEPTION À LA RÈGLE DE LA RÉGULARISATION POST RADIATION

Après la cessation d'activité, la règle générale est de demander au chef d'entreprise ou à son conseil le revenu réalisé entre le 1^{er} janvier de l'année et la date de cessation.

Sur cette base, est réalisée une régularisation post radiation des cotisations définitivement dues par l'assuré.

Or, dans le contexte d'un décès brutal, la demande du RSI de déclarer les revenus peut être vécue comme une nouvelle violence. Accepter de radier le compte en l'état, de préparer le versement du capital décès, et d'examiner les droits éventuels à une pension de reversion pour le conjoint constitueraient une mesure d'accompagnement et d'apaisement pour une famille dans la douleur.

La recommandation du médiateur national est de pouvoir clôturer le compte de l'assuré sans qu'il y ait d'obligation de déclarer les revenus de la personne décédée, et sans régularisation post radiation des cotisations.

PLAN D' ACTIONS DE LA MÉDIATION NATIONALE POUR 2017

COMMUNIQUER SUR LA MÉDIATION AU SEIN DU RSI

Pour une organisation telle que le RSI, c'est une nouveauté et un apprentissage que de communiquer sur les plaintes des usagers. Pourtant, c'est bien au travers de ces plaintes que des progrès sont envisageables. Aujourd'hui, les raisons qui motivent cette démarche sont les suivantes :

- défendre une égalité dans l'accès aux droits pour les assurés;
- privilégier le dialogue dans la relation avec l'assuré et montrer en interne l'intérêt de la discussion;
- promouvoir les valeurs de la médiation d'indépendance, de neutralité, de confidentialité et d'équité au service des assurés et des caisses régionales du RSI, tant au niveau national que départemental.

Les axes de communication concerneront en priorité :

- la participation à tout événement permettant de porter la médiation du RSI;
- la multiplication des contacts privilégiés avec des acteurs de la médiation et de l'aide aux assurés;
- l'accès au service via le site internet et les correspondances avec les assurés;
- les partenaires, notamment au travers de la publication de notre rapport annuel d'activité;
- la participation au Club des médiateurs de service public.

ANIMER ET PROFESSIONNALISER LE RÉSEAU DE MÉDIATION

Il faut poursuivre l'effort de formation des médiateurs réalisé en 2016 par Gabrielle Planès, Présidente d'honneur de l'Association Nationale des Médiateurs, et Jean-Philippe Naudon, Médiateur national du RSI. 8 séances d'une journée ont permis de former la quasi-totalité des médiateurs départementaux du RSI (Nouvelle Aquitaine, Bretagne Pays de Loire, Rhône-Alpes Auvergne, Provence Cote d'azur, Haut de France, Occitanie, Ile de France, Normandie Centre Val de Loire).

Médiateurs départementaux :

Un axe de formation-échange de pratiques doit être programmé pour permettre aux médiateurs de continuer de se former aux valeurs et aux techniques de la médiation.

Service « réclamation » régional

Le présent rapport 2016 met au jour que les services de réclamation du RSI en région traitent directement plus de la moitié des demandes de médiation (65% des 3 611 demandes).

Il apparaît important de clarifier le rôle des services « réclamation » dans le traitement des demandes de médiation afin d'homogénéiser les pratiques sur le territoire national.

RENFORCER LES PARTENARIATS

Après quatre années de mise en œuvre de la convention de partenariat signée avec le défenseur des droits, un bilan d'étape sera réalisé en 2017 afin de renforcer les liens et la synergie entre les deux institutions.

Il sera également envisagé de conclure d'autres partenariats avec les médiateurs de la protection sociale (médiateur de l'économie, MSA, CNAMTS, CVANTS, CNAF et Pôle Emploi) dans le but d'échanger les bonnes pratiques et de promouvoir les échanges entre tous les acteurs de la Sécurité sociale et de l'entreprise.

Médiateur national du RSI
Jean-Philippe NAUDON

Service du médiateur national
mediateur@rsi.fr

Assistante du médiateur
Fatima HABIB

Médiateur stagiaire et rédacteur du rapport
Anne-Hélène LE GUENNEC

Médiateur stagiaire - relecteur
Gabriel KELTCHEWSKY

Chargée de médiation
Fanny VASSEUR

Médiation départementale
www.rsi.fr/saisine-mediateur

JUIN 2017

Caisse nationale du RSI
260-264 avenue du Président Wilson
93457 La Plaine Saint-Denis Cedex