ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

cotisations

Question écrite n° 33775

Texte de la question

Mme Catherine Quéré attire l'attention de Mme la ministre des affaires sociales et de la santé sur les problèmes lourds de conséquences que rencontrent les artisans et les commerçants avec le régime social des indépendants qui a été créé en 2006 afin de simplifier leurs démarches administratives et comptables. Sept ans après sa création, force est de constater que cet organisme de sécurité sociale des chefs d'entreprise indépendants, auto-entrepreneurs, artisans, commerçants, professions libérales, industriels ne fonctionne pas ou très mal. Le RSI gère la protection sociale obligatoire de plus de 4 millions d'indépendants et de leurs ayants droit. Un avis d'appel unique regroupant la totalité des cotisations et contributions sociales personnelles est envoyé à chaque cotisant. Il n'existe plus qu'un échéancier unique de paiement : toutes les cotisations et contributions sociales appelées à la même date doivent ainsi être payées à la même échéance et réglées avec un seul mode de paiement. Depuis, les adhérents font les frais de très nombreux dysfonctionnements fortement préjudiciables. Des associations enregistrent chaque jour des dizaines de plaintes qui se chiffrent à plus de 100 000 par an. Aucun suivi des dossiers de réclamation, pas de réponse pour des cotisations indûment prélevées, des erreurs générées par des problèmes informatiques, de mauvaises analyses pour le calcul des cotisations sociales, des cotisations injustifiées dépassant les 70 % des revenus, appels de cotisations fantaisistes parfois multiples et différents appels pour la même période, impossibilité de dialogue, non réponse aux lettres recommandées, erreurs d'affiliations, actes d'huissiers non justifiés. La récente multiplication des dysfonctionnements s'avère préoccupante. Dramatique même car de nombreux professionnels sont amenés à cesser leurs activités, certains d'entre eux optant pour l'alternative du suicide. Un comble pour une organisation censée simplifier le quotidien de millions d'indépendants et qui malgré un budget de fonctionnement de plus de 560 millions d'euros sous-traite ses activités à de multiples entreprises privées. Aujourd'hui, une large majorité d'artisans et de commerçants souhaite avoir recours à un système basé sur la confiance, le dialogue, l'écoute et qui gère de manière équitable et transparente l'intégralité de ses dossiers, en bénéficiant si possible à chaque fin de semestre d'un rapport détaillé des cotisations versées, des cotisations restant à payer, de la situation concernant les points retraite. Parallèlement, les cotisants sont de plus en plus nombreux à réclamer l'instauration d'un mode de calcul sur le dernier trimestre, et ce même en début d'activité, ce qui permettrait de pouvoir provisionner les charges sociales en réel et éviter ainsi des régularisations obsolètes incompréhensibles. D'autres suggèrent la création de cellules de crises dans toutes les antennes RSI régionales à l'entrée de chaque centre avec derrière le guichet, une personne compétente pouvant régler rapidement les dossiers litigieux dus aux dysfonctionnements et l'arrêt immédiat des appels surtaxés en mettant en place un système téléphonique gratuit avec des personnes formées et compétentes capables de répondre aux affiliés de façon cohérente. Elle lui demande quelles actions elle compte mettre en place pour que le RSI se mette réellement au service et de manière transparente et juste au service de ses adhérents.

Texte de la réponse

Le Gouvernement prête la plus grande attention à la situation des affiliés au régime social des indépendants. La mise en oeuvre des différentes recommandations des rapports d'inspection et de la Cour des comptes, émises à

la suite des dysfonctionnements liés à la mise en place de l'Interlocuteur Social Unique (ISU) est déjà bien engagée et ces dysfonctionnements sont désormais en voie d'être résorbés. Afin d'aider les cotisants touchés par les dysfonctionnements à régulariser leur situation, des mesures d'accompagnement personnalisées ont été mises en oeuvre par des équipes renforcées composées d'agents des deux réseaux concernés, RSI et URSSAF. Les réclamations des cotisants ont fait l'objet d'un dispositif particulier pour résorber le stock des dossiers et les plateformes téléphoniques ont été renforcées. Un service téléphonique spécifique a également été mis en place pour résoudre les situations les plus urgentes. Parallèlement aux actions engagées pour assurer un traitement rapide et efficace des réclamations et raccourcir les délais de remboursement de cotisations, un travail de fond a été réalisé pour améliorer le fonctionnement pérenne du RSI. Les fichiers de cotisants ont été fiabilisés. Le délai moyen de traitement des demandes d'affiliation par le RSI a ainsi été réduit à 10 jours fin 2013 tandis que l'ensemble des demandes d'affiliation et de radiation sont désormais traitées au fil de l'eau. 90 % des demandes de paiement sont quant à elles traitées en moins de 15 jours. Le RSI a également modernisé son offre avec la création d'un bouquet de services intitulé « Mon compte » qui permet aux assurés de consulter leur compte de cotisations ou de télécharger des attestations. Par ailleurs, au début de l'année 2013, le RSI a procédé à une refonte complète du formulaire annuel de déclaration de revenus. L'objectif est de simplifier pour l'ensemble des travailleurs indépendants leurs démarches déclaratives et de favoriser la transmission de cette déclaration de manière dématérialisée par internet dans un souci d'efficacité et d'économie. En cette période de difficultés économiques pour les entreprises, le RSI est également à leurs côtés pour les accompagner. Il a versé en 2012 près de 30 millions d'euros d'aides à plus de 15 300 assurés, et accordé près de 300 000 délais de paiement aux cotisants en difficulté. Le souci du Gouvernement de consolider l'amélioration du service rendu au cotisant s'est aussi traduit par deux mesures en loi de financement de la sécurité sociale pour 2014. Elles simplifient les démarches déclaratives des travailleurs indépendants et raccourcissent les délais de remboursement de cotisations : - la généralisation de la régularisation anticipée de cotisations (article 26). Introduite en tant qu'option en loi de financement de la sécurité sociale pour 2012, elle permet de régulariser les cotisations et contributions dues au titre de l'année précédente en fonction d'un revenu estimé sans attendre le mois d'octobre de l'année en cours. La généralisation de ce dispositif répond à un important motif de réclamations, à savoir le décalage entre le moment de perception des revenus et le moment où ils donnent lieu à cotisations, ce qui entraîne des régularisations de cotisations qui peuvent parfois être importantes en fin d'année. L'option introduite en loi de financement de la sécurité sociale pour 2012 a permis à 17 % des artisans et commerçants en 2013 (12,5 % en 2012) de bénéficier de remboursements anticipés d'un montant moyen de 2 800 € ; - la promotion de la dématérialisation des déclarations et paiement des cotisations (article 27) qui devrait faciliter la régularisation anticipée et permettre aux travailleurs indépendants d'éviter les difficultés liées au risque de perte de chèque et aux délais d'encaissement tout en maintenant la possibilité de moduler les montants à verser en cas de crédit ou de difficulté de trésorerie.

Données clés

Auteur : Mme Catherine Quéré
Circonscription : Charente-Maritime (3e circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 33775
Rubrique : Sécurité sociale
Ministère interrogé : Affaires sociales et santé
Ministère attributaire : Affaires sociales et santé

Date(s) clée(s)

Question publiée au JO le : 23 juillet 2013, page 7627
Réponse publiée au JO le : 28 janvier 2014, page 817