



Question écrite : Difficultés de mise en œuvre de l'interlocuteur social unique

Question n° 06635 adressée à M. le ministre de l'économie et des finances transmis à M. le ministre des finances et des comptes publics

Publiée le : 30/05/2013

Texte de la question : M. Jean-Jacques Lozach attire l'attention de M. le ministre de l'économie et des finances sur les difficultés de la mise en œuvre de l'interlocuteur social unique (ISU). Sa création avait pour objectif de simplifier le recouvrement des cotisations de près de deux millions d'artisans et de commerçants. Ainsi, ceux-ci s'acquittent depuis le 1er janvier 2008 de l'ensemble des cotisations et des contributions sociales obligatoires dont ils sont redevables auprès d'un seul organisme. L'ISU repose sur un partage des tâches entre les caisses du régime social des indépendants (RSI) et les unions de recouvrement des cotisations de sécurité sociale et d'allocations familiales (URSSAF). Cette répartition du travail s'appuyait sur la spécialisation des caisses : le recouvrement s'agissant des URSSAF et l'accompagnement individualisé des indépendants pour les caisses du RSI. Toutefois, la mise en place de l'ISU a rapidement provoqué des difficultés réelles pour environ 100 000 cotisants. Des problèmes techniques, la disparité des outils de gestion de chaque organisme et des incompatibilités de systèmes d'information ont engendré des retards et des erreurs dans le traitement des comptes de cotisants. Ces dysfonctionnements, qui, selon le précédent Gouvernement, devaient pourtant être résolus à la fin de l'année 2010, ont eu des conséquences parfois lourdes, notamment des blocages de prestations et des appels de cotisations erronés, qui ont parfois fortement impacté la trésorerie des petits entrepreneurs, des commerçants et des artisans. Ainsi, il demande s'il lui est possible de faire un point précis sur les mesures mises en œuvre afin de répondre définitivement à une situation qui pénalise encore certains travailleurs indépendants.

Réponse de M. le ministre des finances et des comptes publics

À publier le : 14/05/2015, page 1139

Texte de la réponse : Le Gouvernement prête depuis 2012 la plus grande attention à la situation des assurés du régime social des indépendants (RSI). La mise en place précipitée et mal préparée de l'interlocuteur social unique (ISU) en 2008, peu de temps après la création du RSI, s'est traduite par de graves dysfonctionnements, dont l'ampleur a été révélée par la Cour des comptes en 2012. Comme l'a relevé le rapport sénatorial de la mission d'évaluation et de contrôle de la sécurité sociale (MECSS) du 11 juin 2014 déposé par MM. Cardoux et Godefroy intitulé « RSI, 8 ans après la réforme, restaurer la confiance », des efforts substantiels ont été mis en œuvre, d'abord pour mettre fin aux dysfonctionnements, et ensuite pour améliorer la qualité de service. Les progrès sont réels,



Question écrite : Difficultés de mise en œuvre de l'interlocuteur social unique

notamment rendus possibles par la mise en place d'une organisation partagée entre les caisses RSI et les URSSAF qui permet une relation plus fluide avec les travailleurs indépendants. Les indicateurs de qualité de fonctionnement dont le Gouvernement vérifie attentivement l'évolution montrent cette amélioration : le stock de demandes d'affiliation et de radiation à traiter est résorbé. Entre 2011 et 2014, le délai moyen des affiliations est passé de plus de 3 mois à moins de 10 jours. 72 % des affiliations sont désormais traitées en moins de 20 jours et 90 % des radiations sont traitées en moins de 10 jours. Le nombre de réclamations en 2014 est en baisse de presque 9 % par rapport à 2013, période au cours de laquelle le nombre de réclamations s'élevait à environ 20 000, ce qui constitue un chiffre limité au regard des 3,2 millions de travailleurs indépendants affiliés au RSI. Les réclamations des cotisants font l'objet d'un dispositif particulier et les plateformes téléphoniques ont été renforcées. À cet égard 2 numéros courts non surtaxés ont été mis en place : le premier dédié aux demandes relatives aux cotisations (calcul, taux, recouvrement), le second dédié aux interrogations relatives aux prestations. Le RSI a également mis en place un dispositif spécifique à destination des parlementaires qui souhaiteraient signaler des difficultés qui leur sont remontées dans le cadre de leurs permanences. De nouvelles simplifications sont attendues : en effet, à partir de 2015 se met en place la régularisation anticipée, qui permettra aux cotisants de rectifier, dès la déclaration de leur revenu, leur appel de cotisation. Cette mesure, qui permet de réduire le décalage entre revenus et cotisations (passage de n-2 à n-1), est effective dès les déclarations de revenus, au 2^e trimestre 2015. Elle permettra également aux cotisants ayant trop payé de bénéficier plus tôt du remboursement de leurs cotisations, et à ceux qui doivent verser un complément de l'étaler sur une durée plus longue. En accord avec le Gouvernement, le RSI doit également améliorer son offre de services dématérialisée et téléphonique. En matière de qualité de service, les progrès sont toujours à rechercher et le Gouvernement continue de rester pleinement mobilisé sur ce dossier. C'est pourquoi deux parlementaires ont été placés auprès du ministre des finances et des comptes publics et de la ministre des affaires sociales, de la santé et des droits des femmes afin d'établir un état des lieux objectif de la situation et de faire des propositions complémentaires. La convention d'objectif et de gestion entre l'État et le régime qui sera prochainement négociée pour la période 2016-2019 permettra de fixer des cibles ambitieuses.

@ **En ligne** : <http://www.senat.fr/questions/base/2013/qSEQ130506635.html>