La « Sécu » des indépendants, après des débuts difficiles, cristallise toujours la colère

Le RSI multiplie depuis 2008 les dysfonctionnements, au point de conduire certains affiliés à changer de statut.

MARIE-CÉCILE RENAULT @firenault

ENTREPRISE Alors que le Régime social des indépendants (RSI) a fêté son sixième anniversaire le 1er janvier, un certain nombre de difficultés perdurent pour ses 6,1 millions d'affiliés et ayants droit. Appels de cotisations erronés, délais d'obtention d'une carte Vitale, incapacité à calculer des montants de retraite, difficultés à obtenir des indemnités journalières en cas de maladie… la liste des sujets qui fâchent est longue. Trop longue même, pour les intéressés…

D'après un sondage réalisé début janvier par le syndicat des indépendants (SDI), sur un échantillon de 1 025 chefs d'entreprise, dont *Le Figaro* s'est procuré les résultats, 74 % des professionnels indépendants ont été confrontés au moins une fois à un dysfonctionnement du RSI. Pis, 71 % affirment que, malgré les efforts en moyens matériels et humains, les services du RSI ne se sont pas améliorés ces dernières années. *« Avec 45 % de dossiers encore en attente de résolution, force est de constater que les difficultés sont récurrentes et très longues à résoudre »*, note, avec un certain euphémisme, Jean-Guilhem Darre, le délégué général du SDI. Le syndicat, qui compte 25 000 adhérents, « dépatouille » en effet régulièrement des dossiers pour ses adhérents, ce qui lui prend selon les cas entre *« trois mois et trois ans »*.

Pour les indépendants qui tentent d'entrer en contact avec le RSI et régler eux-mêmes leurs difficultés, c'est souvent le parcours du combattant : 60 % de ceux qui ont eu affaire aux services du RSI en gardent un mauvais souvenir. Parmi ces derniers, 45 % soulignent avoir une grande difficulté à joindre les services du régime et 37 % l'incapacité à obtenir une réponse au problème posé. Au final, 63 % des professionnels indépendants interrogés ont une vision négative du RSI et 87 % estiment que sa mise en place constitue un recul dans leur protection sociale. Un vrai plébiscite, mais inversé…

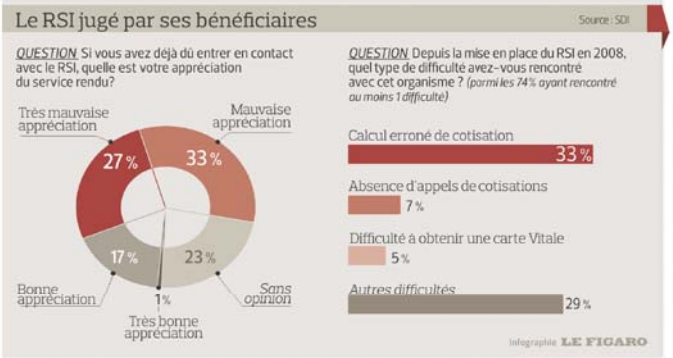
Stratégie d'évitement

Comment en est-on arrivé là ? Né en 2006 de la fusion des réseaux de protection sociale des artisans, des commerçants et des professions libérales (pour la maladie uniquement), le RSI avait pour ambition de rassembler sous le même régime tous les travailleurs non salariés et de leur fournir un interlocuteur social unique. Un souci louable de simplification et de clarté. Là où il y avait 90 caisses, il n'y en a plus que 30. Mais la mise en place trop précipitée a conduit à des dysfonctionnements majeurs.

Le décret est sorti en 2007, pour application en 2008, alors qu'un changement aussi lourd et complexe aurait supposé plus de temps. En septembre 2012, la Cour des comptes a d'ailleurs vivement critiqué le fonctionnement du RSI, soulignant que la réforme avait *« été mal construite et mal mise en œuvre, souffrant d'une mésestimation complète des contraintes techniques ayant engendré de graves perturbations pour les assurés et de lourdes conséquences financières pour les comptes sociaux »*. En cause, notamment, des systèmes informatiques des Urssaf et du RSI qui ne fonctionnaient pas entre eux. La direction du RSI reconnaît avoir essuyé une vraie période de crise de 2008 à 2011, mais affirme que la situation s'est fortement améliorée depuis, et qu'elle est sous contrôle depuis 2013.

En attendant, sans opter pour la désaffiliation « sauvage » prônée par le groupuscule les « libérés », qui est totalement illégale, certains cotisants adoptent une stratégie d'évitement. D'après le sondage SDI, plus du quart des indépendants se sont organisés pour bénéficier d'un statut différent (salarié ou assimilé salarié) par volonté de ne plus avoir à faire au RSI. ■

45 %
de dossiers
encore en attente de résolution
(sondage SDI janvier 2014)



« Les personnes qui se radient en continuant d'exercer en indépendant ou qui refusent de s'acquitter de leurs cotisations sociales s'exposent à de lourdes amendes, voire à des sanctions pénales »
STÉPHANE SEILLER, DIRECTEUR GÉNÉRAL DU RSI
GOVIN SOREL

Stéphane Seiller : « Une image de marque se redresse lentement »

Dans un entretien au *Figaro*, le directeur général du RSI assure que le pire est derrière le régime des indépendants.

LE FIGARO. – Que répondez-vous face aux critiques adressées au RSI ?

Stéphane SEILLER. – Je ne nie pas qu'il y ait eu de grosses difficultés de 2008 à 2010. Le RSI a bien fonctionné pour une grande majorité des cotisants, mais mal pour une forte minorité. Le paiement des cotisations a été fortement perturbé pour quelques centaines de milliers de personnes. Cela a été un vrai choc et nos équipes ont beaucoup souffert en interne. Les choses ont commencé à s'améliorer en 2011. Tout n'est pas parfait, mais nous sommes sortis depuis 2013 de la crise. Cependant, elle a durablement marqué les esprits. Une image de marque se dégrade très vite et se redresse lentement. On est contesté et critiqué, mais cela masque des améliorations très objectives.

Concrètement, que faites-vous pour améliorer le service rendu ?

16
milliards d'euros
Montant des prestations annuelles versées par le RSI aux travailleurs non salariés et leurs ayants droit

10
milliards d'euros
Montant des cotisations reçues par le RSI. S'y ajoutent la CSG (3,3 Mds) et la C3S (2,4 Mds)

Depuis l'automne 2011, avec la Caisse nationale des Urssaf, nous avons redressé la situation. Nous avons fait converger les systèmes informatiques et mis en place des plans d'actions très précis. Depuis deux ans, nous avons créé des équipes mixtes, nous travaillons ensemble, ce qui nous a permis de traiter les problèmes urgents. Ils sont désormais sous contrôle. Nous avons amélioré l'accueil téléphonique avec désormais 85 % de taux de réponse, contre 50 % il y a trois ans. Nous avons mis en place un circuit de traitement des réclamations, avec des délais qui sont tenus.

Nous avons un objectif de qualité de service. Nous avons lancé il y a deux ans sur Internet le service « Mon Compte », qui a franchi la barre des 500 000 abonnés.

Depuis six mois, nous avons également lancé sur Internet un service dédié aux experts comptables qui leur permet de faire des opérations au nom de l'assuré, si celui-ci a donné son accord. Enfin, nous avons baissé les « reste à recouvrer » annuels de plus de 3 points en deux ans, soit environ 470 millions en base annuelle, signe que le système de recouvrement fonctionne mieux.

Les appels de cotisations focalisent la grogne. Pourquoi ?

Nous savons que les cotisations des indépendants, qui pèsent 47 % de leur revenu brut, sont des sommes importantes, et que certains peuvent avoir des difficultés à payer. Nous accordons 300 000 délais de paiement par an, ce qui représente 1,6 milliard de recouvrement de cotisations décalé de 3 à 6 mois.

Aujourd'hui les cotisations provisionnelles sont calculées sur le revenu de l'année n – 2. Quand on constate un trop-perçu, nous devons améliorer les délais de remboursement. Nous avons obtenu du gouvernement qu'à partir de 2015, les cotisations provisionnelles soient calculées sur le salaire de l'année n – 1. Ce sera un vrai « plus ». ■

M.-C. R.

Un système trop lourd, trop lent, trop cher : témoignages

« ON SE HEURTE À UN MUR »

Josette Baziet, responsable d'une petite surface alimentaire Coccimarket, est installée depuis deux ans dans le village de Vireux-Wallerand, au cœur des Ardennes, en zone de redynamisation rurale (ZRR). À ce titre, elle bénéficie d'allégements sur ses charges. Le problème est que le RSI n'est pas en capacité de traiter cette exception et lui réclame des sommes importantes. *« Comme je suis dans une zone à risque, j'ai droit à une réduction de charges,* explique-t-elle. *Une année, le RSI les enlève, puis ils oublient. En août 2012, le RSI m'a envoyé un huissier me réclamant 9 000 euros de cotisations, alors que j'avais payé ce que je devais. Finalement, après recalcul, ils ne me réclamaient plus en septembre que 320 euros. »*

Mais cette année… rebelote. *« Je ne cesse de recevoir des relances,* se lamente-t-elle. *Même mon comptable ne comprend pas leurs calculs ! On envoie des courriers recommandés mais nous n'avons pas de réponse et nous ne parvenons pas à les joindre au téléphone. Je veux bien payer, mais ce que le RSI me réclame ne correspond pas à ce que je dois. »* Un blocage qui n'est pas sans conséquence sur son magasin, où elle emploie 3 salariés. *« J'ai demandé au RSI de me faire une attestation car je souhaite faire un crédit pour changer tous les néons du magasin,* rapporte la commerçante, à bout. *Tant que ce problème n'est pas réglé, je ne peux pas l'obtenir. »* Pour elle, le RSI fonctionne mal : *« On se heurte chaque fois à un mur. »*

« UN CARCAN TROP RIGIDE »

Mireille Barbier, qui tient depuis trente-cinq ans un garage automobile à Bourgoin-Jallieu en Isère, a demandé en 2011 au RSI une requalification de ses cotisations à la baisse compte tenu d'un recul constaté de ses revenus. *« En 2011, nous avons réduit l'indemnité de gérance de mon mari,* explique-t-elle. *J'ai fait un courrier au RSI pour leur demander de diminuer les cotisations en conséquence. On nous prélevait alors 900 euros tous les mois. Ils nous ont accordé un avoir de 6 900 euros. Puis, quinze jours plus tard, nos échéances grimpaient à 1 042 euros ! Sans tenir compte de l'avoir ! Incompréhensible… »* Aussitôt, la garagiste suspend ses paiements et demande une remise à plat de son compte pour un calcul correct des cotisations.

Mais le dialogue s'est révélé impossible avec le RSI, que ce soit en direct, par courriers recommandés, par téléphone, par le biais du comptable… *« J'avais beau faire des courriers, je ne recevais pas de réponse,* jure-t-elle. *En revanche, je recevais des lettres de relance, des mises en demeure. La hausse des charges est tellement importante et la conjoncture mauvaise qu'on ne peut pas se permettre de payer des cotisations provisionnelles et se faire rembourser le trop-perçu deux ans plus tard. »* Excédée, Mireille Barbier a décidé de transformer sa structure en SAS (ce qui permet de s'affilier au régime général) pour *« ne plus avoir affaire avec le RSI »*. Et la garagiste de conclure : *« Ils étranglent les petits artisans car c'est un carcan de rigidité. Pour avoir une réponse, il faut six mois, mais en six mois, vous avez le temps de déposer le bilan ! »*

« ON N'A PAS LE CHOIX »

Gilda Marinier, 61 ans, responsable d'une entreprise de menuiserie à Moulins (Allier), a vu soudainement ses prélèvements de cotisations au RSI s'interrompre sans raison. *« J'ai fait de multiples courriers en demandant à être prélevée,* raconte-t-elle. *J'ai pleuré au téléphone pour payer mes cotisations. C'était au moment du mariage avec l'Urssaf. Le RSI m'a dit qu'ils avaient un bug informatique et de ne pas m'inquiéter. »* Trois ans plus tard, le RSI lui a réclamé d'un coup 30 000 euros, plus des pénalités. *« Heureusement que j'avais gardé tous les courriers,* se souvient-elle. *Mais quel temps perdu et quelle énergie passée à démêler toute cette pagaille. Chaque fois, on a un interlocuteur différent, il faut tout réexpliquer. On n'a pas que cela à faire, il faut qu'on bosse… Sans parler de l'angoisse et des nuits blanches à craindre l'arrivée des huissiers. »* Finalement, elle a obtenu un étalement du paiement. Pourquoi ne pas avoir mis cette somme de côté au fil de l'eau ? *« Mais c'était impossible, si j'avais gardé de l'argent de côté, cela aurait été considéré comme du bénéfice et donc taxé »*, explique Gilda Marinier. Au final, elle juge le régime trop complexe et trop cher. *« Surtout, on n'a pas le choix. On est obligé de s'affilier,* regrette-t-elle. *Or le RSI coûte cher pour percevoir pas grand-chose. Pour dix ans d'affiliation, mon mari touche 200 euros de retraite mensuelle. »* Elle regarde avec envie ces quelques indépendants qui se désaffilient du RSI pour prendre une caisse d'assurance privée. Mais ne franchit pas le pas, car c'est totalement illégal.

M.-C. R.

SICAV & FCP

VALEURS LIQUIDATIVES EN EUROS (OU EN DEVISES), HORS FRAIS

BANQUE PALATINE — 42 rue d'Anjou, 75008 Paris, Tél. : 01 53 27 54 54, www.palatine.fr

	VALEUR LIQUID.	DATE DE VALORISAT.
SICAV		
UAI INDICE C	275,60	29/01/14

LA BANQUE POSTALE ASSET MANAGEMENT — 34/38 av. de l'Opéra, 75002 Paris, www.labanquepostale-am.fr

SICAV		
LBPAM ACTIONS BD D	89,71	29/01/14
LBPAM ACTIONS AMÉRIQUE C	20,52	29/01/14
LBPAM ACTIONS DIVERSIFIÉ R	43,30	29/01/14
LBPAM ACTIONS EURO R	28,48	29/01/14
LBPAM ACTIONS FRANCE C	114,30	29/01/14
LBPAM ACTIONS INDICE EURO R	87,12	29/01/14
LBPAM ACTIONS INDICE FRANCE	33,68	29/01/14
LBPAM ACTIONS MONDE C	234,61	29/01/14
LBPAM OBLI MOYEN TERME C	208,57	29/01/14
LBPAM OBLI REVENUS	802,99	29/01/14
LBPAM PROFIL 50 D	225,01	29/01/14
LBPAM RESPONSABLE ACTIONS	190,26 *12	29/01/14
FCP		
LBPAM ACTIONS EUROPE D	67,75	29/01/14
LBPAM ECONAX3-DAOS	10 290,35	30/01/14
LBPAM OBLI CREDIT	106,64	29/01/14
LBPAM RESP. TRESO I	10 215,23	30/01/14
LBPAM TRÉSORERIE I	10 540,81	30/01/14
LBPAM TRÉSORERE P	3 344,80	30/01/14
TONI ACTIONS 100 A	88,28	29/01/14
VIVACCIO ACTIONS	108,34	29/01/14

EDMOND DE ROTHSCHILD — www.edrcm.fr

ACTIONS		
EDR ASIA (C)	197,12	20/06/13
EDR COMOSPHERE (A)	116,34	29/01/14
EDR EUROPE VALUE & YIELD (C)	108,08	29/01/14
EDR EUROPE FLEXIBLE (A)	120,77	29/01/14
EDR GOLDSPHERE (A)	68,48	29/01/14
EDR CHINE (A)	203,79	29/01/14
EDR GLOBAL HEALTHCARE (A)	620,68	29/01/14
EDR US VALUE & YIELD (C)	155,67	29/01/14
EDR EUROPE SYNERGY (A)	138,48	29/01/14
EDR TRICOLORE RENDEMENT (C)	240,78	29/01/14
OBLIGATIONS CONVERTIBLES		
EDR EUROPE CONVERTIBLES (A)	559,52	29/01/14
EDR GLOBAL CONVERTIBLES (A)	134,81	29/01/14
ALLOCATION D'ACTIFS		
EDR CROISSANCE GLOBALE (A)	115,12	30/06/13
EDR MONDE FLEXIBLE (A)	238,84	29/01/14
EDR PATRIMOINE GLOBAL (A)	192,95	29/01/14

THIRIET GESTION — 37 av. des Champs-Élysées, 75008 Paris, Tél. : 01 58 43 62 58

BETELGEUSE	418,6	29/01/14
BELLATRIX C	243,62	29/01/14
VICTOIRE SIRIUS	42,54	29/01/14