

Les relations entre les travailleurs indépendants et leur régime de retraite RSI

Séance plénière du Conseil d'Orientation des Retraites

06 juillet 2016

Le RSI en quelques chiffres:

- 2,9 millions de cotisants
- Dont 1 042 859 sont micro-entrepreneurs, soit 7,6% (fin 2014)
- 2,1 millions de retraités
- 9 milliards d'€ de dépenses annuelles en base et complémentaire
- 12% des pensionnés de l'ensemble des régimes

- Assure le recouvrement des cotisations
- Gère les prestations santé, les retraites et l'action sociale
- Âge moyen d'entrée dans le statut du Travailleur indépendant : 45 ans
- Durée moyenne d'affiliation: 10 à 11 ans

- 99% des assurés seront polypensionnés
- 1,1 million de comptes assurés ouverts
- Environ 87 530 liquidations retraite en 2015
- Dont 8,6 % concernent des micro-entrepreneurs

Une relation à la confluence entre cotisations et prestations

- Une offre de service transverse assurant une prise en charge complète de nos ressortissants
- Des spécificités liées à la population impactant fortement la relation de service à l'assuré, en matière de recouvrement des cotisations comme de constitution des droits retraite

	Accueil téléphonique	Accueil physique	Courriels	Réclamations
Proportion de contacts concernant la retraite	5.13% (soit 208 758 appels)	17.5% (soit 143 301 visites)	20% (soit 28 059 courriels)	37% (soit 4828 réclamations)

- Un besoin de polyvalence et de nécessaire expertise de la part des collaborateurs

Une relation à la confluence entre cotisations et prestations

- Une constitution de droits spécifiques aux travailleurs indépendants
 - Une retraite alignée sur les principes du régime général
 - Une sensibilisation à la reconstitution de carrière spécifique aux TI :
 - Une forte volatilité des revenus
 - 60% des revenus déclarés inférieur au SMIC
 - Une sensibilisation extrême aux fluctuations économiques
 - Un axe central de communication des équipes du RSI dès l'affiliation
 - Des contacts personnalisés
 - Une dématérialisation des démarches

Une stratégie de relation avec les assurés et une offre de service adaptées aux spécificités

- Une mission d'information renforcée pour une optimisation des droits
 - Une explication des mécanismes de constitution des droits à la retraite
 - Une information institutionnelle: le site officiel du RSI et les supports de communication
 - Une information personnalisée
 - Une intégration des travaux issus de l'inter régime (GIP UR)
 - 314.612 téléchargements du RIS/e depuis 2012
 - 9.000 demandes/mois
 - Une politique d'information homogène pour les TI et les auto-entrepreneurs (AE)
 - 8,6% ont ce statut au moment du départ à la retraite
 - 5,4% une période d'AE dans leur carrière

Une stratégie de relation avec les assurés et une offre de service adaptées aux spécificités

- Une politique de reconstitution de carrières pro active à destination :
 - des débiteurs de cotisations
 - des assurés n'ayant pas validé 4 trimestres par an : rachat Madelin
 - des assurés avec des périodes lacunaires
- Une politique de promotion du droit à l'information
- Une attention particulière vers les populations en difficulté

Une stratégie de relation avec les assurés et une offre de service adaptées aux spécificités

- Une relation assurée de plus en plus coordonnée avec les partenaires

la liquidation unique des régimes alignés (LURA)



1. Une homogénéisation des discours sortants
2. Une transmission d'informations consolidées et dématérialisées
3. Une connaissance mutuelle et un partage des bonnes pratiques
4. Un calcul unique pour un versement unique
5. Des politiques de reconstitution et de validation de carrière spécifiques

Des Parcours Clients au service des travailleurs indépendants

Quelques éléments de contexte :

- Un chantier engagé depuis 2013
- Une homogénéisation transverse à tous les domaines métier intégrée au projet Trajectoire
- Une meilleure réactivité entre l'accueil et la gestion des dossiers
- Une identification des moments « irritants » à forte « charge émotionnelle »

Les orientations

- Le développement d'une relation assurée digitale pour les demandes simples
- Une organisation de l'accueil physique adaptée aux divers parcours assurés
- Des parcours attentionnés pour les publics sensibles
- Un traitement immédiat et une meilleure coordination avec les services de production
- Un pilotage renforcé de nos actions à destination des clients
- Une information proactive sur l'avancement des demandes
- Le renforcement de l'écoute clients

Des parcours clients au service des travailleurs indépendants le compte personnel

- 1,1 millions de comptes créés
- Fin 2016 accessible aux retraités avec une anticipation dès février 2016 pour l'attestation de déclaration fiscale (65.235 téléchargements)
- Des produits en coordination avec les travaux du GIP

The screenshot shows the RSI website interface. At the top, there is a navigation bar with the RSI logo and menu items: Plan du site, Presse, Questions/Réponses, RSS, and Nous contacter. Below this is a search bar and a secondary navigation bar with categories: VOTRE CAISSE RSI, CRÉATION D'ENTREPRISE, COTISATIONS, SANTÉ, RETRAITE & PRÉVOYANCE, ACTION SANITAIRE & SOCIALE, and A PROPOS DU RSI. The main content area includes a 'Vous êtes' section with a form for profession, situation, and region, a 'Focus' section on 'Complémentaire Santé', and a 'Services et prestations' section with links for Demande allocation, Carte Vitale, Entretien retraite, and Simulateur cotisations. There is also a 'La question du jour' section with the title 'Comment obtenir une attestation?' and an 'Accès rapides' section with links for Mon compte, Documentation, and Barèmes.

This is a close-up of the 'Accès rapides' section. It features three main icons: a lock for 'Mon compte', a document for 'Documentation', and a bar chart for 'Barèmes'. Below these are two links: 'Mon compte : comment ça marche ?' and 'Démarches : qui contacter ?'. There is also a 'La question du jour' section with the title 'Comment obtenir une attestation?'.