

Informations suite à l'émission Zone Interdite (*M6*) du 14 décembre 2014

Le 14 décembre 2014, M6 a consacré une partie de son émission « Zone Interdite » au RSI. Ce reportage a pu amener des interrogations sur l'accueil téléphonique qui est réservé aux assurés du RSI. Le RSI souhaite apporter les précisions suivantes :

- Le reportage a cherché à démontrer le caractère inadapté des pratiques d'accueil téléphonique de la plateforme externalisée effectuant pour le compte du RSI et de l'Acoss (*) la prise en charge d'environ la moitié des appels téléphoniques relatifs aux cotisations ; l'autre moitié de la prise en charge étant assurée par les agents des caisses régionales du RSI dans des conditions satisfaisantes, comme le reportage a pu le souligner.

- Les contrôles régulièrement effectués depuis le début de l'externalisation de ce service en juillet 2013, notamment les doubles écoutes inopinées, n'avaient pas appelé d'alerte particulière.

- Néanmoins, tant certains comportements décrits par des plaintes d'assurés relayées par les administrateurs du RSI, que les échanges entre collaborateurs de la plateforme présentés dans le reportage témoignent d'un manque inacceptable d'empathie et de considération envers les assurés.

- En accord avec l'Acoss, le RSI a donc décidé d'un renforcement de ses contrôles et de son intervention dans le pilotage de la prestation avec en particulier la mise en œuvre des dispositions suivantes :

- concentration des appels hors périodes de pointe vers une seule plateforme téléphonique située en province ;
- contrôle des sessions de formation des nouveaux opérateurs téléphoniques ;
- mise en place d'appels « mystères » et d'une nouvelle grille d'évaluation des appels en double écoute.

- Depuis le 30 juin 2014, le RSI a mis à disposition de ses assurés deux numéros courts non surtaxés (les images du reportage diffusé par *M6* ont été filmées en mars 2014).

L'expérience du RSI, au regard des attentes de ses assurés et des particularités de la réglementation de leur protection sociale, le conduit - comme les autres régimes de sécurité sociale - à privilégier une réponse téléphonique de qualité par l'expertise et la professionnalisation constante des conseillers en charge de cette activité. Bien que 80 % des appels entrants annuels tous motifs (cotisations, prestations, action sociale...) soient déjà traités en interne par les organismes dépendant du régime, le RSI souhaite trouver rapidement des solutions pour augmenter la capacité d'internalisation de la réponse téléphonique sur le domaine sensible des cotisations.

() Le RSI et l'Acoss, caisse centrale des Urssaf, gèrent conjointement le recouvrement des cotisations des travailleurs indépendants.*

À propos du Régime Social des Indépendants

Le RSI assure la protection sociale obligatoire des chefs d'entreprise indépendants actifs et retraités (artisans, industriels, commerçants et professionnels libéraux) et de leurs ayants droit : maladie-maternité, prévention et action sanitaire et sociale pour tous ; retraite, invalidité-décès et indemnités journalières pour les artisans, industriels et commerçants.

Il recouvre 10 milliards de cotisations sociales personnelles auprès de 2,8 millions de cotisants et verse 7,4 milliards d'euros de prestations à 4 millions de bénéficiaires maladie et 8,6 milliards d'euros à 2 millions de pensionnés.

Administré par 942 représentants élus par les assurés du régime, le RSI se compose d'une caisse nationale et de vingt-neuf caisses régionales dans lesquelles 5 500 agents sont au service de 6,1 millions d'assurés.

Contact presse

Victoria Topenot - 01 77 93 06 80 - victoria.topenot@rsi.fr