



### De la définition des objectifs à la conduite du changement

Il n'y a rien de plus facile que de fixer des objectifs, rien de plus compliqué que d'adapter des structures aux objectifs. Le changement peut paraître pertinent mais la conduite du changement peut déraiser, par défaut de management, d'adhésion, de sens ou d'organisation. Chacun a pu mesurer pour Pôle Emploi l'adhésion à l'objectif mais les difficultés à mélanger deux cultures, deux statuts. La difficulté vient parfois de l'intendance. C'est le cas du RSI.

Adapter est une ardente obligation : une mauvaise conduite du changement peut hélas tuer le changement. L'enthousiasme initial se transforme en critique et en conflit, alimentés tant par les agents que par les usagers peu satisfaits de devoir constater que la qualité de l'objectif ne se traduit pas par la qualité du service rendu. En France, nous sommes capables de jeter sur le papier d'impressionnants dispositifs mais oublions trop vite la distance du texte au terrain, du principe à l'application effective. Nous calculons avec précision les ressources financières nécessaires pour mener le projet, mais omettons de considérer l'énergie qu'il faudra déployer pour lever les résistances, faire adhérer les acteurs, premiers concernés, à ce projet. Ne pas prévoir, c'est déjà gémir!



Or la société change et l'immobilisme ne peut qu'accroître le fossé entre offre et demande de service public. Condamner en bloc les réorganisations récentes ne peut qu'au final renforcer la pesante inertie de nos services publics, maintes fois dénoncée. L'adage populaire veut que nous ne jetions pas le bébé avec l'eau du bain. Je pense effectivement qu'il nous faut adopter une position nuancée mais surtout corriger – et vite! – les dysfonctionnements patents. Il est impératif que chacun se sente acteur du changement, l'agent d'abord, l'usager ensuite. Pour cela, il faut donner une vision claire des objectifs, du sens au changement et de la fierté aux acteurs de la future structure.

Il est du devoir du Médiateur d'alerter sur les effets pervers et conséquences négatives, que parfois nul n'aurait pu prévoir. Que standardisation et informatisation ne deviennent pas synonymes d'anonymisation et de déshumanisation. Que le traitement de masse ne devienne la massue avec laquelle est assommé celui qui est en difficulté.

Aujourd'hui, et ceci est particulièrement avéré en ce qui concerne le RSI, le traitement de masse fonctionne bien, voire très bien dans 99 % des cas. Mais il devient un véritable enfer pour les 1 % restants qui sont hors clous, hors parcours, hors des normes ou à qui il arrive ce qu'on appelle un accident de la vie : il ne trouve alors aucune empathie, aucune écoute, aucune réponse à son problème. Il est inconcevable que nous arrivions à ce genre de situations où l'usager dans sa relation avec l'organisme chargé justement d'assurer sa sécurité et sa protection en cas de pépin, finit par croiser les doigts et espérer que vraiment il ne lui arrive rien!

JEAN-PAUL DELEVOYE, MÉDIATEUR DE LA RÉPUBLIQUE

### LES DYSFONCTIONNEMENTS DU RÉGIME SOCIAL DES INDÉPENDANTS

LE RSI (RÉGIME SOCIAL DES INDÉPENDANTS) GÈRE LA PROTECTION SOCIALE OBLIGATOIRE DE PLUS DE 4 MILLIONS D'INDÉPENDANTS ET DE LEURS AYANTS DROIT. Cette structure est née en 2006, suite à une réforme du régime de protection sociale de ces professionnels aux besoins spécifiques. Depuis, les adhérents font les frais de très nombreux dysfonctionnements et le Médiateur joue un rôle clé dans la résolution de problématiques souvent fort préjudiciables.

#### TÉMOIGNAGE

Jean Lardin, président de l'Union professionnelle artisanale (UPA)

en page 3



#### DOSSIER



#### SUR LE TERRAIN

RSI : exemples de dysfonctionnement global en page 4

#### ACTUALITÉS

Du nouveau sur les frais bancaires en page 6

#### LE MOIS PROCHAIN

La réforme des retraites

## 2 DOSSIER

Depuis quelques mois, les services du Médiateur de la République constatent une augmentation sans précédent des réclamations relatives aux caisses du Régime social des indépendants (RSI), créé en 2006 suite à une réforme globale. Si l'instruction de ces dossiers permet, dans la majorité des cas, d'aboutir à une issue satisfaisante, la récente multiplication des dysfonctionnements s'avère préoccupante.

# Régime social des indépendants : Le rôle crucial du Médiateur

**L**e RSI est le régime obligatoire de sécurité sociale des artisans, commerçants, industriels, chefs d'entreprises et indépendants. Plus précisément, ce régime assure la couverture maladie de toutes les personnes exerçant à titre personnel une activité artisanale, commerciale, industrielle ou libérale, ainsi que certains dirigeants ou associés de société. Par ailleurs, le RSI garantit des retraites de base et complémentaire et la prise en charge des risques invalidité et décès aux industriels, commerçants et artisans. Pour les professions libérales, les mêmes risques sont assurés par des caisses professionnelles fédérées par la caisse nationale d'assurance vieillesse des professions libérales. En pratique, le RSI gère la protection sociale obligatoire de plus de quatre millions de chefs d'entreprise indépendants et de leurs ayants droit.

### Interlocuteur unique des indépendants depuis 2008

Au cours de ces dernières années, le régime de protection sociale des artisans et commerçants a été profondément réformé. Ainsi, le RSI est né le 1<sup>er</sup> juillet 2006 de la fusion des trois caisses de santé et de retraite des artisans, commerçants et des professions libérales (Ampi, Ava et Organic), ce qui a permis une unification de la gestion de leurs prestations sociales. Cependant, jusqu'au 31 décembre 2007, les cotisations maladie étaient réglées à l'organisme maladie conventionné et les cotisations familiales, la CSG et la CRDS, à l'Urssaf.

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2008, afin de simplifier les démarches administratives des assurés non salariés, le RSI est devenu l'interlocuteur social unique (Isu) en matière de cotisations et contributions personnelles. Il n'y a plus qu'un seul organisme qui calcule et recouvre l'ensemble des prélèvements sociaux au lieu de trois auparavant. En pratique et depuis la création de l'Isu, le cotisant non salarié paye à l'Urssaf toutes les cotisations et contributions sociales de :

- maladie-maternité et indemnités journalières (IJ),
- retraite de base, complémentaire et invalidité-décès,
- allocations familiales et CSG-CRDS,
- formation professionnelle continue (uniquement pour les commerçants).

### Un calcul global

Désormais, 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. Enfin, un alignement des modalités de régularisation des cotisations a été mis en place. Les cotisations et contributions sociales provisionnelles sont désormais toutes recalculées et régularisées l'année suivante à partir des revenus déclarés. Néanmoins, c'est le RSI qui conserve la gestion des fichiers qui devraient donc être concordants en temps réel avec les fichiers « cotisants » de l'Urssaf.

Par ailleurs, le RSI a également pour mission la gestion des prestations maladie-maternité (IJ), des pensions de retraite (de base et complémentaire), et l'invalidité-décès. Concernant le paiement des prestations maladie-maternité, celui-ci est assuré, en relation avec la caisse RSI, par l'organisme conventionné choisi lors de la création d'entreprise.

Il est à souligner que, dans le cadre de l'Isu, une convention d'objectifs et de gestion entre l'État et le RSI a été signée le 2 mai 2007, pour la période 2007-2011. Cette convention avait pour objectif principal de réussir la construction du RSI et la mise en œuvre de l'Isu.

### Une réforme aux conséquences mal maîtrisées

Aujourd'hui, soit plus de deux ans après sa mise en place, on peut constater que cette réforme, initialement destinée à simplifier les démarches administratives



«Avant la fin de l'année 2010, le gouvernement s'engage avec l'Acoss et le RSI à ce que les problèmes techniques soient résolus grâce à une amélioration du processus d'affiliation et de radiation des cotisants (...), à une résolution des dossiers comportant actuellement des anomalies (...) et (à une évolution de) la collecte des déclarations de revenus 2009 permettant d'asseoir le calcul des cotisations dues en 2010, afin de réduire significativement les taxations d'office.»

Extrait du communiqué de presse du ministère du Budget, des Comptes publics, de la Fonction publique et de la Réforme de l'État, du 24 février 2010.

des indépendants, a généré des problèmes pour environ 100 000 cotisants, soit 6 % des assurés concernés. Au travers des nombreuses réclamations qui leur parviennent, les services du Médiateur n'ont pu que constater les dysfonctionnements générés par la fusion, les cas de « mal-administration » se multipliant depuis le début de l'année.

Les anomalies relevées se manifestent souvent lors de moments clés de la vie de l'entreprise, voire de celle du chef d'entreprise souhaitant partir à la retraite ou dont l'épouse, conjoint collaborateur, entend bénéficier d'une prise en charge au titre de la maternité. De plus, lors de la création d'une activité indépendante, certains cotisants ne parviennent pas à obtenir leur enregistrement et ne reçoivent aucun appel de cotisations.

De nombreux litiges sont aussi recensés à l'occasion de la cessation d'activité. Certains cotisants reçoivent des avis de trop-perçus fictifs et attendent, vainement, des remboursements qui n'avaient pas lieu d'être, tandis que d'autres continuent à subir des prélèvements et appels de cotisations postérieurement à la cessation d'activité.

#### Des erreurs techniques préjudiciables

Ces dysfonctionnements pèsent également sur les prestations sociales des assurés. Le versement d'allocations de repos maternel a, par exemple, été suspendu au motif que le compte cotisant de l'intéressée n'était pas à jour et ce, alors qu'au terme de la régularisation, ce compte s'est révélé créditeur...

Par ailleurs, les cas de double appel de cotisations ayant pour origine des anomalies informatiques sont légion. En effet, lors de la mise en place de l'Isu, les comptes retraite, santé et Urssaf des affiliés ont été fusionnés afin d'obtenir, en théorie, un seul et unique compte. Dans certains cas, la fusion n'a pu intervenir en raison des données distinctes, voire erronées, contenues sur les trois fichiers initiaux. À tout moment affleurent donc des difficultés d'ordre technique, de nature à faire naître un sentiment d'incompréhension de la part des cotisants, lesquels reçoivent, concomitamment à l'annonce de la régularisation de leur compte, des mises en demeure générées automatiquement... À ces problématiques, s'ajoutent désormais celles liées à un engorgement des services du RSI, ainsi

que des difficultés manifestes liées aux interconnexions et communications entre les services du RSI et ceux de l'Urssaf. Avec la nouvelle répartition des compétences entre ces deux services, le RSI est désormais chargé de l'affiliation des assurés et de la gestion des déclarations de revenus. Il appartient ensuite aux Urssaf de calculer les cotisations et de les encaisser, étant précisé qu'en l'absence de recouvrement dans un délai de trente jours, il revient aux caisses régionales du RSI de poursuivre le recouvrement, voire d'initier des poursuites contentieuses.

#### Des mesures nécessaires

L'ampleur du phénomène a également été relevée par l'ordre des experts-comptables, dont certains n'hésitent pas à soumettre au Médiateur de la République les désagréments subis par leurs clients. Les pouvoirs publics ont, à leur tour, pris la mesure du problème.

Le 24 février dernier, le ministre du Budget et le secrétaire d'État au Commerce ont défini, à l'issue d'une réunion avec les présidents et directeurs de l'Agence centrale des organismes de sécurité sociale (Acos) et du RSI, un plan d'action permettant un retour à la normale. Dans l'immédiat, les mesures suivantes ont été arrêtées : amélioration des procédures d'affiliation et de radiation, résolution des dossiers comportant des anomalies et collecte des déclarations 2009 améliorée et facilitée, notamment via la déclaration par voie électronique. La mise en place d'une plateforme de médiation commune RSI/Urssaf a également été évoquée.

#### Le Médiateur reste extrêmement vigilant

Jusqu' alors, les services du Médiateur ont pu œuvrer en collaboration avec la sous-direction chargée de la relation client du RSI et résoudre un grand nombre de litiges en s'appuyant sur un réseau de correspondants mobilisés. Toutefois, il n'échappe à personne que les difficultés de mise en place du RSI interviennent dans un contexte de fragilisation des travailleurs indépendants et, pour nombre d'entre eux, l'attente d'une régularisation, voire la suspension d'une prestation devient cruciale.

Aussi, le Médiateur de la République demeure extrêmement vigilant aux réponses apportées à l'ensemble des cotisants, lesquels n'ont que trop subi les répercussions de la réforme initiée.

## Le Régime social des indépendants (RSI)

Le Régime social des indépendants est le régime obligatoire de sécurité sociale qui assure la couverture maladie et retraite des artisans et des commerçants. Issu de la fusion du 1<sup>er</sup> juillet 2006 de trois réseaux (maladie, vieillesse des artisans, des commerçants et des professions libérales), le Régime social des indépendants remplit depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2008 la mission d'interlocuteur social unique en matière de cotisations et contributions sociales personnelles du chef d'entreprise indépendant.

### TÉMOIGNAGE

#### Jean Lardin, président de l'Union professionnelle artisanale (UPA)

**LES SERVICES DU MÉDIATEUR DE LA RÉPUBLIQUE CONSTATENT DEPUIS QUELQUES MOIS UNE AUGMENTATION SANS PRÉCÉDENT DES RÉCLAMATIONS RELATIVES AUX CAISSES DU RÉGIME SOCIAL DES INDÉPENDANTS, QUEL CONSTAT TIREZ-VOUS DE L'ÉVOLUTION DU RSI DEPUIS 2005 ? ET QUE PRÉCONISEZ-VOUS ?**

La création du RSI a répondu à la volonté des travailleurs indépendants de constituer un grand régime social, porteur de simplifications et d'une meilleure maîtrise des coûts de gestion.

Ce régime a pris toute sa mesure avec l'instauration au 1<sup>er</sup> janvier 2008, de l'interlocuteur social unique-Isu pour le recouvrement des cotisations personnelles des travailleurs indépendants de l'artisanat et du commerce.

Je rappelle que la mise en œuvre de l'Isu concerne 1,6 million de travailleurs indépendants de l'artisanat et du commerce. Il s'agit d'un projet majeur de ces dernières années dans le domaine de la protection sociale, et compte tenu de l'ampleur de la réforme, on ne pouvait espérer qu'une mise en œuvre progressive. La plupart des prestations garanties par le RSI fonctionnent aujourd'hui très bien.

Malheureusement nous constatons, en même temps que les services du Médiateur de la République, un nombre important de réclamations. C'est regrettable. La réforme de l'Isu ne sera pas achevée tant que subsisteront des dysfonctionnements importants sur la gestion de certains comptes. De mon point de vue, cette situation résulte du fait que la réforme a été menée à marche forcée. On ne peut à la fois engager une réforme d'ampleur exceptionnelle, et réduire les ressources humaines utiles à la mise en œuvre de cette réforme. De surcroît, les rapprochements informatiques entre les différents opérateurs ont été beaucoup plus délicats à mener que prévu initialement.

Le devoir des acteurs de l'Isu, le conseil d'administration du RSI d'une part, les Urssaf qui ont la charge du recouvrement d'autre part, est de veiller à ce que les travailleurs indépendants ne pâtissent pas de ces dysfonctionnements.



Nous sommes particulièrement soucieux à l'UPA, via nos représentants au sein du Régime social des indépendants et de la branche recouvrement du régime général, de garantir la qualité de service que les artisans et commerçants sont en droit d'attendre.

**DEPUIS LA MISE EN PLACE D'UN INTERLOCUTEUR SOCIAL UNIQUE (ISU) AU SEIN DU RSI, DE NOMBREUX COMMERÇANTS ET ARTISANS ONT CONNU LES PIRES DIFFICULTÉS POUR LE CALCUL DE LEURS COTISATIONS SOCIALES. LEURS DÉCLARATIONS DE REVENUS N'AYANT PAS ÉTÉ PRISES EN COMPTE, ILS ONT SOUVENT FAIT L'OBJET D'UNE PROCÉDURE D'IMPOSITION D'OFFICE. NE SERAIT-IL PAS PLUS SIMPLE DE CRÉER UN MORATOIRE SUR L'ISU, EN REDONNANT PROVISOIREMENT AU RSI LE CALCUL ET LE RECOUVREMENT INITIAL ?**

On ne peut pas être satisfait, deux ans après la mise en place de l'Isu, de trouver encore une partie des assurés du RSI en difficulté.

J'entends et je comprends l'inquiétude, voire l'exaspération, exprimées par ceux qui sont toujours en butte à ces soucis. Un certain nombre d'évolutions réglementaires se sont ajoutées en 2009 et 2010 qui ont encore retardé l'effort de simplification. Je pense en particulier à l'auto-entrepreneur, qui a fortement perturbé et mobilisé les équipes tant du côté du RSI que des Urssaf.

Pour autant il n'est surtout pas temps de se décourager. Envisager un moratoire serait renier l'objectif initial de simplification et de service au profit des travailleurs indépendants. Je suis intimement persuadé qu'il nous faut au contraire aller de l'avant pour résoudre définitivement les dernières difficultés.

Le partage des rôles entre RSI et Urssaf tel que défini par décret il y a deux ans, répondait au contexte d'alors. Nous devons tirer tous les enseignements de cette expérience pour envisager un éventuel ajustement des rôles de chacun des deux réseaux.

Nous avons le devoir de sortir de cette situation de crise par le haut. C'est en tout cas la volonté partagée des acteurs, que ce soit au sein des organisations professionnelles ou des organismes sociaux. C'est le sens de l'action de l'UPA.

Mais la résolution de l'ensemble des problèmes à court terme ne pourra aboutir si l'État n'apporte pas son soutien. Cette aide doit se concrétiser par l'octroi de moyens certes temporaires mais adaptés, pour aider les organismes à passer au plus vite ce cap et offrir à chaque travailleur indépendant un service de qualité.

Soyez persuadé que l'UPA est particulièrement attentive à l'avancement de ce dossier.

# Régime social des indépendants : exemples de dysfonctionnement global

Les profondes réformes qui ont affecté l'organisation des caisses du Régime social des indépendants (artisans, commerçants, industriels) ne se sont pas déroulées sans heurt. Paralysés par leurs problèmes internes, les services du RSI n'ont pas réussi à faire face aux nombreuses interrogations de leurs adhérents, désorientés ou victimes d'erreurs informatiques.

**A**ux cas de détresse humaine générés par leurs dysfonctionnements, les services du RSI ont souvent opposé un silence pesant ou, pire encore, l'intervention d'un huissier. Il n'est donc pas étonnant que les délégués aient été saisis massivement dans le but d'obtenir une réponse, un remboursement, voire le versement d'une retraite attendue souvent depuis plusieurs mois. Mise en place pour simplifier les démarches administratives des assurés, la réforme est loin d'atteindre son objectif : l'appel unique à cotisation, et son annualisation avec régularisation *a posteriori* au cours de l'année suivante, a par exemple été la source de nombreux litiges que les délégués ont eu à traiter. Les correspondants, désignés comme interlocuteurs des délégués pour instruire les dossiers, ont largement contribué au succès des médiations tentées par le réseau des délégués. Cependant, les 100 000 cotisants qui ont rencontré des problèmes en 2009 n'ont pas tous fait appel à l'Institution...

## Creuse

### PAS DE RÉPONSE POUR DES COTISATIONS INDÛMENT PRÉLEVÉES

En juillet 2008, Madame G. demande sa radiation du registre spécial des agents commerciaux avec effet au 7 avril 2008. Cependant, elle reste conjoint collaborateur de son mari, gérant d'une agence immobilière en SARL, jusqu'au 31 décembre 2008. Les cotisations correspondantes à cette activité sont réglées par prélèvement automatique sur le compte de l'agence immobilière. Ne prenant pas en considération cette nouvelle situation, le RSI réclame à Madame G. des cotisations au titre de son activité d'agent commercial, activité qu'elle n'a pas exercée.

Malgré plusieurs courriers adressés au RSI pour dénoncer ces appels de cotisations, Madame G. n'obtient pas de réponse. Découragée par le silence des services, elle rencontre le délégué en octobre 2009. Après intervention de ce dernier auprès du RSI Limousin, Madame G. reçoit enfin un courrier de cet organisme lui indiquant que sa radiation en tant qu'agent commercial a bien été enregistrée à la date du 7 avril 2008, et qu'il s'agit d'une anomalie de leurs services. Madame G. n'est redevable que des cotisations en sa qualité de conjoint collaborateur.

## Rhône

### UN EXPLOIT D'HUISSIER POUR SEULE RÉPONSE

Mademoiselle A., inscrite en nom personnel, exerçait une activité de coiffure et a fait l'objet d'une liquidation judiciaire par jugement en date du 13 février 2007. En date du 6 février 2008, les opérations de liquidation judiciaire ont été clôturées pour insuffisance d'actifs et n'ont pas fait l'objet de sanctions.

Toutefois, Mademoiselle A. reçoit des significations de contrainte par une SCP d'huissiers mandatée par le RSI, tendant au paiement de cotisations afférentes aux périodes du 1<sup>er</sup> trimestre 2007 avec majorations de retard et pénalités. Une saisie sur son compte a été opérée. Mademoiselle A. a écrit au RSI, mais n'a pas eu de réponse et les poursuites n'ont pas cessé.

Exaspérée, elle s'est adressée à la déléguée qui, par email, a saisi le responsable du RSI pour exposer les faits et demander l'arrêt des poursuites à l'encontre de la débitrice. La déléguée est informée en retour que le recouvrement forcé a été diligenté à tort. Il est demandé à l'huissier de prendre attache avec Mademoiselle A. afin que lui soient restitués les fonds perçus dans le cadre de la saisie attribution. Le RSI présente toutes ses excuses.

## Pas-de-Calais

### DES RETRAITES ATTENDUES TROP LONGTEMPS

Monsieur X., artisan, a demandé que sa pension de retraite soit liquidée à compter du 1<sup>er</sup> octobre 2009. Cette demande a été effectuée dans les temps, plusieurs mois à l'avance, et la retraite a été confirmée par le RSI le 18 juin. Malgré plusieurs démarches de sa part auprès de l'organisme compétent depuis début novembre, l'intéressé n'a toujours pas perçu sa pension de retraite au 7 décembre 2009. Face à ce manquement qui lui génère d'importants problèmes financiers, il contacte une déléguée. Une intervention par téléphone de celle-ci auprès de la conciliatrice du RSI permet de débloquent la situation du requérant : la pension de retraite, avec rappel, d'un montant de 2 577,98 euros parvient sur le compte bancaire de l'intéressé le 11 décembre 2009.

### COTISATIONS INJUSTIFIÉES

En juin 2009, Monsieur M. sollicite le délégué pour un litige concernant des appels de cotisations pour son activité d'artisan

chauffagiste. L'intéressé, qui est en arrêt maladie depuis février 2005, a constaté que depuis 2007, le montant des appels de cotisations sociales était aléatoire et sans commune mesure avec ses allocations d'invalidité, son unique revenu.

L'intervention du délégué auprès du RSI par fax et appels téléphoniques répétés a permis, dans un premier temps, de faire cesser les appels de cotisation avec pénalités de retard, mais il n'a pas été possible de faire prendre en compte une demande de révision comptable de la situation de l'intéressé vis-à-vis du RSI, qui prétend toujours être débiteur de cotisations sans en apporter de preuve par un bilan écrit, ni en fixer le montant exact. Prétextant le fait que Monsieur M. n'est pas à jour de ses cotisations, le RSI n'a pas procédé à la liquidation du dossier retraite de l'intéressé au 1<sup>er</sup> septembre 2009 comme il en avait fait la demande en temps utile. Cette réponse lui a été donnée verbalement lors d'un entretien téléphonique, au cours duquel il s'inquiétait, au mois de novembre, de ne percevoir aucun revenu. Devant l'inertie manifestée par le RSI et malgré les interventions répétées du délégué, Monsieur M. a décidé de saisir la justice.

## Bouches-du-Rhône

### QUAND L'URSSAF AUSSI NE RÉPOND PAS

Monsieur C., demandeur d'emploi depuis octobre 2007 et non indemnisé par le régime d'assurance chômage, s'est inscrit en février 2008 au régime des professions libérales, afin d'exercer provisoirement une activité de conseil en management. Il a exercé son activité libérale de mars à septembre 2008. À cette date, il a repris une activité salariale. Par recommandé avec accusé de réception, il a demandé sa radiation à l'Urssaf en décembre 2008 et a également demandé sa radiation au RSI. L'Urssaf a continué à tort de lancer des appels de contributions, suivis de mises en demeure.

De son côté, le RSI ne voulait pas procéder à sa radiation sans le certificat de radiation de l'Urssaf. Après plusieurs courriers expliquant sa situation à ces deux organismes, son dossier était toujours bloqué.

Le délégué saisi intervient auprès de l'Urssaf et obtient l'annulation de la dette pour 2009 et l'envoi du certificat de radiation qui a permis de clore le dossier auprès du RSI.

## Alpes-Maritimes

### DES ERREURS GÉNÉRÉES PAR LES PROBLÈMES INFORMATIQUES

En retraite depuis cinq ans, Madame V. reçoit du RSI des appels de cotisations. Malgré ses courriers, elle est relancée et fait l'objet de mise en demeure avant poursuites. Elle saisit le délégué qui, le même jour, contacte la plateforme RSI. Les assurances obtenues ne sont pas suivies d'effet.

Un courriel adressé au Médiateur du RSI permet de corriger cette erreur, résultant d'une anomalie informatique générée lors de la création de l'Isu (interlocuteur social unique) par la fusion de fichiers.

### CARTE VITALE INVALIDÉE

Après plusieurs déménagements entre l'Ardèche et la Côte d'Azur, un affilié du RSI voit sa carte Vitale invalidée, puis retirée. Il écrit vainement à l'organisme concerné puis saisit le délégué qui, le jour même, signale téléphoniquement son cas au Médiateur du RSI.

Rapidement, une réponse lui est adressée. Elle cerne les difficultés d'ordre technique qui ne permettent pas le transfert de certains actifs d'une caisse à l'autre, ainsi qu'un conflit de rattachement avec le régime général, et prévoit une procédure de nature à régulariser ce dossier. L'hospitalisation programmée de Monsieur L. accentue l'urgence d'une solution qui intervient après un échange de courriels entre le délégué et le Médiateur précité, pendant son séjour à l'hôpital.

Avant de s'adresser au Médiateur de la République pour mettre en cause une administration ou un service public, le réclamant doit impérativement avoir effectué une démarche préalable auprès du service concerné, c'est-à-dire lui avoir demandé les justifications de sa décision ou avoir contesté cette décision. S'il estime que la décision est erronée ou lui porte préjudice, il peut saisir l'Institution de deux manières :

1. **CONTACTER** un député ou un sénateur de son choix qui transmettra le dossier de la réclamation au Médiateur de la République.
  2. **RENCONTRER** un délégué du Médiateur de la République (liste disponible sur [www.mediateur-republique.fr](http://www.mediateur-republique.fr)), lequel traitera directement la demande localement s'il le peut.
- **DI@LOGUEZ** avec notre agent virtuel e-médiateur pour vous informer au mieux et vous aider dans vos

démarches. Il suffit de l'ajouter à vos contacts et de chatter avec lui. Avec MSN, rajoutez [mediateur-republique@hotmail.fr](mailto:mediateur-republique@hotmail.fr) à vos contacts et avec Google Talk, [mediateur.republique@gmail.com](mailto:mediateur.republique@gmail.com)

► **PÔLE SANTÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS.** Le pôle Santé et sécurité des soins est à votre écoute, du lundi au vendredi de 9 h à 20 h, au 0810 455 455 (prix d'un appel local). Plus d'informations sur [www.securitesoins.fr](http://www.securitesoins.fr)

### À SAVOIR

*Le Médiateur de la République n'est pas compétent et ne peut intervenir dans les litiges privés, dans les litiges opposant un agent public en fonction à l'administration qui l'emploie, ou encore dans une procédure engagée devant une juridiction. La saisine du Médiateur de la République ne suspend pas les délais de recours devant la justice.*

## CAS CONCRETS

## Faire valoir les droits à l'obtention d'un visa

Monsieur K, médecin français, gagne suffisamment bien sa vie pour subvenir aux besoins de sa famille, et notamment de sa mère, Madame K., ressortissante ukrainienne qui vit toujours à Kiev. Cette dernière vient de temps en temps effectuer de courts séjours en France afin de voir son fils, en qualité d'«ascendant à charge». En 2009, elle adresse au consulat, comme à chaque fois, une demande de visa en tant qu'ascendant à charge de Français et remplit le formulaire adéquat. Aussi est-elle très surprise lorsqu'elle prend connaissance de la décision de refus de visa du consulat, qui estime qu'elle ne dispose pas de ressources personnelles suffisantes pour pouvoir être considérée comme ascendante non à charge de Français! Pensant qu'il

s'agit d'une simple erreur, Monsieur K. s'adresse aux autorités consulaires, afin que celles-ci s'aperçoivent de leur méprise et instruisent la demande conformément à la qualité invoquée par sa mère.

Mais le consulat refuse de réexaminer la situation de Madame K. et suggère de saisir la Commission de recours contre les décisions de refus de visa, auprès de laquelle les délais d'instruction sont d'environ 15 mois. Monsieur K. préfère s'adresser au Médiateur de la République, qui saisit alors les autorités compétentes.

Après son intervention, le consulat, ayant accepté de réexaminer la demande de Madame K. en tant qu'ascendante à charge de Français, lui a délivré le visa sollicité, dans la mesure où celle-ci remplissait les conditions requises.

## Six ans pour prendre en compte un Rib

Monsieur et Madame K., demeurant en Belgique, sont propriétaires d'une résidence dans le sud-ouest de la France depuis 2003. Redevables de la taxe foncière, ils ont accompli, dès la première imposition, toutes les démarches nécessaires pour s'en acquitter par TIP. Or, chaque année, le centre d'encaissement de Créteil rejette ce document au motif que les coordonnées bancaires y figurant sont inexploitable, et une majoration de 10 % est appliquée. Pourtant, Monsieur et Madame K. demandent chaque année à la trésorerie locale de S. la rectification, en joignant un Rib en cours de validité. Ils paient la taxe par chèque bancaire, et chaque fois, le trésorier de S. remet la majoration de 10 % en les assurant que la régularisation de leur compte fiscal est désormais effectuée. Mais en 2009, comme les six années précédentes, les époux K. ont reçu un

rejet d'encaissement de leur TIP avec pour motif invoqué : « coordonnées bancaires inexploitable ».

Excédés par l'impuissance du Trésor public à corriger son erreur, Monsieur et Madame K. ont saisi le Médiateur de la République afin que cessent ces désagréments.

À la suite d'une intervention auprès du trésorier-payeur général, ce dernier a répondu que les coordonnées bancaires de Monsieur et Madame K. ne pouvaient être rectifiées qu'en adressant, à nouveau, un Rib au centre d'encaissement de Créteil. Information en a été donnée aux intéressés et l'affaire semble donc réglée.

Mais il est regrettable que la trésorerie de S. n'ait pas réorienté vers le service d'encaissement de Créteil les documents et justifications que Monsieur et Madame K. lui ont remis, chaque année, pendant six ans.

## Une procédure d'expropriation inachevée

En 1998, à l'occasion de l'extension d'une zone d'aménagement concerté, Monsieur X. a été exproprié d'une partie de sa propriété. Dans le cadre de la procédure en fixation des indemnités, le juge de l'expropriation a fait droit à la demande d'emprise totale que Monsieur X. avait formulée pour le reste de sa propriété. Cependant, constatant en 2006 qu'il s'acquittait toujours des taxes foncières et de remembrement relatives à la partie de sa propriété dont l'emprise avait été pourtant acceptée par le juge de l'expropriation, Monsieur X. a demandé à l'expropriant de lui rembourser ces taxes.

Compte tenu de la prescription quadriennale, l'expropriant a accepté de procéder au remboursement des taxes des années 2002 à 2005 et a indiqué à Monsieur X., qu'afin de régulariser la situation, une acquisition amiable de la partie de parcelle

concernée s'avérait moins contraignante qu'une publication du jugement. Considérant qu'il ne pouvait plus vendre à l'expropriant un bien dont il avait été exproprié, Monsieur X. a refusé cette solution et a saisi le Médiateur de la République.

Le juge de l'expropriation ayant omis, dans son jugement, de prononcer le transfert de propriété pour la partie non expropriée mais qui a fait l'objet de la réquisition d'emprise totale, et d'en fixer le prix, sa décision n'a pas emporté transfert de propriété pour celle-ci. Après avoir fait part de ces explications à Monsieur X., celui-ci a accepté la régularisation par acquisition amiable, la totalité des frais relatifs à la vente étant prise en charge par l'expropriant, lequel a, par ailleurs, accepté de procéder au remboursement des taxes foncières et de remembrement de 2006 à 2009.

## DROITS DE L'HOMME

## La déclaration de Bamako : bilan et perspectives

M. Jean-Paul Delevoye, Secrétaire général de l'AOMF, a organisé à Bamako le 7 mai dernier, conjointement avec la Médiatrice de la République du Mali et avec le soutien de l'OIF en présence du Président de la République du Mali et du Premier Ministre, une conférence réunissant les médiateurs d'Afrique de l'Ouest et centrale, sur le thème : « La déclaration de Bamako : bilan et perspectives ». Les institutions d'Angola, du Bénin, du Burkina Faso, de Côte d'Ivoire, de République centrafricaine, du Sénégal et du Togo étaient représentées.

Cette rencontre s'est organisée autour de trois tables rondes : le rôle de l'Ombudsman dans la consolidation de l'État de droit et de la gouvernance démocratique; la promotion et la garantie des droits de l'Homme par le Médiateur; et l'Ombudsman francophone, acteur de la médiation internationale. Cette rencontre a été l'occasion d'une évaluation de la mise en œuvre de la déclaration de Bamako, texte de référence de la Francophonie pour son action en faveur de la démocratie, des droits de l'Homme et des libertés, dix ans après son adoption. Ces thèmes ont permis aux différents participants de présenter leurs expériences, d'échanger les bonnes pratiques et de définir un programme d'action commun des médiateurs francophones.

## Médiateur et droits de l'Homme

Jean-Paul Delevoye s'est rendu à Genève, au Palais des Nations, lors de la 12<sup>e</sup> session du comité international de coordination des institutions nationales des droits de l'Homme, chargé de promouvoir et renforcer ces institutions afin qu'elles soient conformes aux Principes de Paris. Ce comité, qui assure un leadership relatif à la promotion et à la protection des droits de l'Homme, encourage la coordination internationale d'activités communes et la coopération entre les institutions nationales. À cette occasion, Jean-Paul Delevoye a rencontré Madame Navanethem Pillay, haut-commissaire aux droits de l'Homme des Nations Unies, avec laquelle il a été décidé d'encourager la coopération des ombudsmans avec les Nations Unies. En effet, l'importance des réseaux des ombudsmans et médiateurs et leur rôle actif en matière de promotion et protection des droits de l'Homme justifient une telle collaboration.

## Le Qatar se forme à la médiation

L'institution du Médiateur de la République a été conviée à participer à une séance de formation à Doha, au Qatar, les 14 et 15 mars derniers. Le centre de formation a été ouvert par le Comité national des droits de l'Homme du Qatar, avec lequel notre Institution a signé un accord de coopération. Sur la demande du Dr. Al Marri, président du Comité, les équipes françaises sont donc intervenues sur les sujets suivants :

- les techniques, la philosophie et les principes de la médiation institutionnelle ;
- les dispositions de la législation française sur le droit d'association, pour permettre au Comité national des droits de l'Homme de proposer un texte similaire au gouvernement du Qatar ;
- l'application en France de la Convention des Nations Unies sur le droit des personnes handicapées et le droit des malades et la sécurité des soins.

Au regard de l'intérêt suscité par cette première formation, le centre de formation devrait accueillir un nouveau programme dans les prochains mois.

## CAS CONCRET

## Une médiation vitale

Madame H., née en 1927, a égaré sa carte Vitale en septembre 2008. Elle a sollicité son renouvellement à plusieurs reprises avec l'aide de son fils, sans succès. Or, l'intéressée a fréquemment besoin de soins médicaux et rencontre donc des difficultés financières lorsqu'elle doit faire l'avance des frais ou subir une hospitalisation. En l'absence de renouvellement de la carte Vitale de sa mère et malgré plusieurs relances au fil de nombreux mois, Monsieur H. a saisi le Médiateur de la

République le 17 janvier 2010, pour une intervention auprès de la Caisse primaire d'assurance maladie (CPAM). Après avoir collecté des informations complémentaires auprès de la réclamante, le Médiateur a appelé l'attention du Directeur de la CPAM sur l'urgence de la situation, compte tenu de l'état de santé, de la fragilité et de l'âge de Madame H.

Au début du mois de mars 2010, le fils de Madame H., a indiqué au Médiateur que sa mère avait enfin reçu sa nouvelle carte.

## PROPOSITIONS DE RÉFORME

## Contamination à l'hépatite C : des failles dans la prise en compte des victimes

En septembre 2008, le Médiateur de la République a alerté les pouvoirs publics sur les difficultés d'indemnisation rencontrées par certaines personnes contaminées par le virus de l'hépatite C. Cette contamination faisait suite à des transfusions sanguines, effectuées par des structures de transfusion disparues et dont aucun élément d'actif n'avait pu être transféré à l'Établissement français du sang (EFS). Ce dernier s'opposait donc à la recevabilité des dossiers des victimes, en raison d'une ambiguïté des textes en vigueur.

La loi du 17 décembre 2008 de financement de la sécurité sociale a transféré à l'Office national d'indemnisation des accidents médicaux (Oniam) la gestion de la nouvelle procédure de règlement amiable des litiges en cause. Interrogée par le Médiateur sur des ambiguïtés persistantes de la loi et dans l'attente du décret d'application, la ministre de la Santé a répondu le 16 janvier 2009 que la procédure d'indemnisation amiable est applicable aux victimes, quelle que soit la date de la transfusion et la nature juridique de la structure ayant délivré les produits sanguins. Elle précisait également que le bénéfice de la présomption d'imputabilité de la contamination aux transfusions reçues s'appliquera à tous les malades, quelle que soit la date de leur contamination.

## UN DÉCRET PRÉOCCUPANT

Force est de constater que le décret d'application attendu, n° 2010-251 du 11 mars

2010, ne reflète pas ces engagements. Certes, il apporte des avancées en termes de délais d'instruction et de recours éventuels, mais il reste muet sur le sort des transfusés dans les centres évoqués ci-dessus.

La loi prévoit que « l'office recherche les circonstances de la contamination, notamment dans les conditions prévues à l'article 102 de la loi n° 2002-303 du 4 mars 2002 », relatif à la présomption d'imputabilité. Or, le décret atténue la portée de cette présomption en renvoyant à l'expertise le soin de déterminer l'imputabilité des dommages, ce qui pourrait, de nouveau, placer les victimes dans l'obligation de rapporter une preuve impossible. Cette crainte est aggravée par le fait que l'Oniam choisit et rémunère les experts.

Le décret prévoit enfin que « les décisions de l'office rejetant totalement ou partiellement la demande d'indemnisation sont motivées » pour ajouter aussitôt que le silence gardé par l'office pendant le délai de six mois fait naître une décision implicite de rejet. Certes, la décision implicite de rejet est favorable aux victimes puisqu'elle écourte les délais de recours, mais on peut craindre que cette voie devienne la règle ce qui nous ramènera à la situation actuelle : le contentieux.

Le Médiateur sera donc attentif, en liaison avec les associations de défense des victimes, à ce que les décisions de l'Oniam s'inscrivent dans la logique de la volonté du législateur et ne soient pas altérées par les ambiguïtés ou les omissions réglementaires.

## Du nouveau sur les frais bancaires

Si de nombreux progrès ont déjà été réalisés pour la transparence des frais bancaires, les effets de la crise actuelle, perceptibles à travers les réclamations qui lui sont adressées, ont conduit le Médiateur de la République à proposer de nouvelles initiatives. Il s'agit tout d'abord d'abaisser le plafond des frais de rejet pour les chèques insuffisamment provisionnés de montant modique, et de supprimer la pénalité libératoire à verser au Trésor public pour retrouver la faculté d'émettre des chèques. La création d'une catégorie de frais minorés pour les personnes surendettées est également préconisée, ainsi que l'interdiction de la facturation de frais pour « surveillance de compte » parfois observée pour ces clients. Dans un souci de transparence, le Médiateur suggère l'adoption d'un glossaire exhaustif des termes désignant les frais bancaires et la création d'un site gouvernemental dédié à l'affichage par les banques de leurs tarifs, sur une base déclarative, à l'instar du site [www.envoiargent.org](http://www.envoiargent.org). Il demande l'extension de l'envoi d'un récapitulatif annuel de frais aux titulaires d'un livret A, parfois

utilisé comme compte de dépôt. Il propose enfin aux banques d'assurer une information préalable du client, par courriel ou SMS, en cas de prélèvement de frais non récurrent, notamment en cas de découvert. Le gouvernement s'est montré assez ouvert à ces propositions, il a ainsi introduit un amendement au projet de loi sur le crédit à la consommation en vue de supprimer la pénalité libératoire, voté en première lecture à l'Assemblée nationale. Il s'est également déclaré favorable à l'obligation pour les banques de proposer aux personnes surendettées des services bancaires à des taux « raisonnables ». Madame Lagarde a, par ailleurs, confié à Madame Cohen Branche, magistrat à la Cour de cassation, une mission visant à formuler des propositions sur les frais applicables aux surendettés, et a commandé, pour juin 2010, un rapport spécifique sur les frais bancaires et les « packages » en vue de limiter tout abus. Le comité consultatif du secteur financier est enfin chargé de mettre à jour, pour mai 2010, un glossaire des opérations courantes.

## ENQUÊTE

## État des lieux des délégués territoriaux

À la fin du mois de mars dernier, le Médiateur de la République a envoyé un questionnaire à l'ensemble de ses délégués territoriaux afin de recueillir leur sentiment personnel et leurs impressions sur leur expérience de terrain au plus près de leurs concitoyens.

Il s'agissait ainsi de « prendre le pouls » de la société, en s'appuyant sur la réalité de leur vécu au quotidien.

Ce questionnaire posait deux questions :

- Une première, ouverte, sans rubriques prédéfinies : « **Quels sont les problèmes majeurs auxquels sont confrontées les personnes que vous rencontrez ?** » ;
- Une seconde, portant plus spécifiquement sur le ressenti de la précarité : « **Constatez-vous une recrudescence des situations de précarité dans les domaines cités ?** ».

Les réponses à la première question ont été obtenues en citation spontanée. Il ressort très clairement que :

- Pour **64 %** des délégués, soit deux délégués sur trois, le principal problème auquel sont confrontées les personnes rencontrées est le défaut d'écoute de l'administration.
- **39 %** d'entre eux évoquent ensuite la complexité de l'organisation des services administratifs. Beaucoup ont estimé que les citoyens étaient « perdus ».

Concernant la deuxième question, cinq catégories étaient suggérées pour évaluer une recrudescence des situations de précarité : surendettement, logement, chômage, minima sociaux et retraites. Il ressort des résultats que :

- **80 %** des délégués estiment qu'il y a une nette recrudescence des situations de précarité en matière de minima sociaux ;
- **69 %** en matière de retraites ;
- **61 %** en matière de chômage et fin de droits ;
- **60 %** en matière de surendettement ;
- **44 %** en matière de logement.

## SOCIAL

## Organisme sociaux : des droits, mais aussi des obligations pour les usagers

Chacun, qu'il soit demandeur d'emploi, allocataire à la caisse d'allocations familiales ou usager du service public, bénéficie de droits. En contrepartie, des obligations s'imposent et notamment celle d'informer les organismes sociaux de tout changement de situation personnelle (déménagement, mariage, etc.). La femme enceinte doit ainsi accomplir plusieurs formalités auprès de son employeur et des organismes sociaux, afin de bénéficier de certaines prestations. De même, les ayants droit doivent informer l'assurance maladie du décès de leur proche, afin de recevoir un éventuel capital décès. L'attribution de droits exige donc le respect d'obligations.

Par ailleurs, il existe d'autres hypothèses où le fait de ne pas informer les organismes sociaux de tout changement de situation pénalise l'usager. Bien que l'organisme dispense généralement une information en ce sens, beaucoup de litiges résultent

du non-respect de cette obligation. Il en va ainsi des demandeurs d'emploi qui omettent de signaler à Pôle emploi leur reprise d'activité, même partielle, alors même qu'une brochure relative à leurs droits et obligations leur a été distribuée lors de leur premier entretien.

Les intéressés sont alors, du fait de cet oubli, doublement sanctionnés. En effet, Pôle emploi, conformément à la réglementation, demande le remboursement des allocations chômage versées lors des jours d'activité non déclarés. En outre, lorsque la période d'activité non déclarée est supérieure à trois jours, elle n'est pas prise en compte pour la recherche de l'affiliation permettant l'ouverture de nouveaux droits et les rémunérations correspondantes ne sont pas incluses dans le salaire de référence. Il importe donc que chacun veille à bien communiquer aux administrations et organismes sociaux tout changement de situation le concernant.