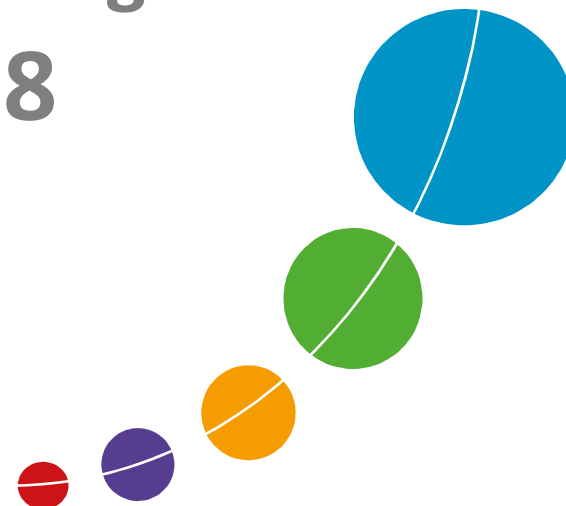


**Transformation du RSI**  
**Réunion avec les organisations**  
**syndicales du Régime général et des**  
**organismes des caisses déléguées**  
**22 janvier 2018**



# SOMMAIRE



2

**I -Le pilotage du projet**

**II - L'organisation de la période transitoire au sein de chaque branche**

**III - Les grands principes de l'organisation cible et les travaux à conduire**

**IV - L'accompagnement du changement**

- **Volet RH / Dialogue social**
- **Volet Communication**





# I -Le pilotage du projet

## 1-1 Rappel

La LFSS 2018 prévoit dans son article 15 qu'un schéma de transformation, approuvé par arrêté des ministres doit permettre de :

- Sécuriser la période de transition de 2 ans entre le 1<sup>er</sup> janvier 2018 et le 31 décembre 2019 prévue pour la reprise en gestion du RSI par le régime général (RG), en détaillant les conditions et le calendrier de transfert des missions, ainsi que des personnels et des moyens de gestion ;
- Garantir l'atteinte des objectifs de qualité de service rendu aux assurés ;
- Anticiper la bonne articulation fonctionnelle entre les branches du régime général pour garantir le maintien de la spécificité du service rendu aux travailleurs indépendants.

## 1-2 Contexte

Les prochains mois s'imposent comme un temps d'orchestration et de priorisation indispensable pour les actions transverses afin de :

- Donner de la visibilité aux branches du RG et de la caisse nationale déléguée pour la sécurité sociale des travailleurs indépendants (CNDSSSTI) ;
- Permettre aux branches d'anticiper les évolutions techniques et métiers, en vue de ne pas dégrader les objectifs de qualité de service tels qu'ils seront suivis par les instances et outils de pilotage stratégiques de la transformation.

### 1-3 Sécurisation de la mise en œuvre de la réforme

- ✓ Le **dispositif de pilotage et d'accompagnement de la protection sociale des travailleurs indépendants** prévoit la mise en place des instances suivantes :

- **Un comité de pilotage :**

Animé par un chef de projet [Mme Agnès BASSO-FATTORI] nommée par la DSS, le COPIL est composé des directeurs des organismes du régime général et du directeur général de la caisse nationale déléguée. Il est chargé de définir le schéma de transformation prévu par la LFSS qui couvre la période transitoire et de préciser le calendrier et les modalités de transfert des activités et d'intégration des personnels des caisses. Le Comité se réunit au moins une fois par mois [2 fois par mois actuellement].

- **Un comité de coordination :**

En appui du COPIL, le chef de projet anime régulièrement un comité de coordination composé des directeurs de projet nommés dans chacune des caisses nationales.

- **Un comité de surveillance :**

Institué pour une durée de trois années jusqu'au 31 décembre 2020, il se compose comme suit : 9 personnalités choisies en raison de leurs compétences ou expériences dans les domaines d'attribution du Comité, un président. Siègent également en son sein : Le Directeur de la sécurité sociale, le Directeur interministériel du numérique et du système d'information et de communication de l'Etat (M. Henri Verdier occupe la fonction depuis septembre 2015)

- **Coordination Comité de pilotage / Comité de surveillance :**

Le Comité de surveillance émet un avis motivé sur les projets de décisions qui lui sont soumis par le Comité de pilotage. Il peut émettre des recommandations sur tout sujet relevant de sa compétence.

Le chef de projet assure le secrétariat du Comité de surveillance qui se réunit au moins quatre fois par an sur convocation de son président ou à la demande du directeur de la sécurité sociale. Le comité de surveillance émet un avis motivé sur les projets de décisions qui lui sont soumis par le Comité de pilotage. Il peut émettre des recommandations sur tout sujet relevant de sa compétence.

- ✓ Le **cadre collégial de coopération entre les organismes du régime général et les caisses déléguées** se structure autour de deux instances :
  - Un comité national de gestion (CNG) : cette instance associe l'Acoss, la Cnam, la Cnav, la CNDSSSTI et l'UCANSS. Le CNG est chargé de fixer les orientations générales en matière de politiques RH, immobilière et de gestion des achats.
  - 12 comités territoriaux de suivi (CTSR) : installés à l'initiative des directeurs des caisses locales déléguées au sein de chaque circonscription de regroupement des anciennes caisses RSI (maille Trajectoire).
  
- ✓ La **gestion des risques**
  - Mise en œuvre au 1<sup>er</sup> trimestre 2018 d'un baromètre social comportant deux enquêtes annuelles dont les résultats sont communiqués au comité de pilotage et au comité de surveillance.
  - Mise en œuvre d'un tableau de bord de suivi mensuel de la qualité de service alimenté par la CNDSSSTI et les branches du RG.

8

## II - L'organisation de la période transitoire au sein de chaque branche



## Organisation de la période transitoire pour la branche Recouvrement (1/2)

- Avant le 1<sup>er</sup> janvier 2018, l'organisation du recouvrement des travailleurs indépendants répondait à un contexte particulier de responsabilité conjointe du RSI et de l'ACOSS
- Dès 2017, la mise en œuvre de la nouvelle organisation du recouvrement des travailleurs indépendants (NORTI) a défini un nouveau modèle de pilotage opérationnel de l'activité :
  - Au niveau national : mise en œuvre de la Direction nationale du recouvrement des travailleurs indépendants (DNRTI)
  - Au niveau local : désignation de Directeurs responsables du recouvrement (DRRTI) sur la maille Trajectoire

## Organisation de la période transitoire pour la branche Recouvrement (2/2)

10

- La LFSS 2018 prévoit un transfert de responsabilité du recouvrement à la branche Recouvrement du régime général
- L'organisation actuelle du recouvrement des travailleurs indépendants est maintenue et complétée pour prendre en compte :
  - La nouvelle maille territoriale (maille CARSAT aménagée) avec la désignation dès janvier 2018 de 6 DRRTI supplémentaires
  - La prise en charge à compter d'avril 2018 du pilotage fonctionnel du front office : désignation en lien avec la Caisse Nationale déléguée d'un adjoint au DNRTI en charge du front office (processus de recrutement en cours)
  - La prise en charge du pilotage fonctionnel de l'affiliation-radiation par la DNRTI
  - L'engagement vis-à-vis de la CNAV pour garantir la qualité de l'organisation permettant la reconstitution de carrière

## L'organisation de la période transitoire côté Assurance Maladie



11

- Le pilotage des activités maladie repose sur une stabilité des circuits de responsabilité et de pilotage s'organisant dans le cadre d'un maintien des fonctions exercées par les directeurs et directeurs santé/médical des caisses locales déléguées.
- Un pilotage organisé au niveau national et pas d'articulation à construire au niveau local entre les Cnam/Drsm et les caisses déléguées/organismes conventionnés.
- Création d'une Mission Pilotage de l'Intégration à l'Assurance Maladie à la Cnam pour la gestion du projet et pour le management de la DGRAS, à la caisse nationale déléguée.

# L'organisation de la période transitoire côté Assurance Maladie



12

## • LES PRESTATIONS

- Le pilotage des OC est désormais opéré par la CNAM via la DGRAS.
- Les responsabilités et missions restent les mêmes pendant la période transitoire :
  - les remboursements de soins et le versement des indemnités journalières sont traités par les OC
  - la CMUC/ACS, l'invalidité, la gestion des bénéficiaires demeurent dans les caisses locales déléguées.

## • LE FRONT OFFICE

- Pendant toute la période transitoire, les canaux de contact des TI sont inchangés :
  - l'accueil physique demeure dans les caisses locales déléguées et les OC
  - l'accueil téléphonique est toujours géré par le 3648 et par les lignes téléphoniques des OC
- Afin d'accompagner les TI dans leur compréhension de la réforme, une PFS temporaire d'information sur la réforme a été mise en place à la CPAM de Reims



## L'organisation de la période transitoire côté Assurance Maladie



13

- **LA PREVENTION ET LES OFFRES D'ACCOMPAGNEMENT**

- La CNAM reprend le pilotage de l'ensemble des programmes de prévention et de risque professionnel des TI courant du 1<sup>er</sup> semestre 2018.
- Les caisses déléguées poursuivront la réalisation de ces programmes de prévention et d'accompagnement sur l'ensemble de la période transitoire.

- **LA GESTION DU RISQUE ET LA FRAUDE**

- En 2018, les plans d'actions GDR et LCF des TI sont toilettés
- En 2019, ces plans convergent avec ceux de la Cnam et sont fusionnés.



# Organisation et pilotage du domaine Retraite au 1er janvier 2018



La transformation est pilotée par une **direction de programme**, qui intègre une **direction préfiguratrice** de la future direction TI de la CNAV

Un impératif: **garantir le maintien de la qualité du service** durant la période transitoire

14

## Les principes

S'appuyer sur les lignes de management des caisses déléguées en évitant de les déstabiliser

Au niveau national: **la Cnav est responsable des résultats**. La direction préfiguratrice assure le pilotage fonctionnel en s'appuyant sur l'actuelle DPSA de la Caisse Nationale Déléguée

Au niveau régional : **la direction et le management des caisses déléguées continuent de piloter l'activité retraite**

# Le fonctionnement opérationnel au 1<sup>er</sup> janvier 2018



15

## Pilotage et organisation de la production Retraite

- La direction préfiguratrice TI assure
  - le pilotage général de la **production retraite TI** réalisée en caisses déléguées jusqu'à transfert, par blocs, aux CARSAT
  - le pilotage général de l'activité retraite **spécifique TI**: RCI, lien cotisations-prestations,...
- Elle s'appuie sur les directeurs retraite TI en caisses déléguées et leurs services

## Pilotage et organisation de l'offre de services Retraite

- La direction préfiguratrice TI assure le pilotage général de **l'offre de service TI** : front office retraite TI, parcours clients TI, offre dématérialisée spécifique TI
- Elle se coordonne avec le directeur relation assurés de la caisse nationale déléguée, les directeurs relations assurés en caisses locales et les responsables des autres branches.
- Elle définit les **parcours clients spécifiques TI** à mettre en œuvre dans les caisses déléguées
- Elle s'appuie sur l'organisation mise en place au sein de la caisse nationale déléguée pour la gestion du front-office, et sur les lignes managériales de gestion du front-office au sein des caisses déléguées

# La création d'un GIE pour gérer les aspects informatiques



16

Il est prévu de créer un Groupement d'Intérêt Economique (GIE) « Systèmes d'Information de la Sécurité Sociale des Indépendants »

- Il s'agit d'une structure créée par une convention constitutive
- Entre l'ACOSS, la CNAM, la CNAV et la Caisse nationale Déléguée
- Pour une durée de 4 ans +1 an si nécessaire

## Pourquoi créer un GIE ?

- Parce qu'il est nécessaire de maintenir en bon état de fonctionnement les systèmes d'information issus du RSI au-delà des deux ans de la période transitoire
  - Une partie importante des SI actuels sera en effet encore utilisée au 1er janvier 2020
- Parce qu'il est important de donner aux équipes informatiques de la visibilité sur leur activité au cours des prochaines années

## Les missions du GIE

- Le maintien en conditions opérationnelles des systèmes d'information issus du RSI nécessaires à la continuité des activités
- L'exploitation informatique de ces systèmes d'information dans des conditions de qualité de service répondant aux besoins des assurés et des utilisateurs ;
- La contribution aux travaux permettant leur remplacement, leur reprise, leur décommissionnement ou leur fusion avec les systèmes d'information du régime général
- Le GIE veillera également à la cohérence de la politique d'achats informatique

Il s'agit donc d'une structure non pérenne, à finalité uniquement technique informatique.





# Le fonctionnement du GIE



17

## Les ressources humaines

- La DSI comprend environ 270 collaborateurs implantés sur 4 sites géographiques
- Il est prévu que la caisse nationale déléguée met à disposition du GIE l'ensemble des effectifs de la DSI du RSI sans modification de leurs contrats de travail à la création du groupement
- Comme pour les salariés des caisses déléguées, les salariés mis à disposition du GIE seront affectés à un organisme du régime général avant le 1<sup>er</sup> janvier 2020
- Ces organismes les remettront immédiatement à la disposition du GIE afin qu'ils puissent assurer la continuité des activités informatiques confiées au GIE
- A la dissolution du GIE, ils rejoindront leur organisme du régime général employeur
- Les quatre membres du GIE peuvent mettre par ailleurs à disposition du groupement toute ressource dont les compétences seraient jugées nécessaires

## La gestion du GIE

- Le GIE est piloté par un Conseil d'Administration composé des directeurs des caisses nationales et du directeur de la caisse nationale déléguée
- Sa gestion courante est assurée par un comité directeur composé des DSI des 4 organismes membres et par un directeur
- Il comprend un comité des utilisateurs qui veille à la bonne prise en compte des besoins métier de chaque Branche

## Les aspects budgétaires

- En 2018-2019, le budget du GIE est abondé par la ligne prévue dans l'actuelle COG du RSI.
- A compter de 2020, les ressources du GIE proviennent d'abondements des caisses nationales du régime général
- Les activités support, nécessaires au fonctionnement du GIE (achats/marchés, comptabilité, gestion de la paie, gestion des locaux, etc.) sont assurées sous forme de service rendu par la caisse nationale déléguée sur 2018-2019 puis par les caisses nationales du RG sur les années suivantes. Ces services font l'objet d'une convention.

La création du GIE s'inscrit dans une démarche visant à sécuriser sur le plan opérationnel la dimension SI de la réforme



## III- Les grands principes de l'organisation cible et les travaux à conduire

## Grands principes de l'organisation cible du recouvrement des travailleurs indépendants (1/3)

19

- Une gestion centralisée des processus d'affiliation et de radiation :
  - Les activités et collaborateurs du Centre national d'immatriculation commun (CNIC) et du Centre national de radiation (CNR) sont placés sous la responsabilité de la branche Recouvrement :
    - Rattachement aux Urssaf Bretagne et PACA
    - Pilotage fonctionnel par la DNRTI
  - Mise en œuvre d'un flux d'information « affiliation-radiation » entre la CNAM et l'ACOSS pour la gestion des droits santé

## Grands principes de l'organisation cible du recouvrement des travailleurs indépendants (2/3)

- Une intégration complète du processus de recouvrement au sein de la Branche recouvrement :
  - Unification des canaux entrants et du workflow pour les flux entrants (expérimentation en 2018 pour généralisation en 2019) :
    - Adresse de contact unique
    - Intégration du flux courrier via les outils de la branche recouvrement
  - Mise en œuvre d'une offre de service digitale enrichie :
    - Paiement par carte bancaire pour l'ensemble des TI (1T2018)
    - Nouvelle application mobile pour les micro-entrepreneurs (1T2018)
  - Mise en œuvre progressive d'une nouvelle politique de recouvrement amiable et forcée
  - Plan de formation des agents des caisses déléguées aux outils de la branche recouvrement

## Grands principes de l'organisation cible du recouvrement des travailleurs indépendants (3/3)

21

- Des nouvelles modalités d'accueil et de relation aux assurés :
  - Maintien des parcours « usagers » pour répondre aux besoins des travailleurs indépendants, notamment pour :
    - La création d'entreprise
    - La fermeture d'entreprise
    - La gestion des travailleurs indépendants en situation de fragilité
  - Mise en œuvre d'un accueil téléphonique reposant sur trois numéros spécialisés :
    - 3698 : numéro «cotisations/affiliation» opéré par la branche recouvrement
    - 3648 : numéro « carrière-retraite » opéré par la branche retraite
    - 3646 : numéro « risque santé » opéré par la branche maladie
  - Mise en œuvre d'un accueil physique commun de premier niveau dans une trentaine de sites, sous la supervision de la branche recouvrement

# Les grands principes de l'organisation cible Assurance Maladie



## Principe généraux

22

- Au 1<sup>er</sup> janvier 2019 : l'Assurance maladie reprend les nouveaux TI installés dans le courant de l'année 2019.
- Au 1<sup>er</sup> janvier 2020 : l'Assurance maladie reprend tous les TI. La reprise de la gestion par la branche maladie s'achève le 31/12/2019 pour les activités RSI et au plus tard le 31 décembre 2020, pour la reprise des activités des OC
- L'affiliation des travailleurs indépendants aux CPAM et CGSS est géographique et s'opère en fonction du lieu de résidence.
- Des points de jonction entre branches : l'organisation des flux d'affiliation, de radiation et les changements de situation, l'acquisition des éléments de revenus pour le calcul des IJ, les signalements croisés entre les branches recouvrement et maladie.

# Les grands principes de l'organisation cible Assurance Maladie



## LES PRESTATIONS

23

- La gestion de l'ouverture des droits de santé s'effectue dans la CPAM de rattachement du TI. Cela nécessite un flux d'informations relatives à l'affiliation émanant de l'ACOSS.
- La prise en charge des frais de santé s'opère soit dans chaque Cnam pour les feuilles de soins électroniques, soit dans les pôles TRAM régionaux pour les feuilles de soins papier
- Le traitement des indemnités journalières, la gestion des bénéficiaires, la CMUC et l'ACS sont a priori du ressort de chaque Cnam.
- Les capitaux décès et l'invalidité sont concentrés sur des pôles TRAM experts.

La répartition des ressources émanant des caisses locales déléguées et des OC n'étant pas homogène sur le territoire, un renforcement du dispositif Phare est prévu. Phare est un dispositif d'entraide ponctuel et pérenne.



## Les grands principes de l'organisation cible Assurance Maladie



24

- **LE FRONT OFFICE**

- La prise en charge des appels entrants sera opérée directement via le 3646.
- Les TI bénéficieront de l'ensemble des points d'accueil de leur Cnam de rattachement.
- Tous les TI pourront ouvrir leur Compte Ameli et bénéficier de ses téléservices.
- En 2020, les TI bénéficieront d'un service de bout en bout en Cnam vs le service à deux niveaux : RSI et OC.



# Les grands principes de l'organisation cible Assurance Maladie



## LA PREVENTION ET LES OFFRES D'ACCOMPAGNEMENT

L'organisation de la reprise par l'assurance maladie des programmes d'accompagnement relevant de son champ diffère :

25

- Soit les programmes correspondent à une offre existante et ils sont alors fondus : ex de Sophia ou de Prado
- Soit les programmes s'intègrent dans des programmes existants : ex de PARI ou de l'offre mère/enfant
- Soit ils sont spécifiques et sont maintenus, nécessitant la mise en place d'une organisation ad hoc : c'est le cas du programme RSI prévention pro pour lequel une organisation spécifique devra être mise en place dans les Drsm.

# Les grands principes de l'organisation cible



L'organisation des activités retraite qui sera mise en place au 1<sup>er</sup> janvier 2020 ne correspond pas à l'organisation cible

- L'organisation cible sera mise en œuvre plutôt en 2021/2022

95% des TI ont aussi eu une activité salariée  
L'activité TI présente des spécificités qu'il faut prendre en compte

26

Les principales caractéristiques de l'organisation cible

- Une offre de services unifiée pour tous les assurés, qu'ils aient eu ou pas une activité indépendante durant leur vie professionnelle
- Des modalités d'accueil physique et téléphonique unifiées
- Une offre de services numériques unifiée adaptée à la situation de chaque assuré ou retraité
- Des modalités de gestion des carrières unifiées
- Des modalités de traitement des demandes de retraite unifiées
- Une offre de services spécifiques lorsque elle est nécessaire (rapprochement cotisations/carières, débuts et fins d'activités TI,...)



# L'organisation au 1<sup>er</sup> janvier 2020



Pourquoi l'organisation cible ne peut-elle pas être mise en œuvre dès le 1<sup>er</sup> janvier 2020 ?

27

- Parce que les outils de travail informatiques ne seront pas encore unifiés
- Deux projets informatiques majeurs intégrés au schéma directeur SI de la CNAV sont nécessaires
  - Le RGPU
  - Le nouveau poste de travail d'instruction des demandes de retraite
- La reprise des carrières du RSI dans le RGPU est prévue en 2021
- La création du nouveau poste d'instruction retraite est prévue en 2021/2022

# L'organisation au 1<sup>er</sup> janvier 2020



L'offre de services et l'organisation au 1<sup>er</sup> janvier 2020 s'appuieront principalement sur des évolutions des outils existant

- Un accueil téléphonique dédié TI, dans le cadre de l'accueil téléphonique de la Branche Retraite (3960)
- Un accueil physique Retraite sur rendez-vous et une contribution à l'accueil de niveau 1 mutualisé supervisé par la Branche Recouvrement
- Une offre de service en ligne disponible sur le portail [lassuranceretraite.fr](http://lassuranceretraite.fr) adaptée à la situation de chaque assuré ou retraité (elle s'appuiera sur une refonte du portail )
- Une offre de conseil comportant des parcours spécifiques pour les situations carrières TI qui le nécessitent
- Une gestion de la carrière nécessitant l'utilisation de deux outils, pour la carrière RG et pour la carrière RSI
- Une gestion des demandes de retraite nécessitant deux outils, OR pour les dossiers LURA, ASUR pour les dossiers hors LURA et la retraite complémentaire

## Les travaux à conduire en 2018 et 2019



La définition de l'organisation qui sera mise en place en 2020 va s'appuyer sur des expérimentations sur le terrain

- Utilisation des outils métier de la CNAV (OR) par les caisses déléguées
- Extension de l'accueil Retraite sur rendez-vous en caisses déléguées
- Numéro ou file dédiée pour l'accueil téléphonique retraite
- Gestion coordonnée des comptes prestataires
- ...

Le cadrage national des expérimentations par la Cnav et la caisse nationale déléguée est engagé

Le transfert de responsabilité de la gestion de l'activité Retraite des directions des caisses déléguées vers les directions des CARSAT se fera progressivement, à partir de juillet 2018

- Il interviendra, sur le traitement des demandes de retraite, lorsque la liquidation des LURA sera opérée avec l'OR par la caisse déléguée
- Le calendrier et les modalités de ces transferts de responsabilités seront définis en accord entre chaque CARSAT et chaque caisse déléguée



# Les grands jalons métier retraite



2018

Premier semestre

- Cadrage et lancement des premières expérimentations (notamment OR)
- Définition des formations à assurer et de leur calendrier

Deuxième semestre

- Premières formations
- Extension des expérimentations et début de la généralisation des nouvelles modalités de travail avec OR
- Extension des expérimentations des nouvelles modalités d'accueil
- Préparation des parcours spécifiques TI

2019

- Poursuite des formations
- Généralisation de l'utilisation de l'OR
- Mise en place des parcours spécifiques TI
- Définition détaillée de l'organisation (équipes de travail, lignes managériales, implantations géographiques, circuits et outils de travail) en place au 1<sup>er</sup> janvier 2020

30

## IV - L'accompagnement du changement

## Volet RH/Dialogue social



### Rappel du cadre légal du transfert des contrats de travail

- Transfert des contrats de travail au 1<sup>er</sup> janvier 2020
- Transfert éventuellement anticipé par décret avant
- Recherches des solutions de repositionnement recueillant l'accord des salariés avant le 30 juin 2019
- Faute d'accord du salarié, repositionnement sur une activité similaire à celle exercée aujourd'hui



### Au plan conventionnel

- Application des CCN du RSI jusqu'au 31 décembre 2019
- Négociations engagées à l'Ucanss avec les OSN représentatives au RSI avant le 31 mars 2018

### 3 étapes :

- 1 accord de méthode  
Négociation engagée le 17 janvier
- 1 accord d'accompagnement  
2 principes structurant : absence de licenciement et de mobilité géographique forcée
- 3 accords de transition permettant d'organiser le passage des salariés de la CCN du RSI à la CCN du RG
  - Si pas d'accords de transition, application des CCN du RG au 1<sup>er</sup> janvier 2020

## Les informations et consultations des Instances représentatives du personnel

34

- Réunion du 22 janvier 2018 de l'ensemble des organisations syndicales représentatives dans les CCN du RG et du RSI
- Consultation des IRP des organismes ensuite dans le cadre des orientations stratégiques
- Tout décret de transfert de personnels par anticipation fera l'objet d'une consultation des IRP
- Les transferts des contrats de travail au 1<sup>er</sup> janvier 2020 seront soumis à des informations-consultations des IRP des organismes
- Tout au long du projet, des réunions à l'Ucanss des organisations syndicales représentatives dans les CCN du RSI et du RG

## VOLET COMMUNICATION



### De 2017 à 2018 : une mise en œuvre des actions du changement de marque et du plan de communication sur la réforme par l'ex-RSI et les caisses du régime général

Début janvier 2018, la réforme s'est concrétisée par la suppression de l'appellation « RSI ». Une communication claire sur la réforme auprès des travailleurs indépendants ainsi que sur leurs interlocuteurs a été déployée :

- mise en ligne du site [secu-independants.fr](http://secu-independants.fr) au 2 janvier et actualisation des sites du RG avec des espaces informationnels dédiés aux travailleurs indépendants
- changement de la signalétique des caisses de l'ex-RSI et élaboration de chartes graphiques (papeterie, édition, signalétique)
- révision des courriers et supports d'éditique de l'ex-RSI
- transmission de scripts aux front-offices du régime général sur la réforme pour une prise en charge de premier niveau des travailleurs indépendants
- actions de communication envers les assurés, les partenaires, la presse (courriers, courriels, dossier de presse)
- maintien des numéros d'appels existants pour les travailleurs indépendants (3648 et 3698) et gestion de transferts d'appels des branches du régime général vers les caisses déléguées pour une prise en charge de l'assuré
- renfort en CDD des ETP des plateformes téléphoniques RSI.

## En 2018 : Assurer une communication interne régulière en direction de l'ensemble des collaborateurs et déployer une stratégie de communication externe d'accompagnement des assurés

### ○ Communication interne

Une communication interne interbranches déjà engagée en 2017 sera poursuivie en 2018. Elle aura pour objectifs de donner aux salariés des quatre caisses nationales et de leur réseau de caisses une vue d'ensemble régulièrement actualisée de la mise en œuvre de la réforme.

Trois axes sont définis :

- Assurer une information régulière sur les principaux jalons du projet ;
- Porter des messages RH sur la sécurisation des parcours professionnels ;
- Construire progressivement une identité commune par le biais d'un espace commun [transformation-info.fr](http://transformation-info.fr) .

Chaque caisse nationale mobilisera ses propres moyens de communication internes pour porter les messages spécifiques auprès de ses collaborateurs dans le champ de ses activités. Un renforcement d'actions de communication est conduit auprès des salariés du réseau des caisses déléguées (rencontres, push-mails, lettres d'information).

### ○ Communication externe

Courant janvier 2018, des actions complémentaires en matière de communication externe se poursuivent :

- envoi d'e-mailing aux assurés actifs disposant d'une adresse mail connue des caisses déléguées et d'un courrier aux autres travailleurs indépendants ;
- adaptation du courrier de bienvenue adressé aux nouveaux assurés ;
- envoi d'un courrier à destination des retraités soit environ 1,2 million de personnes percevant plus de 100 € de retraite mensuelle d'indépendant leur expliquant la réforme et précisant leurs interlocuteurs à court terme [fait le 12-01] ;
- information à destination des experts comptables et autres partenaires de l'ex-RSI ;
- courrier aux administrateurs de l'ex-RSI ;
- adaptation de tous les supports et outils de communication hors réforme ;
- Poursuite du dépliement de nouvelles fonctionnalités du portail [secu-indépendants.fr](http://secu-indépendants.fr).

Ces actions font partie intégrante d'une stratégie interbranches de communication externe d'accompagnement des assurés [prolongement de l'atelier n° 14] qui va progressivement se structurer en un plan de communication 2018 visant les travailleurs indépendants.