



Communiqué de presse

La Plaine Saint-Denis, le 18 février 2016

100 médiateurs départementaux à l'écoute des assurés du RSI

Le Régime social des indépendants (RSI), engagé à restaurer la relation de confiance avec ses assurés, met en place 100 médiateurs départementaux. Leur mission est de favoriser la résolution des différends par le dialogue. Tout assuré du RSI qui a déjà formulé une réclamation peut saisir le médiateur de son département de résidence.

Un médiateur à l'écoute des assurés dans chaque département

Qui sont les médiateurs ?

Les 100 médiateurs départementaux du RSI sont choisis, par les présidents et directeurs des caisses régionales du RSI, en fonction de leur connaissance du monde de l'entreprise et des chefs d'entreprise indépendants. Ils exercent leur fonction bénévolement, en toute indépendance et impartialité.

Quelles sont les conditions pour saisir le médiateur départemental ?

Tout assuré du RSI peut saisir gratuitement le médiateur de son département de résidence dès lors qu'il a formulé une réclamation pour laquelle :

- il a reçu une réponse qu'il estime partielle ou insatisfaisante ;
- ou pour laquelle il n'a pas reçu de réponse dans un délai de 21 jours.

Comment saisir le médiateur départemental ?

L'assuré se connecte sur www.rsi.fr/mediation puis clique sur « saisir le médiateur départemental » pour compléter et envoyer sa demande en ligne.

Que se passe-t-il suite à la saisie du médiateur ?

- L'assuré reçoit immédiatement un courriel accusant réception de sa demande ;
- Le médiateur départemental prend connaissance du dossier puis prend contact avec l'assuré et le RSI pour favoriser la résolution du différend.

Une mesure portée par les pouvoirs publics et le RSI

La médiation départementale est l'une des [20 mesures pour simplifier la vie des assurés](#) mises en place par le RSI et portées par les pouvoirs publics.

Cette mesure répond à la volonté des administrateurs et de la direction générale du RSI de renforcer le lien de proximité avec les assurés. Elle complète les services qui sont à leur disposition :

- les numéros de téléphone (84,5 % de taux de réponse) ;
- l'accueil physique (62 % des assurés estiment que leur demande est traitée à l'issue de leur visite) ;
- la gestion des réclamations (90 % sont traitées dans les délais fixés selon le type de réclamation).

À propos du Régime social des indépendants

Le RSI assure une mission de service public, la protection sociale obligatoire de 6,2 millions chefs d'entreprise indépendants actifs et retraités (artisans, industriels, commerçants et professionnels libéraux) et de leurs ayants droit : assurance maladie-maternité, prévention et action sanitaire et sociale pour tous ; retraite, invalidité-décès et indemnités journalières pour les artisans, industriels et commerçants.

Auprès de 2,8 millions de cotisants, il recouvre 11 milliards d'euros au titre des 17 milliards d'euros de prestations qu'il verse, la différence étant compensée par des transferts de solidarité. Il recouvre également 5 milliards d'euros au titre des allocations familiales, de la CSG-CRDS et de la formation professionnelle.

Il est composé d'une caisse nationale et de 29 caisses régionales dans lesquelles 912 administrateurs élus et 5 500 agents sont au service des assurés.

Contact presse

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

Caisse nationale RSI
260-264 avenue du Président Wilson
93457 La Plaine Saint-Denis Cedex

Téléphone assurés : 3648 pour les prestations - 3698 pour les cotisations (service gratuit + prix de l'appel)

www.rsi.fr