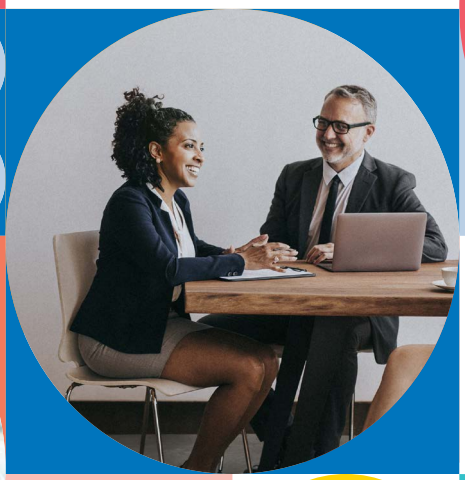
Urssaf
Caisse nationale

Au service de notre protection sociale



Rapport d'activité 2020

de la médiation de l'Urssaf

Sommaire

04 La médiation

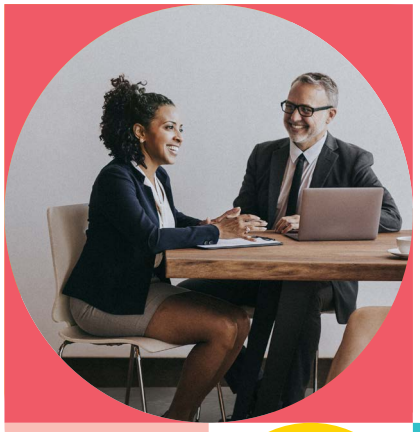
07 Le réseau des médiateurs Urssaf

07 Le réseau des médiateurs dédiés aux indépendants

09 Retour sur l'activité 2020

15 Préconisations du réseau des médiateurs

25 Annexes



Édito
2020, la médiation dans un contexte de crise sanitaire inédite

Cette deuxième année de la médiation des Urssaf s'inscrit dans un contexte inédit de crise sanitaire dont les effets se poursuivent en 2021.

Les Urssaf particulièrement mobilisées pendant la crise sanitaire ont centré leur action sur l'accompagnement des usagers relevant des secteurs d'activité touchés par les effets de la crise.

Les activités cœur de métier, collecte des cotisations et contrôle, ont été temporairement suspendues et les Urssaf ont mis en place les mesures d'accompagnement spécifique définies par le législateur (exonération, aide au paiement, plan d'apurement et remise de dettes).

De nombreux canaux de diffusion de l'information ont été mis en place afin de rester au plus proche des usagers (Lettre d'information, mail d'information, mini site dédié, webinaires, ...).

Les médiateurs ont été moins sollicités en 2020 et cette situation peut s'expliquer par la suspension temporaire d'une partie des activités de l'Urssaf ce qui est de nature à entraîner une baisse des situations susceptibles de générer une insatisfaction.

La médiation au sein des Urssaf étant par ailleurs récente, nous ne disposons pas d'un recul suffisant pour apprécier avec certitude la portée des chiffres de l'année 2020.

Il faut souligner que la médiation n'a pas d'objectif chiffré à atteindre. Le niveau de sollicitation des médiateurs est le reflet de l'activité des Urssaf et de la perception des usagers de la capacité des organismes à prendre en charge les insatisfactions à la hauteur de leurs attentes.

Enfin, s'agissant des travailleurs indépendants (TI) qui peuvent également solliciter le médiateur du Conseil de la protection sociale des travailleurs indépendants (CPSTI), ce rapport propose de présenter les données chiffrées des demandes relatives au recouvrement portées devant la médiation des Urssaf et devant celle du CPSTI afin de donner une vision exhaustive.

Cette vision consolidée permet d'apprécier le niveau de sollicitation de la médiation trouvant son origine dans l'activité des Urssaf.

Si les demandes ont été moins nombreuses, la médiation a conservé son rôle d'accompagnement fondamental. Les médiateurs sont ainsi restés à l'écoute des usagers et les ont accompagnés tout au long de la crise.

La bienveillance, la personnalisation de la relation ainsi que le rôle de facilitation des médiateurs ont plus que jamais été mis en avant.

La médiation a ainsi trouvé toute sa dimension au sein des services de l'Urssaf et auprès des usagers.

Les retours positifs démontrent le bon fonctionnement du dispositif et sa plus-value pour démêler des situations complexes et rétablir le dialogue entre l'Urssaf et l'usager.

La publication de ce deuxième rapport annuel intervient dans un contexte où les perspectives de reprise de l'activité sont encore incertaines.

En 2021, la promotion du dispositif de médiation ainsi que la mise en place de solutions adaptées sont plus que jamais de mise afin de traverser le contexte économique inédit.

Enfin, l'année 2021 permettra de poursuivre le travail engagé par la médiation nationale sur le portage des préconisations effectuées par les médiateurs régionaux afin de faire évoluer soit des dispositifs réglementaires soit des processus de gestion. Cette démarche a pour objectif de contribuer à l'amélioration de la qualité de service et donc à la satisfaction des usagers.

Christine CAMBUS
Médiatrice nationale de l'Urssaf

La médiation

01.

Qu'est-ce que la médiation ?

La médiation est un mode d'intervention et d'action dans une relation entre un usager et un organisme grâce à l'entremise d'un tiers neutre. Elle contribue à l'émergence d'une solution amiable lors d'un désaccord par le rapprochement et la mise en débat des points de vue de chaque partie ainsi que par le traitement extra-juridictionnel de dossiers, insatisfactions ou litiges.

Ce dispositif vise ainsi à apporter une réponse amiable et rapide à des situations spécifiques, pour lesquelles les dispositifs existants de règlement des différends s'avèrent inadaptés, et à prévenir en amont certains litiges qui peuvent s'avérer coûteux et longs pour les usagers et les organismes.

Le médiateur émet une recommandation après avoir entendu les deux parties et confronté leurs points de vue afin de les aider à rétablir une communication.

À quelles règles de déontologie le médiateur est-il soumis ?

Le médiateur formule des recommandations, dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur.

En relation directe avec le directeur de l'organisme, il dispose des moyens nécessaires à l'exécution de ses missions.

Le médiateur doit justifier d'une formation ou d'une expérience attestant l'aptitude à la pratique de la médiation, et disposer de bonnes connaissances juridiques.

La médiation est soumise au principe de confidentialité.

Les constatations du médiateur et les déclarations recueillies au cours de la médiation ne peuvent être divulguées aux tiers ni invoquées ou produites dans le cadre d'une instance judiciaire ou arbitrale sans l'accord des parties.

Le médiateur accomplit sa mission en toute impartialité et ne peut recevoir aucune instruction quant au traitement d'une réclamation qui lui est soumise. Il veille à prévenir toute situation de conflit d'intérêts.

À quelles conditions peut-on saisir le médiateur ?

Les demandes de médiation formulées par un usager relatives aux relations entretenues avec l'Urssaf dont il relève peuvent être reçues, sans préjudice des voies de recours existantes, par une personne désignée par le directeur et placée auprès de ce dernier afin d'exercer la fonction de médiateur.

L'intervention du médiateur ne peut pas être demandée :

1. Lorsqu'a été engagée une procédure contentieuse

Il s'agit des recours juridictionnels formés devant le pôle social du tribunal judiciaire. Nota : La notion de « procédure contentieuse » n'englobe pas les recours amiables formés devant les CRA.

L'engagement d'une procédure contentieuse met fin à toute demande de médiation qui aurait été sollicitée.

2. Lorsque l'usager n'a effectué aucune démarche préalable auprès de l'organisme concernant le sujet a l'origine de son mécontentement

La médiation est nécessairement postérieure à une « démarche du demandeur auprès des services concernés de l'organisme ». La notion de démarche préalable du demandeur recouvre différentes actions : réclamations, échanges avec les services de l'organisme (i.e. courriers, mail, téléphone, accueil sur rendez-vous, via le site urssaf.fr).

Le médiateur formule auprès des services de l'organisme ou de son directeur des recommandations pour le traitement des demandes de médiation dans le respect des dispositions législatives ou règlementaires en vigueur.

L'engagement de la procédure de médiation suspend les délais de recours par ailleurs prévus pour les procédures classiques (notamment la commission de recours amiable), à compter de la notification portant sur la recevabilité de la réclamation soumise au médiateur et jusqu'à ce que celui-ci ait communiqué ses recommandations aux deux parties.

Comment saisir le médiateur ?

Le médiateur peut être saisi de plusieurs manières :

- Via le compte en ligne du cotisant ;
- Par mail après avoir rempli le formulaire disponible à l'adresse suivante : https://www.urssaf.fr/portail/home/utile-et-pratique/mediation.html
- Par courrier.

En revanche, il n'est pas possible de saisir le médiateur par téléphone.

Comment est traitée une demande de médiation ?

Lors d'une demande de médiation, le médiateur vérifie, dans un premier temps, la recevabilité de la demande en s'assurant que celle-ci relève bien de sa compétence.

Après vérification des faits et recherche de tous éléments utiles à l'analyse, un examen approfondi de la demande est effectué, dans le respect du principe du contradictoire.

Le médiateur prend contact avec l'usager pour écouter sa demande et en faire préciser certains aspects. Des compléments d'information peuvent être demandés à l'usager, si nécessaire.

Le médiateur formule une recommandation auprès des services, celle-ci ne s'impose pas à l'organisme.

Le médiateur informe personnellement le cotisant des suites de la médiation.

Pendant la durée de la médiation, l'Urssaf suspend toute procédure de recouvrement forcé de façon à ne pas perturber le bon déroulement des échanges. Le délai de recours amiable ou juridictionnel est également suspendu, de sorte que le cotisant qui entre en médiation ne soit pas lésé dans sa possibilité de saisir ultérieurement la commission de recours amiable ou la juridiction compétente.

Comment s'articulent la médiation à destination de tous les publics et celle qui est dédiée aux indépendants ?

Compte tenu de l'intégration du Régime social des indépendants au régime général, la médiation à destination de tous les publics, gérée par les Urssaf, est coordonnée avec la médiation dédiée aux travailleurs indépendants, gérée par le CPSTI.

Les demandes adressées par les travailleurs indépendants à la médiation des travailleurs indépendants sont traitées par ce réseau.

Si toutefois la demande est parvenue au médiateur Urssaf, celui-ci la prend en charge, en lien avec la médiation des travailleurs indépendants.

En cas de demande mixte (portant sur le compte employeur et sur le compte travailleur indépendant), celle-ci est traitée conjointement.

Le réseau de la médiation Urssaf

02.

Le réseau se compose de 27 médiateurs régionaux désignés dans chaque Urssaf et d'un médiateur national désigné par le directeur de la caisse nationale.

Les médiateurs régionaux

Les médiateurs régionaux sont désignés par le directeur de l'organisme régional. Ils sont choisis parmi des personnes qui justifient d'une formation ou d'une expérience adaptée à la pratique de la médiation et qui possèdent, par l'exercice présent ou passé d'une activité, une qualification en droit suffisante eu égard à la nature des affaires à connaître, et en particulier en droit de la Sécurité sociale.

Il peut s'agir d'une personne extérieure à l'organisme exerçant l'activité à titre bénévole ou d'un salarié de l'organisme régional.

10 médiateurs sont externes et 17 médiateurs sont salariés de l'organisme.

Un médiateur assure par ailleurs la fonction de médiateur d'un conseil régional de protection sociale des travailleurs indépendants.

L'accompagnement par la médiation nationale

Actions de formation

Pour accompagner la mise en place du réseau des médiateurs, un dispositif de formation a été proposé aux nouveaux médiateurs.

Ce dispositif a été conçu avec les médiateurs nationaux de l'Assurance Retraite et du CPSTI et l'appui de l'EN3S. Cette formation, dispensée par deux médiatrices professionnelles, porte principalement sur la posture du médiateur et la résolution de situations conflictuelles.

Ce dispositif commun aux trois réseaux permet d'organiser des sessions mixtes enrichissant les échanges, le partage d'expériences et favorisant la mise en place d'une dynamique de partage réguliers entre médiateurs des différents réseaux.

Cette formation est proposée à tout nouveau médiateur entrant en fonction.

Animation du réseau des médiateurs

Le réseau des médiateurs fait l'objet d'un accompagnement continu tout au long de l'année assuré par la médiatrice nationale et deux chefs de projets.

Le réseau est réuni deux fois par an en session collective pour aborder les sujets d'actualité, le fonctionnement des médiateurs et partager des expériences ou approfondir des travaux en atelier.

Relations avec les partenaires

Le médiateur national de l'Urssaf entretient des échanges réguliers avec les médiateurs nationaux des autres organismes de protection sociale (Assurance Retraite, Assurance Maladie, Allocations Familiales, Régime Agricole, CPSTI et Agirc Arrco). Des échanges sont également organisés avec le délégué à la médiation de la Défenseure des droits et ses équipes.

Évolution des outils de gestion

Pour simplifier le suivi administratif des dossiers de médiation, la médiation nationale a déployé en octobre 2020 un outil de gestion créé par le CPSTI.

Cet outil facilite le quotidien des équipes en charge de la médiation. Suite aux travaux entrepris par la médiation nationale, il alimente automatiquement un tableau de bord permettant de disposer de données statistiques étayées pour les rapports d'activité.

Le réseau de la médiation dédié aux indépendants

03.

L'adossement de la protection sociale des travailleurs indépendants au régime général s'est accompagné de la mise en place d'un dispositif de médiation dédié aux travailleurs indépendants et géré par le CPSTI.

Ce dispositif comporte un médiateur national et des médiateurs régionaux. Le médiateur national est désigné par l'assemblée générale du CPSTI. Les 17 médiateurs régionaux sont des bénévoles désignés par chaque instance régionale du CPSTI. Ils sont compétents sur l'ensemble des réclamations relatives au service des prestations de sécurité sociale et au recouvrement des cotisations par les organismes du régime général.

Le médiateur national définit l'organisation générale du traitement des réclamations par les médiateurs régionaux, coordonne et anime leur activité.

Il établit un rapport annuel sur les activités de médiations qu'il remet au CPSTI et transmet aux ministres chargés de la sécurité sociale et du budget et au défenseur des droits. Ce rapport est public et en libre accès sur le site **https://www.urssaf.org/home.html.**

Retour sur l'activité 2020

04.

Afin d'avoir une vision exhaustive des chiffres relatifs au recouvrement sont présentées dans le bilan les données relatives :

- aux demandes reçues par la médiation Urssaf (travailleurs indépendants et hors travailleurs indépendants),
- aux demandes des travailleurs indépendants portées auprès de la médiation gérée par le CPSTI.

Une diminution des demandes en lien avec le contexte de la crise sanitaire

Entre le 1er janvier et le 31 décembre 2020, les médiateurs ont traité 3 834 demandes de médiation.

Sur ces demandes 2 263 ont été reçues par la médiation des Urssaf et 1571 ont été reçues par la médiation gérée par le CPSTI.

La diminution de l'activité de médiation est de 30 % par rapport à l'année 2019.

La suspension temporaire d'une partie des activités des Urssaf a naturellement fait disparaitre des sources d'insatisfaction pour certains usagers et réduit le champ d'action des médiateurs.

Cette diminution de l'activité doit s'analyser positivement, elle témoigne de l'accompagnement de qualité des Urssaf pendant la crise et qui n'a conduit que peu d'usagers à manifester une insatisfaction auprès du médiateur.

Un renforcement des actions liées aux demandes non recevables

Sur l'ensemble des demandes traitées par le réseau des médiateurs, 60 % sont recevables.

Les principaux motifs d'irrecevabilité sont les suivants :

→ Absence de démarche préalable (60 % des dossiers non recevables),

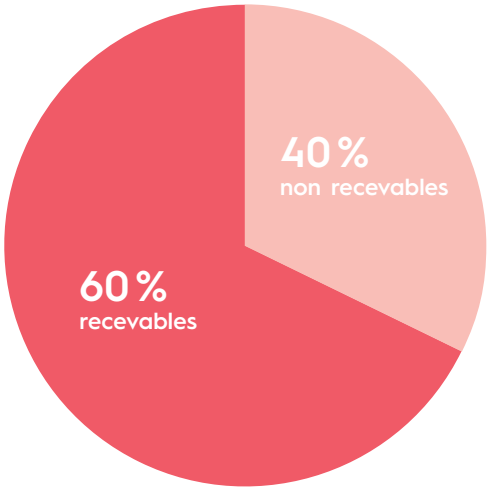
→ Compétence d'un autre organisme (23 % des dossiers non recevables).

Ce nombre doit toutefois être relativisé puisque dans ces hypothèses ces demandes sont réorientées vers les services ou les organismes compétents.

Afin de réduire le nombre de demandes irrecevables, deux actions sont menées :

→ le renforcement des actions de communication à destination des usagers, notamment via la page dédiée à la médiation sur le site **urssaf.fr** et des actions engagées au niveau local (flyer, réseaux sociaux, ...),

→ l'évolution du formulaire connecté accessible depuis le compte de l'usager.



La saisine par voie dématérialisée privilégiée

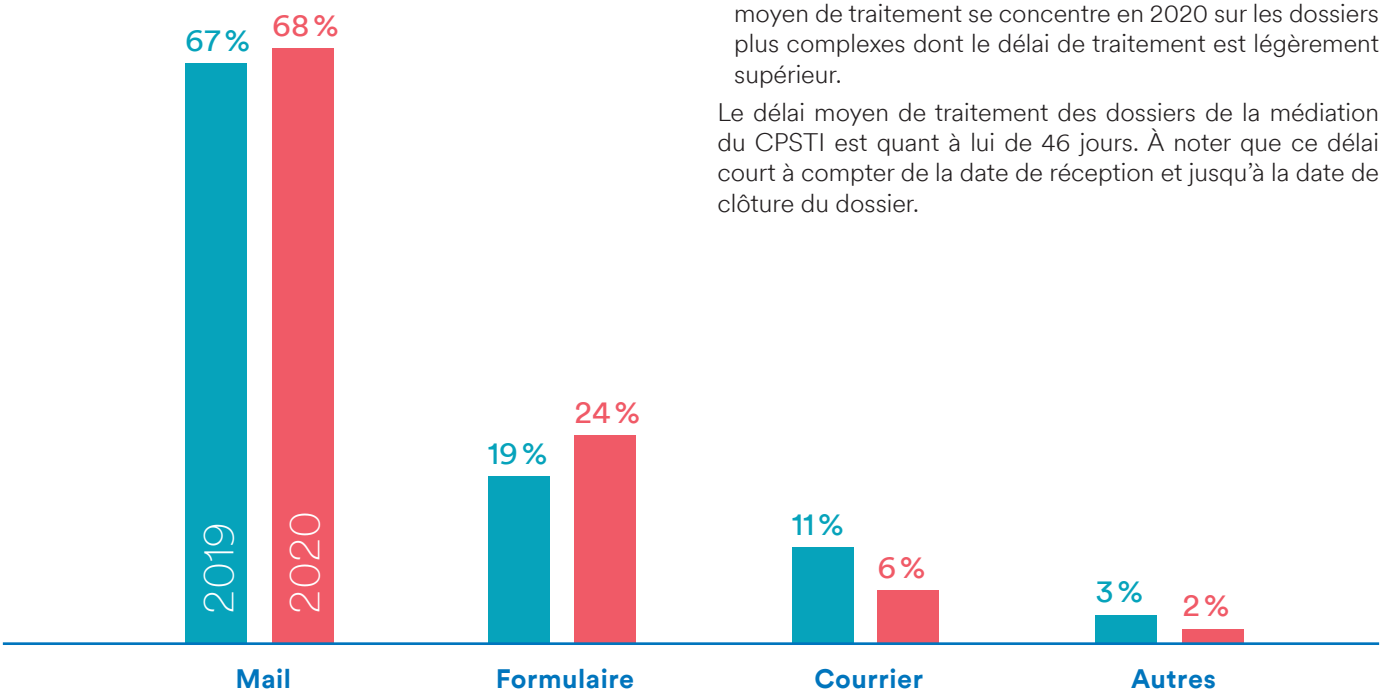
68 % des demandes ont été transmises par courriel (proportion en légère augmentation par rapport à 2019).

Depuis le printemps 2020, les usagers disposent d'un formulaire dans le dossier cotisant en ligne (DCL) leur permettant de saisir le médiateur directement depuis leur espace. Le formulaire de saisine en accès libre reste néanmoins accessible sur le site urssaf.fr pour ceux ne disposant pas de cet espace. L'utilisation du formulaire représente un quart des demandes.

A contrario, les courriers sont de moins en moins privilégiés et ne représentent plus que 6 % des demandes.

Enfin les dossiers restants recouvrent différents cas particuliers, notamment la requalification d'une réclamation sensible en demande de médiation à l'initiative de l'organisme.

L'objectif est de poursuivre sur 2021 le développement de la saisine via le service en ligne à disposition dans l'espace personnel de l'usager.



Un délai moyen de traitement en augmentation mais un engagement de service respecté

La médiation des Urssaf s'engage à apporter une réponse aux demandes des usagers dans un délai de 30 jours ouvrés suivant la notification de la recevabilité de la demande.

Cet engagement de service est réduit à 15 jours dans le cadre du recouvrement forcé.

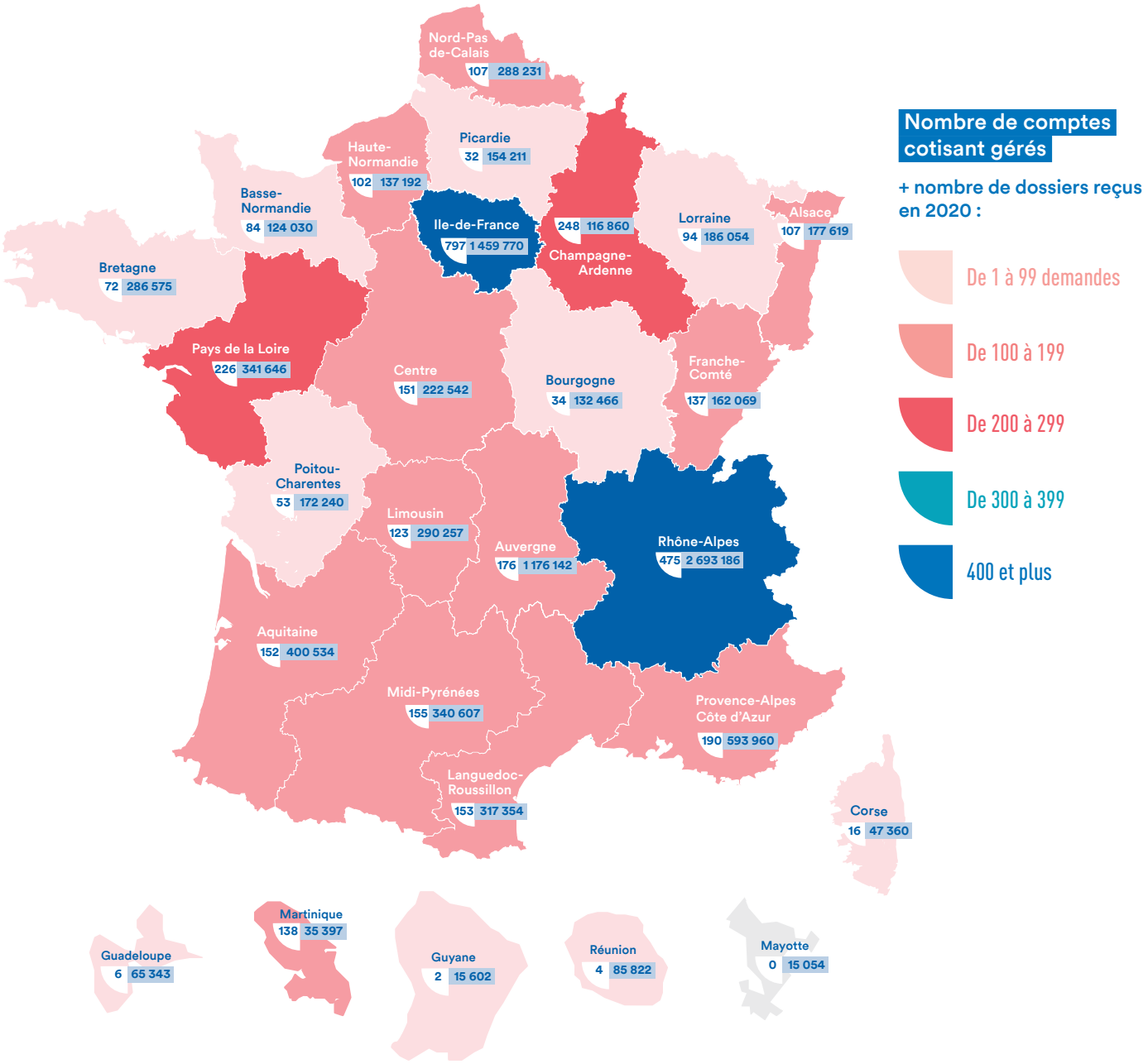
En 2020, le délai moyen de traitement des dossiers recevables est de 29 jours. Le délai moyen de traitement tous dossiers confondus (recevables et non recevables) est, quant à lui, de 18 jours.

L'engagement de service a donc été respecté en 2020 même si une tendance à l'allongement des délais est observée. Cette hausse s'explique, principalement par deux facteurs :

- Des dossiers en majorité plus complexes qui nécessitent une instruction plus longue.
- La diminution du nombre de dossiers liés au recouvrement forcé dans un contexte de crise sanitaire : ces dossiers qui font l'objet d'un traitement prioritaire influent en effet sur le délai moyen global. Moins nombreux en 2020, le délai moyen de traitement se concentre en 2020 sur les dossiers plus complexes dont le délai de traitement est légèrement supérieur.

Le délai moyen de traitement des dossiers de la médiation du CPSTI est quant à lui de 46 jours. À noter que ce délai court à compter de la date de réception et jusqu'à la date de clôture du dossier.

Répartition des demandes reçues par région



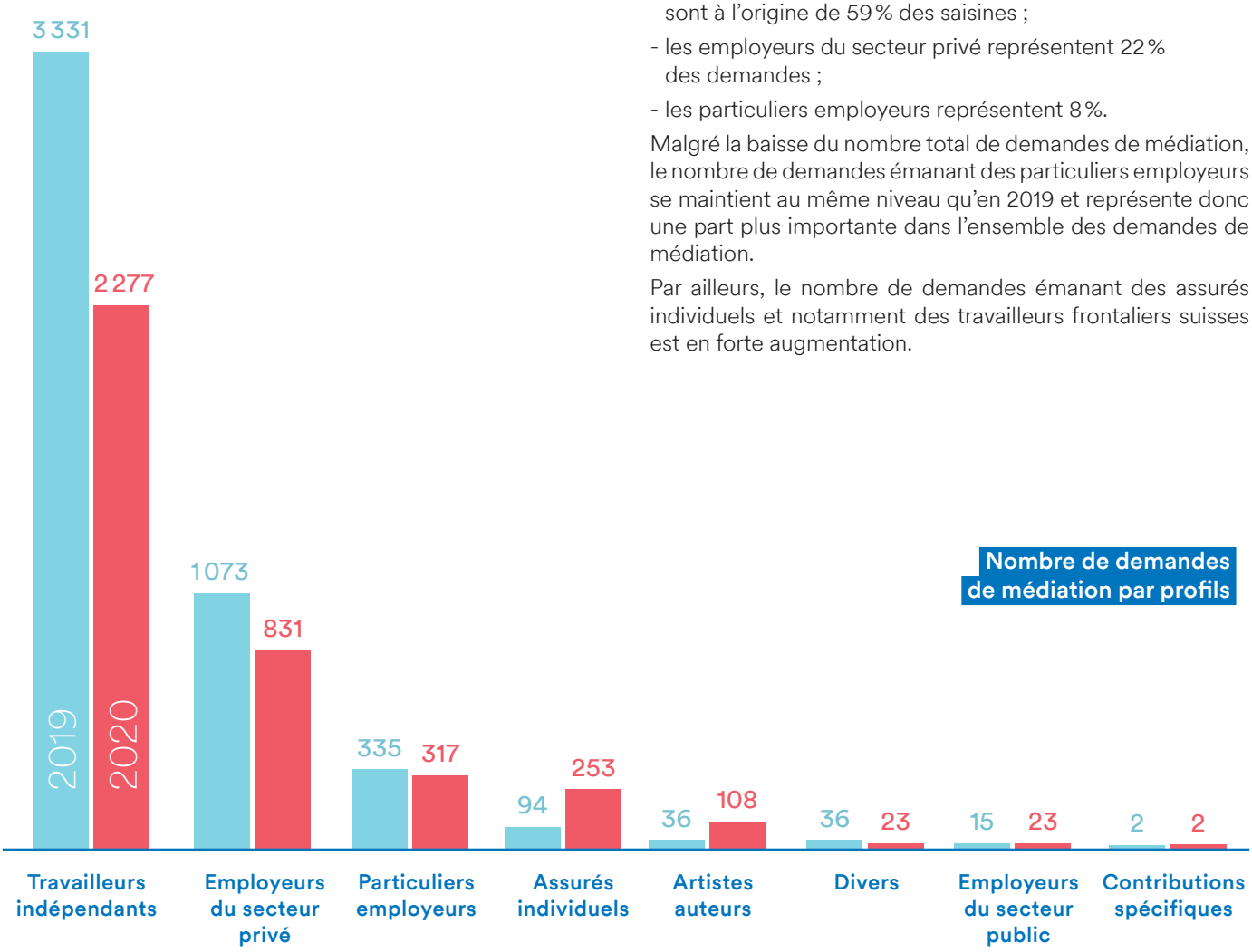
Des profils de demandeurs variés et une répartition stable des catégories

La grande majorité des demandes se concentre sur trois publics :

- les travailleurs indépendants (artisans, commerçants, professions libérales, praticiens auxiliaires médicaux) sont à l'origine de 59 % des saisines ;
- les employeurs du secteur privé représentent 22 % des demandes ;
- les particuliers employeurs représentent 8 %.

Malgré la baisse du nombre total de demandes de médiation, le nombre de demandes émanant des particuliers employeurs se maintient au même niveau qu'en 2019 et représente donc une part plus importante dans l'ensemble des demandes de médiation.

Par ailleurs, le nombre de demandes émanant des assurés individuels et notamment des travailleurs frontaliers suisses est en forte augmentation.



Une répartition des thématiques de demandes constante

avec l'apparition de demandes concernant les mesures de soutien et le droit à l'erreur*

À l'instar de l'année 2019, les demandes de médiation recevables concernent :

- pour plus d'un tiers une problématique de gestion comptable du compte du cotisant (régularisation du compte, rectification des éléments déclaratifs (assiette des cotisations, montant des exonérations DSN),
- et pour 18 % la gestion administrative du compte cotisant (immatriculation, radiation, transfert d'activité, enregistrement de coordonnées bancaires, assujettissement).

En revanche, le nombre de demandes liées aux procédures de recouvrement a fortement chuté (-70 %).

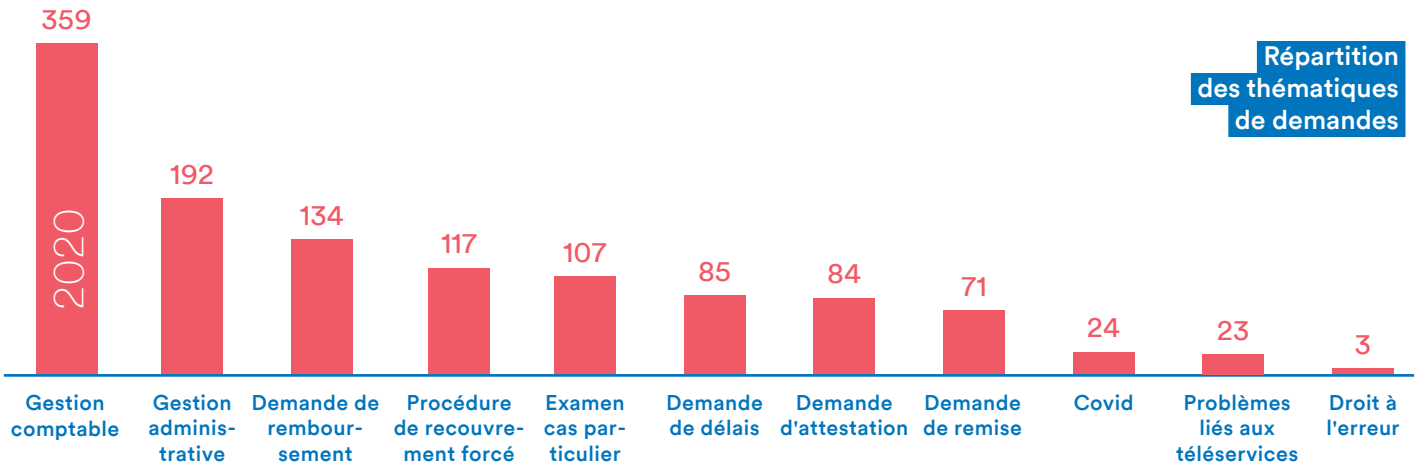
La diminution de ces chiffres est en cohérence avec l'arrêt du recouvrement forcé durant la crise sanitaire, les mesures de soutien mises en place pour soutenir les usagers ainsi que la mise en œuvre de la politique du droit à l'erreur.

Deux thématiques font, quant à elles, leur apparition dans le top 11 des thématiques.

Il s'agit tout d'abord des mesures liées au Covid. Cette thématique ne représente que 2 % de l'ensemble des demandes de médiation.

Enfin trois demandes liées à l'application du droit à l'erreur ont été réceptionnées en cohérence avec le déploiement du droit à l'erreur dans le cadre de la loi Essoc.

*Ces données ne concernent que la médiation Urssaf.



Le processus de médiation, une réussite totale dans 76 % des cas

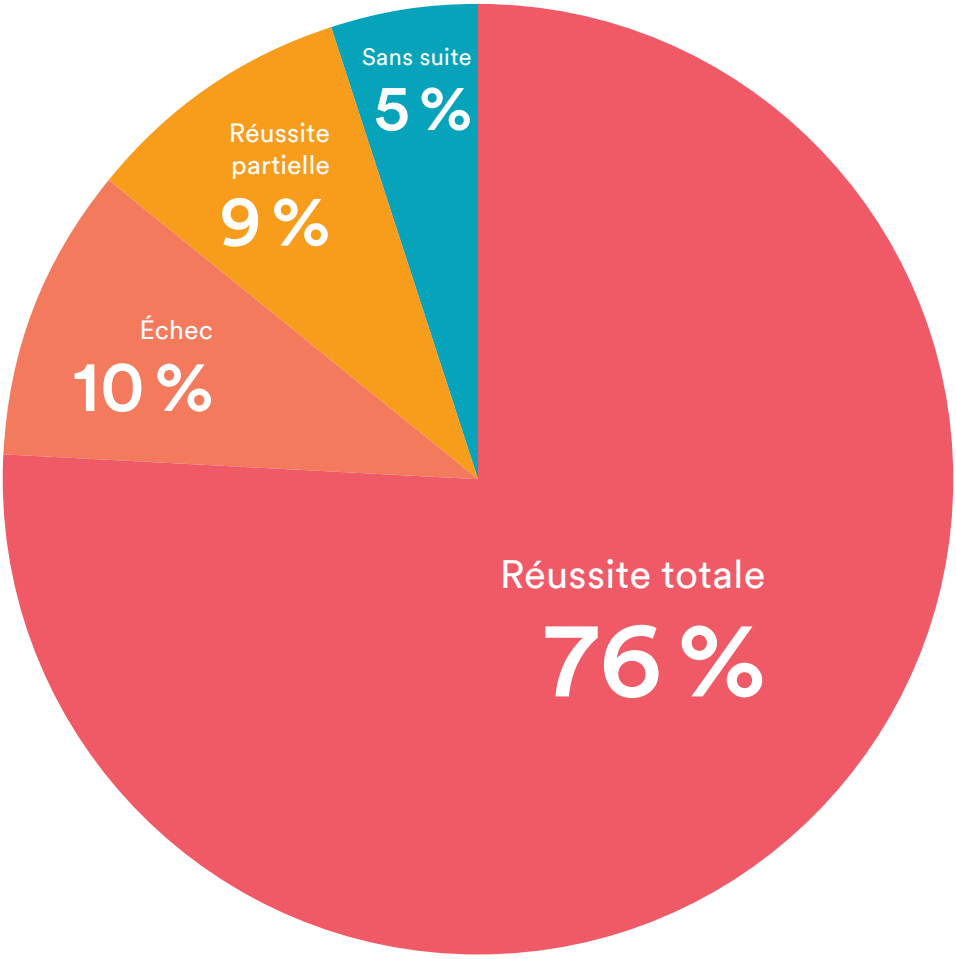
Le médiateur régional instruit les demandes en toute impartialité. Il peut être amené à donner une suite négative à la demande de médiation ou à formuler une recommandation au directeur de l'organisme. Le directeur de l'organisme prend la décision finale et peut suivre la recommandation ou au contraire maintenir la décision initiale de l'Urssaf.

Les demandes de médiations recevables formées par les cotisants conduisent à une réussite totale dans 76 % des cas et partielle dans 9 % des cas.

Ces résultats traduisent un fort taux de suivi des recommandations effectuées par les médiateurs par les directeurs d'organisme.

Les demandes de médiation sans suite correspondent à des situations où la médiation n'a pas abouti soit parce que l'usager s'est retiré du processus de médiation soit parce qu'il a engagé un contentieux.

À noter que le profil interne ou externe du médiateur est sans impact sur le taux de réussite du processus de médiation.



Préconisations des médiateurs

05.

Le médiateur est un acteur clé de la démarche d'amélioration continue.

L'examen des dossiers dont il est saisi lui permet de formuler des recommandations pour améliorer le traitement des réclamations et proposer, le cas échéant, des modifications de la règlementation ou des processus de gestion.

Cette démarche est primordiale afin d'améliorer, d'une part, l'activité elle-même et, d'autre part, la satisfaction des cotisants.

Elle permet ainsi de mettre en œuvre des actions préventives et/ou curatives.

Les préconisations formulées dans le bilan d'activité 2019 ont été portées par la médiation nationale Urssaf à l'occasion de bilatérales avec les directions métiers susceptibles d'être concernées.

Ces échanges nourris ont permis de dégager des pistes d'évolution.

Le rapport 2020 présente ainsi d'une part, les préconisations nouvellement formulées par les médiateurs régionaux (signalées par cette icône) et d'autre part, le suivi qui a été donné par les directions métiers aux préconisations formulées en 2019.

Enfin, les préconisations relatives aux TI ont été portées dans le rapport de la médiation du CPSTI et reprises dans le présent rapport afin d'avoir une vision exhaustive des mesures relatives au recouvrement.

Préconisations nouvelles formulées en 2020 par les médiateurs des Urssaf

Mesures de soutien

Les usagers relevant de l'économie collaborative ne sont pas éligibles aux mesures exceptionnelles Covid-19 mises en place par les pouvoirs publics ce qui crée un sentiment d'injustice et d'incompréhension.

Il est recommandé de **modifier les dispositions législatives pour rendre ces personnes éligibles** à des mesures adaptées à leur situation.

Certains usagers ne faisant pas appel à un cabinet comptable et ne souhaitant pas déclarer via le service Tese ont rencontré des difficultés pour calculer le montant des aides et exonérations concernées.

En complément de l'information mise à disposition des usagers, dans l'idéal, **un outil d'aide au calcul des exonérations et aide au paiement auraient pu faciliter l'appropriation des dispositifs** par certains usagers.

Renforcer la communication sur la médiation et sa gratuité

Le dispositif de la médiation est encore mal connu de certains usagers. En particulier, il s'agit d'un dispositif gratuit. Or, certains tiers déclarants facturent les demandes de médiation effectuées pour le compte de leurs clients, alors même qu'ils peuvent être à l'origine du dysfonctionnement.

Il convient d'**accentuer la communication autour de la médiation** notamment en indiquant sur les réponses aux usagers la faculté alternative de saisir le médiateur. Par ailleurs, la gratuité du recours à la médiation doit être valorisée afin d'éviter les dérives.

Rendre plus lisible le parcours d'un réclamant

La multiplication des offres et des dispositifs ces dernières années, au bénéfice de l'usager, peut rendre la lecture des dispositifs confuse et l'amener à formuler plusieurs fois ou simultanément la même demande (formulation d'une réclamation, d'une médiation, adresse pour les entreprises en difficultés, partenaires externe, ...)

Il est recommandé de **rationaliser les offres en affichant un parcours du réclamant lisible et pédagogique**. En interne, une coordination via un outil unique serait pertinente pour y centraliser toutes les demandes relevant du thème de l'insatisfaction.

Améliorer le service de délivrance des attestations de vigilance

L'usager à jour de ses cotisations peut éditer en ligne via l'espace personnalisé l'attestation de vigilance. Lorsqu'il est à jour de ses cotisations mais qu'une dette est prescrite, il ne peut obtenir son attestation de vigilance directement sur son compte en ligne. L'usager doit passer par les services de l'Urssaf afin que ceux-ci éditent manuellement l'attestation.

Il conviendrait de **neutraliser les créances** "reconnues prescrites" dans le système ce qui permettrait au cotisant d'éditer lui-même ses attestations, dès lors qu'il est à jour de ses cotisations.

Améliorer l'offre de services du Tese

Une société, récemment créée et sans personnel, a adhéré au service Tese pour gérer une salariée. En dépit de l'anticipation pour adhérer, l'adhésion n'a pas été encore traitée au moment où la société prend du personnel. Cette dernière ne peut pas déclarer en ligne sa prise de personnel, elle est donc en décalage par rapport à la déclaration préalable d'embauche obligatoire. Cela est susceptible de décourager les nouveaux adhérents qui quittent alors ce dispositif rapidement.

Il conviendrait de **mettre en place une procédure d'accompagnement des nouveaux adhérents** et de **développer une collaboration de type avancée entre les Urssaf et les services nationaux** pour faciliter l'entrée en Tese ou CEA des nouveaux adhérents et leur donner - en termes de prise en main - les modalités de saisie spécifiques.

Préconisations relatives aux travailleurs indépendants formulées par la médiation du CPSTI

Neutralisation des conséquences de la crise sanitaire

Recommandation n° 1 :

neutralisation du recouvrement et ouverture des droits aux prestations

Tout au long de l'année 2020 et, pour certains secteurs, sur le premier semestre 2021 également, le recouvrement a été suspendu selon des modalités établies par les pouvoirs publics. Ces mesures exceptionnelles ont permis de préserver les entreprises et d'aider les travailleurs à traverser cette période délicate.

Néanmoins, la suspension du recouvrement a eu pour conséquence de suspendre aussi le lien entre cotisations et prestations en espèces pour lesquelles le revenu cotisé sert de base de calcul.

Les plans d'apurement seront lancés par les Urssaf progressivement auprès des indépendants, leur permettant de se créer des droits. Entre temps la vie continue et le risque d'être malade, le choix de partir à la retraite ou l'éventualité pour une femme d'être enceinte sont présents.

De nombreux dossiers arrivent à la médiation du CPSTI portant sur cette problématique. En l'absence de position officielle, les médiateurs ne peuvent obtenir l'ouverture des droits qu'au cas par cas, en fonction du contexte et en se fondant sur une recommandation établie en équité.

La recommandation du médiateur national est de considérer que les TI soient considérés comme à jour à la date de référence de l'évènement, quel que soit l'état du compte de cotisations (attente de lancement ou mise en œuvre du plan d'apurement).

Recouvrement

Recommandation n° 1 :

accompagner le cotisant en cas d'immatriculation tardive par le Centre national de l'immatriculation commune

Les médiateurs régionaux sont saisis régulièrement durant l'année de situations liées à l'immatriculation tardive des chefs d'entreprise, notamment les auto-entrepreneurs (AE).

Dans l'exemple suivant, la cotisante saisit le médiateur en novembre 2020 pour une immatriculation AE qu'elle demande à l'Urssaf depuis 2019. En effet, elle est enregistrée à l'Insee depuis le 07/06/19, l'immatriculation à l'Urssaf n'a pas suivi. Elle s'inquiète du montant qui sera appelé au titre des cotisations 2019 et 2020 du fait de son immatriculation tardive, et se trouve également avoir besoin d'une attestation de vigilance, demandée par ses clients pour l'obtention d'un contrat.

Le médiateur a demandé l'immatriculation immédiate avec délivrance de l'attestation de vigilance et mise en place d'un échéancier pour les cotisations appelées de façon rétroactive.

L'exemple ci-dessus retrace les difficultés que le retard dans le délai de traitement des demandes d'affiliation apporte au cotisant dans le cadre du lancement de son activité : absence d'attestation d'affiliation et d'attestation de vigilance et régularisation à effet rétroactif des cotisations sociales personnelles.

La recommandation du médiateur national est triple :

- Alerter sur ce sujet d'immatriculation afin de réduire le délai de traitement.
- Proposer systématiquement au travailleur indépendant concerné un accompagnement personnalisé pour compenser les effets de l'affiliation rétroactive.
- Afficher auprès des organismes prestataires (notamment la CPAM) le lien cotisations-prestations en considérant le travailleur indépendant comme à jour des cotisations dues.

Recommandation n° 2 :

prendre en compte le cumul d'une activité exercée sous le régime micro-entrepreneur et du statut de conjoint collaborateur

Une cotisante saisit le médiateur au motif qu'elle conteste la radiation de son compte auto-entrepreneur (AE). Après un examen attentif de la situation, il s'avère que la cotisante possède également un compte travailleur indépendant en tant que « conjoint collaboratrice » qui a été radié à tort et est à nouveau actif.

Cette cotisante est confrontée à la réalité de son activité (AE). Sa radiation l'empêche d'exercer légalement : elle ne peut plus effectuer ses déclarations et paiements à ce titre puisque son compte AE a été radié. Le motif invoqué est technique : pour des raisons de sécurité informatique, il ne

peut pas y avoir deux comptes ouverts à titre personnel pour un même cotisant. Or la règlementation autorise un cotisant à avoir deux comptes TI actifs.

Faute de solution technique opérationnelle, l'Urssaf a opté pour la solution du conjoint collaborateur qui permet de mieux garantir les futurs droits à retraite de la cotisante. Elle a maintenu le compte conjoint collaborateur et fermé le compte AE.

En termes de médiation, c'est une situation sensible et complexe car la solution d'attente appliquée par l'organisme n'est pas satisfaisante pour la cotisante, qui ne peut plus exercer son activité d'AE suite à la radiation administrative de l'Urssaf. Le risque d'être confronté à un cotisant qui, à juste titre, voudrait déclarer l'intégralité de ses revenus pour ses deux situations conformément à la réglementation, aboutirait à une impasse.

Le médiateur ne peut que constater cette anomalie technique empêchant d'avoir deux comptes TI actifs et de déclarer les revenus tirés de l'activité exercée sous le statut AE en cas de cumul avec le statut conjoint collaborateur.

La recommandation du médiateur national est de demander une évolution du système informatique pour se conformer à la réglementation ouvrant le cumul de l'activité AE avec celui de conjoint collaborateur.

Recommandation n° 3 :
assouplir le mode de changement d'option de cotisations conjoint collaborateur

La réalité de la vie économique souligne que la rigidité du choix des options pour le calcul des cotisations de conjoint collaborateur est une contre-indication pour permettre aux chefs d'entreprise de s'adapter immédiatement au contexte de la crise sanitaire.

Prenons l'exemple de Laure et Adam. Ils créent en septembre 2019 leur entreprise. Adam a choisi d'être conjoint collaborateur. Il s'étonne du montant des cotisations de son premier avis d'appel, calculé sur 1/3 du plafond annuel de la Sécurité sociale (Pass). Il va suivre une incompréhension de ses demandes entre chaque partie lors des appels téléphoniques qui s'enchaînent. En effet, la demande de changement d'option d'assiette a été évoquée par téléphone en décembre 2019. Mais elle a été incomprise par Adam. Adam sollicite à nouveau le 2 janvier 2020 le changement d'option d'assiette sur 1/3 du revenu du chef d'entreprise sans partage à compter de 2019 et adresse le document signé le 7 janvier 2020. Un refus lui est notifié au motif que sa demande devait être faite avant le 31 décembre de l'année N pour un effet au 1er janvier de l'année suivante. Laure et Adam subiront la fermeture administrative de 3 mois liée à la crise sanitaire. La période estivale 2020 n'a pas été à la hauteur de leurs attentes.

En octobre 2020, Adam saisit le médiateur, avant de saisir parallèlement la CRA, pour que le changement d'assiette puisse intervenir dès la création de l'entreprise. Il estime que le revenu 2020 du chef d'entreprise qui a bénéficié de l'Acre, sera négatif comme le revenu 2019 déclaré à néant, et qu'il sera dans l'impossibilité de régler ses propres cotisations de conjoint collaborateur sur 1/3 PASS.

Selon l'analyse du médiateur régional du CPSTI, la solution légale applicable à la situation d'Adam, s'avère inappropriée voire « injuste ». Dans le contexte de la crise sanitaire, il convenait d'aider Adam à régler ses cotisations et d'éviter qu'il se retrouve endetté et que, dans le même temps, le chef d'entreprise dépose le bilan.

La recommandation du médiateur national est double :

- intégrer dans les cas d'application du droit à l'erreur la souplesse nécessaire pour la prise en compte des dates de déclaration dès lors qu'il s'agit de changement d'assiette pour un conjoint-collaborateur.
- ouvrir la possibilité de modifier l'option de manière annuelle pour apporter une meilleure adaptation au contexte de l'entreprise.

La règlementation de l'Acre apporte un lot de médiations qui mettent en évidence la complexité de son application et qui placent les éventuels bénéficiaires dans une incompréhension des règles qui leur sont opposées face à la réalité de leurs situations. Le constat est que la crise sanitaire a bouleversé la donne économique et que la relance attendue passe aussi par les tentatives des TI à reprendre une activité après la fermeture de leur entreprise durant cette période. Le refus d'accorder l'Acre pourrait en décourager un certain nombre.

Le médiateur national fait une série de recommandations pour assouplir la règlementation en la matière.

Recommandation n° 4 :
préciser la durée du bénéfice de l'Acre

Pour les travailleurs indépendants relevant du régime micro-social et les créations et reprises d'entreprises intervenant à compter du 1er janvier 2020, le bénéfice de l'exonération Acre est accordé seulement pour la première année d'activité.

En pratique, l'exonération correspond à un taux de cotisations minoré jusqu'à la fin du 3e trimestre civil qui suit celui du début d'activité.

Concrètement, la médiation est saisie par un TI, ayant débuté son activité en fin de trimestre civil. Il estime qu'il perd des droits au bénéfice de l'Acre, contrairement à un cotisant qui s'est affilié en début de trimestre civil. Sa date de début d'activité ne lui permet pas de bénéficier de l'Acre pour une année complète.

La durée du bénéfice de l'Acre est, de facto, sujette à une

variation pouvant atteindre jusqu'à 90 jours. Cette situation n'est pas juste car elle crée une inégalité de traitement selon la date à laquelle le cotisant va créer ou reprendre une entreprise.

La recommandation du médiateur national est de demander une évolution de la législation pour permettre aux travailleurs indépendants relevant du régime micro-social et dont les créations et reprises d'entreprises interviennent à compter du 1er janvier 2020 de bénéficier de l'exonération Acre de date à date pour une durée d'un an.

Recommandation n° 5 : supprimer les causes de refus d'attribution de l'Acre

La crise sanitaire a cassé brutalement les initiatives entrepreneuriales de nombreux TI. Ils souhaitent aujourd'hui rebondir. La règle des 3 ans est pénalisante.

Prenons trois exemples :

1. Le cotisant a débuté son activité en 2019. Il a bénéficié de l'Acre de manière automatique. Il n'a pas dégagé de chiffre d'affaire et se radie. Quelques mois plus tard, il crée une nouvelle activité pour laquelle il sollicite le bénéfice de l'Acre.

   En l'état actuel de la réglementation les services doivent refuser la demande car un délai de carence de trois ans doit s'appliquer entre la radiation de la première activité et l'immatriculation de la nouvelle, pour pouvoir à nouveau bénéficier de l'Acre. Pour autant le cotisant n'a tiré aucun avantage du bénéfice de l'Acre.
2. Le cotisant auto-entrepreneur s'est immatriculé avant l'année 2019 et se radie car il n'a dégagé aucun chiffre d'affaire. Il s'immatricule à nouveau et sollicite le bénéfice de l'Acre dont il avait formulé la demande lors de sa première immatriculation. La question est de savoir si le délai de carence est opposable à un auto-entrepreneur n'ayant pas dégagé de chiffre d'affaire. Dans ce cas, les services administratifs de l'Urssaf refusent l'accord de l'Acre.
3. Le cotisant s'est immatriculé en 2020. Il se radie 2 mois après et bénéficie de l'Acre pendant cette période. Puis s'immatricule à nouveau et sollicite le bénéfice de l'Acre pour les 10 mois restant au regard de son droit initial. Pour autant, les services administratifs doivent refuser le bénéfice de l'Acre pour la seconde période.

La recommandation du médiateur national est d'assouplir la réglementation de l'Acre. Les pistes sont multiples. Le bénéficie de l'Acre est accordé, quel que soit le nombre d'affiliations sur la période de référence :

→ soit pour 12 mois sur une durée de 36 mois glissants,

→ soit de date à date,

→ soit dans la limite d'une enveloppe financière mobilisable.

Recommandation n° 6 : assouplir le délai de 45 jours

Le médiateur a été saisi de situations liées à un refus d'exonération Acre au motif que le délai pour demander cette exonération avait été dépassé. Ce délai est fixé à 45 jours au maximum après la déclaration de début d'activité.

Les cotisants ignorent pour la plupart cette subtilité de formalité. Ils ne comprennent pas qu'à un jour près, l'Urssaf leur refuse cette exonération. Or, le contexte exceptionnel dans lequel se trouvait le cotisant au moment de remplir cette formalité (hospitalisation, évènements majeurs, crise sanitaire, confinement) a conduit le médiateur à recommander à l'organisme d'accorder l'Acre quand la demande est déposée avec un délai qui dépassait les 45 jours.

La recommandation du médiateur national est double

→ concernant l'Acre en allongeant le délai maximal pour demander l'aide à un an après la déclaration d'activité,

→ inclure dans le droit à l'erreur une tolérance en cas de dépassement de la date limite.

Recommandation n° 7 : modifier la périodicité des déclarations et paiement des cotisations pour un AE bénéficiant des prestations chômage

Une AE profession libérale a saisi le médiateur à la suite d'un refus de prestations chômage. Elle a choisi de payer ses cotisations AE trimestriellement. Ce choix a eu des conséquences sur le versement de ses prestations chômage.

Le calcul de la prestation chômage est en effet conditionné par le montant des revenus tirés de son activité en tant que micro-entrepreneur. De ce fait, le lissage d'un revenu trimestriel sur trois mois a eu pour effet de priver la cotisante de ses prestations chômage sur la totalité du trimestre.

Un calcul mensuel aurait eu une répercussion plus limitée : seules les prestations d'un mois n'auraient pas été versées. Cette situation est injuste car elle conditionne les droits à prestations chômage à la périodicité des cotisations et entraîne une inégalité de traitement des cotisants auto-entrepreneurs par rapport aux autres statuts.

Elle demande la modification de la périodicité (trimestrielle à mensuelle) des déclarations et du paiement des cotisations à effet rétroactif, au titre du droit à l'erreur. Compte-tenu des circonstances de faits, le médiateur a recommandé à l'organisme de revoir la périodicité du compte à effet rétroactif. L'Urssaf a accordé cette modification de la périodicité des cotisations à titre rétroactif.

Il serait souhaitable que le paiement mensuel des cotisations

soit la règle pour les bénéficiaires de prestations chômage.

La recommandation du médiateur national est de demander l'évolution de la législation pour que les cotisants auto-entrepreneurs, bénéficiaires de prestations chômage, adoptent un paiement mensuel de leurs cotisations.

Recommandation n° 8 : ouvrir des échéanciers sur une longue période en cas de circonstances exceptionnelles

La crise sanitaire a révélé que l'accompagnement des chefs d'entreprise nécessite un ajustement au plus près des actions au contexte économique et social du TI. Les plans d'apurement de sortie de crise prévoient des durées échelonnées, variables selon le montant de la dette, allant de 6 à 36 mois.

La médiation est confrontée à des situations personnelles particulières et compliquées. Dans le cas où les assurés font la preuve de leur bonne foi, il est parfois opportun de pouvoir proposer des échéanciers de cotisations sur des durées au-delà du socle commun. De fait, si des échéanciers sur une base de 36 mois maximum peuvent couvrir la majorité des situations, parfois avec l'appui de l'action sociale, certains cas nécessitent d'aller vers un échelonnement de 48 mois au moins.

Des clauses de revoyure peuvent y être incluses pour adapter au fil du temps cet échéancier et en réduire la durée en cas de retour à meilleure fortune.

La recommandation du médiateur national est d'accepter que, dans le cadre précis de la médiation, des plans d'apurement d'une durée supérieure à 36 mois, assortis d'une clause de revoyure annuelle, puissent être proposés aux travailleurs indépendants.

Recommandation n° 9 : assouplir en fonction du contexte les conditions d'accord de délai à la suite d'un refus notifié par l'Urssaf

Le cotisant sollicite le médiateur afin d'obtenir un délai de paiement adapté à sa situation financière détériorée compte tenu d'un état de santé fragile. En effet, il est atteint d'une grave pathologie qui ne lui permettait pas d'exercer son activité professionnelle normalement. Ce contexte a un impact sur le montant de ses revenus qui ont beaucoup diminué.

L'Urssaf a initialement refusé d'accorder un échéancier sur 12 mois avec une première mensualité à 6 mois.

Compte-tenu de la situation extrêmement difficile du cotisant, le médiateur a recommandé à l'organisme de reconsidérer sa position.

La préconisation du médiateur national est de tenir compte des situations et évènements particuliers lors de l'examen d'une demande de délai afin d'accorder un échéancier en adéquation avec le contexte et assorti de modalités exceptionnelles.

Recommandation n° 10 : coordonner le changement d'adresse professionnelle en cas de changement d'Urssaf

Dans le cadre de la réforme de la protection sociale du TI, le rattachement de celui-ci auprès de ses organismes s'effectue sur des règles différentes. Pour la branche maladie et la branche retraite, il s'établit sur la base du domicile tandis que pour la branche recouvrement, c'est le lieu d'exercice de l'activité professionnelle qui prévaut.

En cas de changement de l'adresse professionnelle d'un cotisant d'une région à une autre (selon le maillage Urssaf), un transfert de la gestion du compte cotisant d'une Urssaf à une autre est nécessaire. Ce transfert se traduit par la radiation du compte dans l'Urssaf cédante et de la création d'un nouveau compte dans l'Urssaf prenante. Pour des raisons techniques, ces opérations ne peuvent intervenir à effet du 1er janvier de l'année N ou N-1, de manière coordonnée entre les deux Urssaf concernées.

La rupture de cette procédure peut avoir des répercussions dans le lien cotisations-prestations et exclure le TI de ses droits.

La recommandation du médiateur national est de veiller à opérer les transferts d'Urssaf à Urssaf dans les délais requis pour sécuriser ses droits (prestations en espèces) et ses obligations (accès au compte en ligne, modalités de règlement des cotisations, formalités déclaratives...).

Recommandation n° 11 : adresser les notifications de régularisation des cotisations des travailleurs indépendants et les réponses aux demandes sur la tenue du compte en faisant un état détaillé des versements et de leur imputation

Les notifications de régularisation sont la source de beaucoup de questions des TI et de manière accrue lors de la cessation d'activité. Pour l'essentiel, les demandes traitées ont trait au détail des sommes dues ainsi qu'à l'imputation

des versements effectués et aux calculs de régularisation des cotisations provisionnelles acquittées par les ETI. Il est à noter que ce constat d'incompréhension est valable quelle que soit la profession exercée.

La réforme visant à tenir compte des aléas de l'activité des employeurs et la simplification du processus d'ajustement et de régularisation dite encore l'information trois en un (Appel prévisionnel, ajustement, régularisation (et remboursement éventuel) peut ainsi dans ces situations être privée de son sens. Bien souvent, la médiation a consisté à privilégier un relevé détaillé des versements et de leurs imputations en lieu et place d'un relevé de dettes. Ces états ont été réalisés par les référents administratifs de la médiation du CPSTI.

Selon l'article L 217-7-1 du Code de la sécurité sociale (issu de la loi Essoc sur la médiation), lorsque la médiation concerne le montant des cotisations dues par les travailleurs indépendants, l'Urssaf transmet les modalités de calcul retenues dans des conditions fixées par décret.

En 2020, le décret d'application prévu par la loi Essoc n'était pas paru, conduisant le médiateur national a rappelé à la tutelle son attente de publication.

Ce décret a finalement été publié au journal officiel du 30 juin 2021 (décret n°2021-849 du 29 juin 2021).

Recommandation n° 12 : faire évoluer la délivrance des attestations de vigilance

Le sujet de la délivrance des attestations est délicat et a fait l'objet d'évolutions législatives ou réglementaires visant à sécuriser le recouvrement des cotisations sociales (en plus de la déclaration de celles-ci) ainsi que les cocontractants à un marché public ou privé tout en renforçant les conditions et règles de mise en concurrence. Pour autant il s'agit bien là d'un pouvoir à très fort enjeu économique confié aux Urssaf.

En effet, une entreprise dès lors qu'elle est en difficultés - quelles qu'en soient les raisons (perte d'un client important, escroquerie, concurrence déloyale, évolution technologique très rapide entrainant une obsolescence de ses produits ou services, paiement très en retard de subventions de fonctionnement etc.) - devrait être mieux aidée dans ces périodes de la même façon qu'un individu peut l'être dans ses difficultés personnelles.

Les cas reçus en médiation mettent en lumière une inégalité de traitement et vont à l'encontre de l'accompagnement des petites et moyennes entreprises. Il n'est pas possible de délivrer une attestation de vigilance pour un entrepreneur individuel qui exerce à titre personnel ou en EURL (la société n' a pas de compte employeur). Cette problématique a été accentuée depuis que les gérants de sociétés n'ont plus de numéros SIRET.

Pourtant la délivrance des attestations est un sésame pour la poursuite de l'activité.

La recommandation du médiateur national est d'assouplir les règles de délivrance des attestations. En période de crise et de relance d'activité, cette recommandation prend tout son sens. Il s'agit de :

- délivrer l'attestation, sous réserve de régularisation ultérieure par l'entreprise de ses obligations sociales dans un cadre à préciser, notamment dans le temps,
- rendre possible techniquement la délivrance d'une attestation de vigilance avant l'échéance pour un cotisant en début d'activité, notamment pour les micro-entreprises, y compris si le cotisant s'acquitte par avance de ses cotisations.
- proscrire, tant que faire se peut, les attestations faites « manuellement » pour « contourner » les impossibilités techniques, car elles sont rejetées par les automates de vérifications des marchés publics dont les algorithmes contrôlent en premier lieu la présence du numéro de certificat.

Recommandation n° 13 : établir un référentiel de rattachement à un fonds de formation

En application de l'article L.6312-2 du Code du travail, les travailleurs indépendants, les indépendants, y compris ceux n'employant aucun salarié, ainsi que leur conjoint collaborateur ou leur conjoint associé mentionné à l'article L. 121-4 du code de commerce, bénéficient personnellement du droit à la formation professionnelle continue.

Le micro-entrepreneur doit avoir déclaré 12 mois consécutifs de chiffre d'affaires, supérieur à 0, pour pouvoir prétendre à la prise en charge de ses actions de formation (article L. 6331-48-1 du code du travail). En fonction de l'activité exercé, le micro-entrepreneur se crée des droits à la formation en s'acquittant d'une cotisation formation obligatoire (article L. 6331-48 du Code du travail) avec un taux dépendant du groupe professionnel de rattachement.

En cas de double immatriculation au registre du commerce et des sociétés et au répertoire des métiers, c'est le FAFCEA qui est en charge du financement, et non pas l'AGEFICE. Le tableau ci-dessous retrace le rattachement par fonds de formation à partir de l'activité principale définie par le code NAF.

La médiation est régulièrement saisie à cause de contestation du rattachement effectué, notamment pour les PL non règlementés.

Activité principale (selon le code NAF)	Fonds d'assurance formation
Profession libérale	Fonds interprofessionnel de formation des professionnels libéraux (FIF-PL)
Commerçant et dirigeant non salarié du commerce, de l'industrie et des services	Association de gestion du financement de la formation des chefs d'entreprise (AGEFICE)
Artisan, chef d'entreprise inscrit au répertoire des métiers (RM) et auto-entrepreneur artisan non inscrit au RM	Fonds d'assurance formation des chefs d'entreprises artisanales (FAFCEA)

La recommandation du médiateur national est d'établir un référentiel de rattachement à un fonds de formation, opposable en cas de contestation. Ce référentiel détaille les codes APE permettant au moment de l'immatriculation d'un travailleur indépendant ou à l'occasion d'un changement d'activité, son rattachement au fonds de formation dont il dépend et l'appel d'un montant de cotisation obligatoire formation correspondant à l'activité exercée.

Recommandation n° 14 :

introduire un contrôle de proportionnalité avant le maintien de toute procédure de recouvrement forcé entre les cotisations restant dues en principal, les majorations de retard et les droits à la liquidation de la retraite

Les retours à l'Urssaf de dossiers confiés à l'huissier avec constat d'insolvabilité pour proposition d'admission en non-valeur (ANV) ne sont pas systématiques car des cotisations retraite peuvent restent dues. Dès lors, le dossier reste chez l'huissier avec des versements minimes sur une durée de plus de 36 mois.

Cet état de fait prouve l'insolvabilité, vaut reconnaissance de dette et entraîne de frais de gestion pour l'assuré qui est encore plus pénalisé puisque l'huissier prélève des frais de gestion avant reversement. De plus, les reversements sont affectés par contrainte et alourdissent le calcul des majorations de retard complémentaires.

La recommandation du médiateur national est d'établir, sous réserve d'un plafond à déterminer par référence aux cotisations globales restant dues au titre des périodes objet du recouvrement forcé, un contrôle de proportionnalité entre le montant en principal des cotisations et les majorations de retard pour :

- vérifier l'exactitude des montants confiés aux études d'huissier au moins par sondage ;
- évaluer l'opportunité de poursuivre le recouvrement forcé, après rectification ou prise en compte d'éléments justificatifs (RSA, surendettement informations déclaratives)
- chiffrer le cout du suivi de ces dossiers par les Urssaf et son efficience
- vérifier systématiquement si l'assuré a ses droits à retraite liquidés et s'en servir comme critère de retour systématique en cas d'insolvabilité
- vemander, si besoin est, à l'assuré insolvable son accord.

Recommandation n° 15 :

développer les cas d'usage du droit à l'erreur pour les indépendants

La mesure emblématique de la loi pour un Etat au service d'une société de confiance (dite loi Essoc du 10 août 2018) du droit à l'erreur est adossée à deux piliers : **Faire confiance - Faire simple**

Le droit à l'erreur s'inscrit dans une démarche de transformation des services publics. Son ambition est de rénover les relations entre les usagers particuliers ou entreprises et leurs administrations.

Plus généralement, il renforce le rôle de conseil et d'accompagnement des organismes sociaux. Le droit à l'erreur, se définit comme la possibilité pour chaque français de se tromper dans ses déclarations à l'administration sans risquer une sanction dès le premier manquement.

La préconisation du médiateur national est de multiplier les cas d'usage d'application du droit à l'erreur et d'élaborer une doctrine à partir des situations remontées via les médiateurs régionaux.

Qualité de service

Recommandation n° 1 :

informer les travailleurs indépendants sur les modalités et obligations à remplir en cas de cessation d'activité

Lors de la cessation de leur activité, de nombreux travailleurs indépendants ignorent les formalités à accomplir notamment la communication au plus tôt du montant de leurs revenus pour l'année durant laquelle est intervenue la cessation qui permet le calcul définitif des cotisations. Aussi, l'application d'une taxation d'office pour non-fourniture des revenus

et le recouvrement engagé pour ces sommes plusieurs mois (années) après la cessation d'activité génèrent une incompréhension et un fort mécontentement du travailleur indépendant.

La recommandation du médiateur national est de mettre en place un accompagnement spécifique et une communication ciblée en faveur des travailleurs indépendants dès lors que les services de l'Urssaf ont connaissance de leur cessation d'activité. Cette nouvelle offre de service pourrait se décliner dans un plan complet avec des conseils personnalisés et des mesures de suivi dans l'accomplissement des formalités, des informations précises et explicites sur les règles, modalités et délai de calcul de la régularisation définitive ainsi que les conséquences sur sa protection sociale personnelle.

Recommandation n° 2 :

alerter en cas de contraintes techniques dans la mise en œuvre des changements de règlementation

Parfois les textes de référence qui sont applicables et opposables aux travailleurs indépendants, varient au cours du temps et subissent diverses évolutions qui ne sont pas implémentées immédiatement dans le système d'information. Il s'en suit des situations inextricables tant pour les TI que pour les gestionnaires en Urssaf. Nous pouvons citer par exemple la situation des AE loueurs en meublé de tourisme classé

La réponse de l'Urssaf, s'appuyant sur l'impossibilité technique à faire, ne répond pas à l'exigence du service public, d'autant plus que l'argument n'est pas opposable en droit.

Pour autant, il est aussi indispensable de prendre en compte les délais informatiques nécessaires pour que les avancées législatives et règlementaires puissent être opérationnelles. Des choix évidents de priorisation sont effectués. De manière « naturelle », les changements qui impactent des populations de faible volume sont traités sur la feuille de route apprès les autres. Une telle priorisation ne saurait être remise en cause. Simplement, l'ajout d'un critère de temporalité pourrait permettre de faire remonter dans l'échelle des priorités ces domaines « oubliés ».

La recommandation du médiateur national est de rechercher un dispositif transparent vis-à-vis des cotisants pour les alerter sur la capacité de mise en œuvre des règles qui leur sont opposables en fonction des contraintes des outils informatiques.

Recommandation n° 3 :

informer en amont les TI en cas de modification de leur espace en ligne

La cotisante saisit le médiateur en indiquant avoir été surprise lors de la consultation de son compte en ligne de la présence d'une dette alors qu'elle a procédé à sa télédéclaration à la date d'exigibilité. Une anomalie du système a fait que l'opération n'a pas fonctionné pour une raison qui lui est inconnue. Elle est inquiète et a besoin d'être rassurée rapidement, compte tenu des conséquences éventuelles pour sa protection sociale. Pour le médiateur, il convient de déterminer si le dysfonctionnement est interne à l'Urssaf ou s'il est consécutif à une mauvaise manipulation de la cotisante.

Le médiateur a questionné l'Urssaf qui précise que l'anomalie est consécutive à une refonte ergonomique de l'espace en ligne des cotisants pour laquelle aucune communication n'a été effectuée.

La préconisation du médiateur national est, autant que faire se peut, de communiquer en amont auprès des cotisants lors d'une modification de l'interface en ligne afin d'éviter des incompréhensions et des erreurs.

Suivi des préconisations formulées en 2019

Propositions relevant à la fois de la législation/règlementation et des offres et qualités de services et à la législation

Thème	Préconisation	Année(s)	Suivi
Attestations de vigilance	**Assouplir les conditions de délivrance d'une attestation de vigilance dans les situations suivantes :** - Cotisant en début d'activité, notamment micro-entrepreneur, - Entrepreneur individuel exerçant à titre personnel ou en EURL (la société n'a pas de compte employeur), - Impossibilité de se voir accorder des délais de paiement sur les parts salariales, échéancier en cours de mise en place et 1re échéance non réglée, sous réserve de régularisation ultérieure, - Entreprise multi-établissements, - Débit minime, - Débit contrôle sur l'antériorité à la reprise d'activité d'une entreprise (notamment avec lutte contre le travail illégal).	2019 et 2020	La délivrance des attestations de vigilance est identifiée comme prioritaire et fait l'objet d'une réflexion aussi bien sur le fond que sur la forme.
Délais de paiement	→ Octroyer un délai dès lors que l'entreprise peut prouver qu'elle est en attente de règlements et que ses difficultés de trésorerie sont exceptionnelles, sous certaines conditions (compte sans défaillance depuis un délai à définir, pas d'assignation en redressement ou liquidation judiciaire, pas de suspicion de travail dissimulé) ; → Suspendre la procédure de recouvrement pour paiement de la part salariale avant validation des délais en cas de bonne foi avérée et de difficulté de trésorerie (sur le modèle des mandats Adhoc) ; → Valider un délai de paiement avec solde de la part ouvrière sur la première échéance du moratoire en cas de bonne foi avérée et de difficulté de trésorerie.	2019 et 2020	Ces situations sont intégrées dans la définition des mesures d'accompagnement à la sortie de crise sanitaire notamment dans la diffusion des propositions de plans d'apurement de dettes.
Majorations de retard	→ Communiquer au cotisant, dès l'établissement du plan de règlement, une simulation des majorations de retard complémentaires encourues dans l'hypothèse du respect de l'échéancier ; → Ouvrir la possibilité d'une remise des majorations de retard complémentaires par l'Urssaf, une fois le plan de règlement accordé dans des situations de circonstances exceptionnelles Autoriser une remise de la part irrémissible quand la bonne foi est avérée ou la situation exceptionnelle ; → Analyser plus finement au regard de la loi Essoc et du droit à l'erreur, les demandes qui sont hors champ et qui sont automatiquement rejetées par un traitement automatisé ; → Revoir le montant restant dû (seuil de la contrainte 90 €) même en présence de nombreuses remises, en introduisant un paramètre de proportionnalité entre le solde du compte en principal et les majorations.	2019	Des travaux sont menés notamment pour étudier la mise à disposition d'une calculette en ligne pour le cotisant afin simuler les majorations de retard complémentaires.

Thème	Préconisation	Année(s)	Suivi
Déclarations sociales	**Cette disposition règlementaire ayant nécessité un délai de mise en œuvre dans le système informatique, le médiateur recommande une mise en œuvre rapide de cette disposition prévue par la loi.**	2019	Les offres simplifiées de type Tese/ Cea ou Impact emploi permettent de prendre en charge les DSN des entreprises (associations ou entreprises) qui n'en ont pas les moyens financiers de satisfaire elles-mêmes leurs obligations sociales. La DSN est indispensable puisqu'elle est adressée à d'autres organismes de protection sociale. En outre, elle traite le prélèvement à la source. Par rapport à la DSN sans individu, des travaux sont en cours (objectif 2023) pour faire porter en DSN l'information de fermeture de compte Urssaf pour absence de salarié ce qui simplifiera la vie des entreprises et ainsi évitera de transmettre des DSN sans individu.

Propositions relatives à la législation ou à la règlementation

Thème	Préconisation	Année(s)	Suivi
Contribution à la formation professionnelle	Le médiateur propose de rétablir l'exonération antérieurement applicable. En effet, la suppression de l'exonération est incomprise particulièrement en cas de faibles revenus. Il pourrait également être envisagé une dispense pour les bénéficiaires du revenu de solidarité active.	2019	Évolution législative à porter
Solidarité financière	Le médiateur préconise d'infléchir la doctrine en matière de solidarité financière, en particulier lorsque les redressements d'assiette opérés peuvent apparaître disproportionnés au regard de la non-conformité observée et contribuent à créer de l'incompréhension de la part des cotisants contrôlés. Cette recommandation s'inscrit pleinement dans le cadre des travaux de revue de l'application de la règlementation avec discernement dans le contexte de la loi Essoc.	2019	Des travaux sont en cours concernant le discernement
Jeunes entreprises innovantes (JEI)	Le médiateur préconise de modifier la règle selon laquelle l'application rétroactive de l'exonération ne peut être prise en compte qu'à l'issue du plan. Cette mesure va à l'encontre de l'objectif recherché dans l'accompagnement des JEI, les actions de communications sur le digital et l'innovation des Urssaf.	2019	Évolution législative à porter

Propositions relatives à l'offre et la qualité de services

Thème	Préconisation	Année(s)	Suivi
Courriers et notifications	L'amélioration des courriers et notifications est un axe de progrès identifié dans la convention d'objectifs et de gestion et engagé dans le réseau. Le médiateur souscrit pleinement à cet objectif et recommande que les travaux en cours tiennent compte des axes suivants : → Utilisation d'un langage simple et rassurant avec des termes compréhensibles par tous ; → Explication plus détaillée du courrier ; → Réponse à la question posée et non de façon générale ; → Nécessité de mentionner les options qui s'offrent au cotisant (possibilité de demander un délai, démarches à réaliser pour régulariser sa situation, ...) ; → Indication claire des motifs de refus et des voies de recours.	2019 et 2020	Un chantier dédié à la réécriture des courriers existants a été mis en place en 2020.
Accueil téléphonique et physique	Favoriser la prise de contact téléphonique avec le cotisant : → afin de le rassurer sur la bonne réception de sa demande lorsque celle-ci s'avère longue ou complexe à traiter. → en cas d'incompréhension afin de lever immédiatement toute interprétation erronée et ainsi raccourcir sensiblement les délais de traitement. En cas de contact téléphonique infructueux, le médiateur préconise de proposer un rendez-vous physique au cotisant. Réfléchir à de nouvelles de modalités de l'accueil physique, au-delà de l'accueil sur rendez-vous. Ainsi, il convient de favoriser la personnalisation des échanges et d'adopter une approche plus globale de l'étude des demandes des cotisants. Le recours à la visioconférence doit également être encouragé.	2019	Expérimentation de la timeline sur Urssaf.fr pour certaines régions permettant le suivi en temps réel des demandes (ex : remise de majorations de retard et/ou pénalités). Plan d'extension sur 2021. Des réflexions sur les rendez-vous en visioconférence sont en cours.
Transferts entre organismes	Fluidifier et fiabiliser le changement d'administration gestionnaire et de modifier et d'harmoniser les règles de transfert. Améliorer la communication entre le gestionnaire initial et le nouveau gestionnaire.	2019	Une partie de l'automatisation des transferts sur les comptes régime général est mise en place depuis fin 2020. Ce projet sera poursuivi sur 2021.
Accompagnement des cotisants	Poursuivre la dynamique d'accompagnement des tiers déclarants et des experts comptables de la manière suivante : -Pour les tiers déclarants : en développant des outils de gestion spécifiques. En effet, l'expérimentation conduite auprès de ce public, pour être valablement généralisée, se heurte au paramétrage des outils qui ne permettent pas aujourd'hui d'indiquer le tiers déclarant. Un identifiant commun pour les outils de gestion de compte et de relation client permettrait un rapprochement rapide par cabinet comptable. -Pour les experts comptables : en créant une boite à lettres personnalisée avec un gestionnaire de compte.	2019	Plusieurs actions sont en cours afin de développer les relations avec les tiers déclarants et les experts comptables notamment avec la mise en place d'un tableau de bord tiers déclarant et une offre spécifique pour les experts comptables sur urssaf.fr

Thème	Préconisation	Année(s)	Suivi
Services en ligne	Mieux communiquer sur le dysfonctionnement des outils sur un espace dédié ou par l'intermédiaire des partenaires afin d'anticiper la génération de demandes insolubles dans l'instant. Donner la possibilité aux cotisants de se faire accompagner dans leurs démarches administratives les plus complexes par un délégué du recouvrement expert en gestion des données administratives (exemple : immatriculation d'une indivision suite à un décès). Cet accompagnement pourrait se faire avec une information réduite des coordonnées à renseigner par l'utilisateur sur le site et un engagement de service à le rappeler sous un certain délai.	2019	Pour les incidents critiques/ majeurs de masse, des communications sont prévues en interne mais aussi vers les cotisants (flash info sur urssaf.fr, réseaux sociaux ,...) Des push mail ciblés peuvent également être adressés. Cette préconisation a été transmise à un chantier relatif à la communication de crise. Afin de faciliter l'accompagnement des cotisants, le recours au mirroring est expérimenté et sera déployé en 2021.
Transversalité des services et des activités	Rechercher une organisation plus transverse, à l'instar de l'organisation retenue pour la médiation, afin de favoriser le décloisonnement et de gagner en temps et en efficacité. Ce processus nécessite la mobilisation et l'implication de chacun car il permet de développer des compétences transversales. Il induit en effet la mise en place de connaissances plus étendues (interservices, interactivités), la transmission d'information de qualité et la capacité à travailler ensemble.	2019 et 2020	Dans le cadre d'échanges sur la relation de confiance, la création d'un dispositif de « référent unique » est ressortie comme une attente forte de nos différents publics et partenaires. L'objectif est d'améliorer la qualité de service auprès de nos cotisants Un groupe de travail a comme première mission d'établir un état des lieux des attentes et besoins des entreprises et cabinets comptables ciblés, mais également de l'existant au sein des organismes du réseau, des autres administrations ou partenaires.
Gestion des relations entre la caisse primaire d'assurance maladie (CPAM) et l'Urssaf pour les travailleurs frontaliers en Suisse	Le médiateur préconise de modifier la règle selon laquelle l'application rétroactive de l'exonération ne peut être prise en compte qu'à l'issue du plan. Améliorer les circuits ou mettre en place un dispositif de « guichet unique » plus intégré afin d'éviter des délais de traitement reposant sur plusieurs interlocuteurs.	2019 et 2020	Un projet est en cours pour aboutissement en 2021. Dans le cadre du guichet unique et sur délégation de la CNAM, les centres nationaux des travailleurs frontaliers suisses se verront confier de nouvelles missions pour optimiser la gestion des dossiers d'affiliation et de radiation.
Imputations des paiements au compte cotisant	Vigilance à apporter lors des encaissements et de l'affectation des paiements effectués par les cotisants pour éviter toute erreur d'imputation donnant lieu à incompréhension ou à contestation formalisée.	2019 et 2020	Un projet doit être livré d'ici le 2e trimestre 2021 afin d'avoir des écrans plus lisibles et permettant d'afficher toute la traçabilité des écritures.

Thème	Préconisation	Année(s)	Suivi
Paramétrage du système d'information	Porter une attention particulière aux mises à jour à apporter sur les tables contentieuses afin d'éviter les dysfonctionnements ou atypies. Cette problématique impacte l'équité de traitement des cotisants et peut aboutir à des procédures contentieuses injustifiées qui représentent un coût financier pour l'Urssaf.	2019	Sujet à expertiser.
Titre emploi service entreprise (Tese)	Le médiateur recommande d'adresser un courrier au cotisant l'informant, d'une part, que les prélèvements sur une certaine période n'ont pu être effectués et, d'autre part, qu'un prélèvement global sera opéré sur la prochaine échéance.	2019	Un chantier dédié à la réécriture des courriers existants a été mis en place en 2020.
Chèque emploi service universel (Cesu)	→ développer un signalement automatique quand le montant des cotisations appelées augmente significativement par rapport au dernier montant payé, → ne plus exiger de demande écrite pour les demandes manifestement erronées ; une communication téléphonique (en s'assurant de l'identité du demandeur), un mail de réclamation, une demande à un agent d'accueil d'une Urssaf, à un médiateur, etc. devrait suffire pour corriger le dossier, sans demander une déclaration écrite, formelle. → s'assurer de l'état du prélèvement auprès de la banque pour pouvoir rembourser plus rapidement une cotisation manifestement erronée, sans attendre le délai de sécurité habituellement appliqué.	2019	Plusieurs mesures existent déjà telles que : → une notification automatique prévenant les employeurs de la somme qui va leur être prélevée, → une double validation pour l'employeur lorsqu'il fait sa déclaration sur le site interne et un système de blocage en cas d'incohérence, → une requête mensuelle permettant de prévenir les employeurs en cas de suspicion d'erreur. Un atelier d'optimisation est prévu pour encore améliorer ces situations.
Radiation des travailleurs indépendants*	Simplifier la procédure de radiation des travailleurs indépendants notamment en diffusant un flux particulier à destination de l'INSEE et en définissant le rôle de l'Urssaf dans la surveillance des personnes morales en sommeil.	2019 et 2020	Un parcours créateur prévoyant un accompagnement personnalisé sera mis en place progressivement en 2021.
Accompagnement des TI en début d'activité	Mieux informer les travailleurs indépendants sur le calcul des cotisations dès le début d'activité.	2019 et 2020	Un parcours créateur prévoyant un accompagnement personnalisé sera mis en place progressivement en 2021.
Accompagnement des TI en fin d'activité	Informer les travailleurs indépendants sur les formalités à remplir en cas de cessation d'activité Prévoir un accompagnement et une communication accrus auprès des travailleurs indépendants.	2019	Un kit sur la cessation d'activité est à l'étude.
TI exerçant en Suisse*	Ne pas inclure la majoration de revenu de 25% pour le calcul de la cotisation maladie des TI exerçant en Suisse, à l'instar des TI exerçant en France	2019	Il s'agit d'une inégalité d'origine fiscale.
Micro-entrepreneurs*	Supprimer le délai minimum de 90 jours pour le premier paiement des cotisations et contributions sociales et permettre le paiement au plus près de réalisation du chiffre d'affaires.	2019	Ce sujet est identifié, l'évolution du système informatique est en cours.

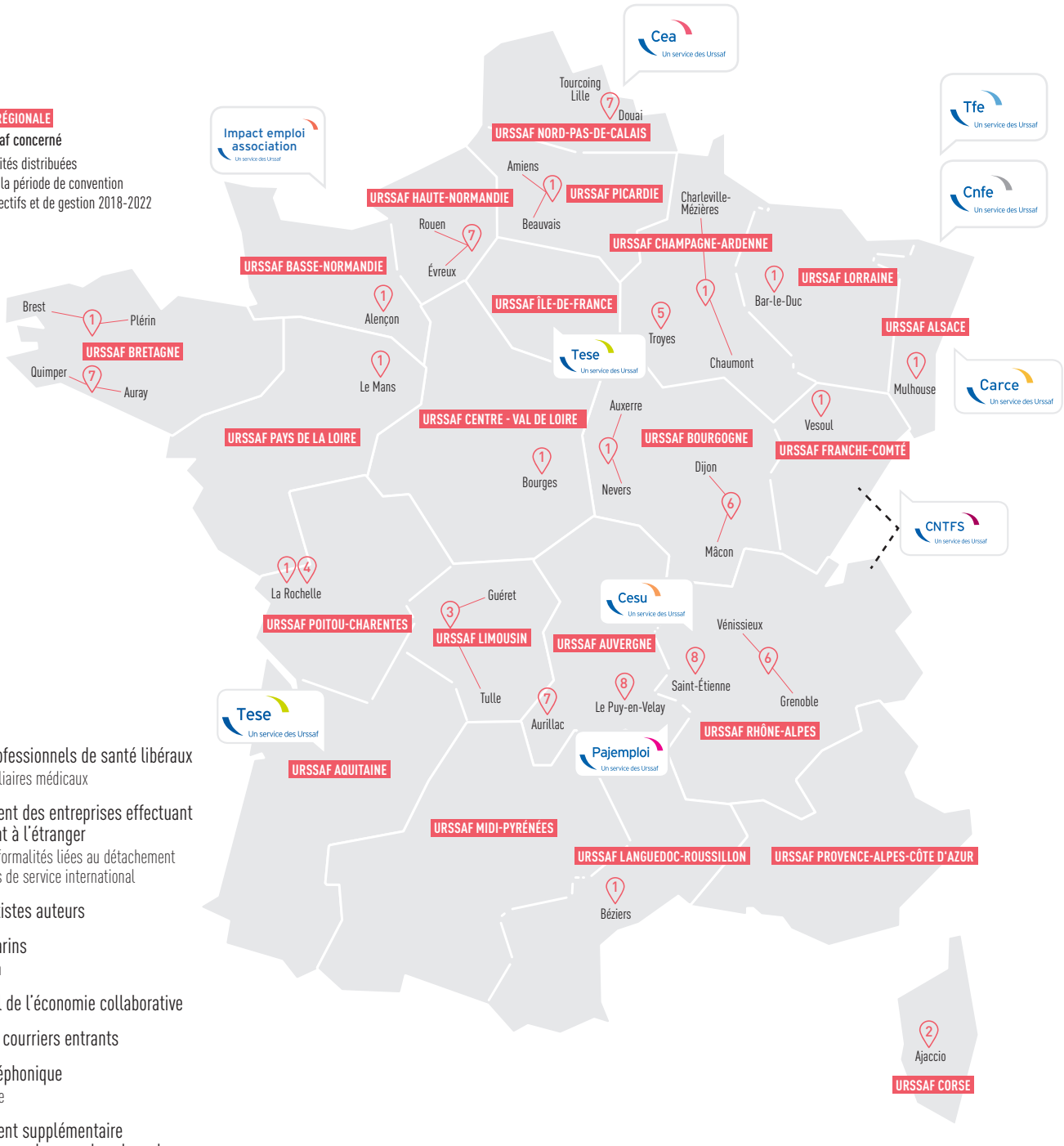
*Préconisation portée dans le rapport d'activité 2019 de la médiation du CPSTI

Annexes

06.

Carte du réseau

La redistribution d'activité du réseau des Urssaf entre 2018 et 2022



1. Gestion des professionnels de santé libéraux
   Praticiens et auxiliaires médicaux
2. Accompagnement des entreprises effectuant un détachement à l'étranger
   Fiabilisation des formalités liées au détachement et aux prestations de service international
3. Gestion des artistes auteurs
4. Gestion des marins
   Métropole et Dom
5. Centre national de l'économie collaborative
6. Traitement des courriers entrants
7. Plateforme téléphonique
   Vocation nationale
8. Accompagnement supplémentaire des particuliers employeurs dans le cadre du prélèvement à la source
   Cesu-Pajemploi

Glossaire

A

Acre
Ex Accre, l'aide aux créateurs ou repreneurs d'entreprise (Acre). Dispositif d'exonération à favoriser la création et la reprise d'entreprise.

AE
Auto-entrepreneur.

Agefice
Association de gestion du financement de la formation des chefs d'entreprise.

Allocation
Prestation versée à une personne assurée. Elle est parfois soumise à une condition de ressources.

ANV
Admission en non-valeur.

APE
(code) Activité principale économique. Toute entreprise et chacun de ses établissements se voient attribuer par l'Insee, lors de son inscription au répertoire Sirene, un code caractérisant son activité principale par référence à la nomenclature d'activités française. Plus précisément, on distingue le code APEN pour l'entreprise et le code APET pour les établissements.

Assiette
L'assiette des cotisations sociales est la base de rémunération à partir de laquelle les cotisations sont calculées.

Assujettissement à cotisations
En règle générale, toutes les sommes versées aux salariés qui ne sont pas expressément exclues de l'assiette des cotisations de Sécurité sociale par un texte, doivent être soumises à cotisations. L'intégration dans l'assiette des cotisations est la règle et l'exonération, l'exception.

Assujettissement à un régime de Sécurité sociale
L'assujettissement désigne l'obligation d'affiliation et de contribution au système de Sécurité sociale des personnes salariées ou travaillant à quelque titre ce soit.

Attestation de vigilance
(AVG) Attestation fournie par l'Urssaf, permettant aux employeurs de prouver à leur donneur d'ordre, à la conclusion du contrat, puis périodiquement, lorsqu'un contrat est supérieur à un certain montant, qu'ils s'acquittent de leurs obligations déclaratives et du paiement des cotisations et contributions sociales.

C

CCMSA
Caisse centrale de la mutualité sociale agricole. La CCMSA est la tête de réseau des caisses MSA. Elle contrôle notamment la régularité des opérations de liquidation des cotisations et des prestations de Sécurité sociale effectuées par les caisses MSA.

CCSF
Commission des chefs de services financiers. La CCSF regroupe les services fiscaux, l'Urssaf, Pôle emploi, et les différents régimes de Sécurité sociale obligatoires de base. Elle peut accorder aux entreprises en difficulté financière, des délais de paiement pour leurs dettes fiscales et sociales (part patronale).

Cesu
Chèque emploi service universel. C'est une offre proposée aux particuliers pour leur faciliter l'accès à l'ensemble des services à la personne.

CFP
Contribution à la formation professionnelle. La CFP est une contribution annuelle, dont le montant dépend du nombre de salariés. Elle est due par tout employeur au titre de la participation au financement des actions de formation continue de son personnel et des demandeurs d'emploi. Elle est également due par les travailleurs indépendants, leurs conjoints (collaborateurs ou associés) et les micro-entrepreneurs.

Cnaf
Caisse nationale d'allocations familiales. La Cnaf a notamment pour rôle d'assurer le financement de l'ensemble des régimes de prestations familiales ; de gérer un fonds d'action sanitaire et sociale, d'exercer un contrôle sur les opérations immobilières des caisses d'allocations familiales et sur la gestion de leur patrimoine immobilier ; ...

Cnam
Caisse nationale d'assurance maladie. La CNAM pilote le réseau des Cpam. Elle participe à la définition de la politique de l'assurance maladie au niveau national et assure la réalisation des accords conventionnels de l'Uncam avec les syndicats des différentes professions de santé, dont le parcours de soins coordonnés.

Cnav
Caisse nationale d'assurance vieillesse. La Cnav est chargée d'organiser et de gérer la retraite du régime général de la Sécurité sociale. Elle définit les orientations de l'assurance retraite en matière d'assurance vieillesse et d'action sociale. En Île-de-France, la Cnav tient le rôle de Carsat.

CNTFS
Centre national des travailleurs frontaliers en Suisse. Offre de service du réseau des Urssaf.

Contrainte
Titre exécutoire qui permet à l'État ou à des organismes de Sécurité sociale de recouvrer une créance après envoi infructueux d'une mise en demeure. Elle emporte les effets d'un jugement. L'opposition à contrainte doit être formée, à peine d'irrecevabilité, dans les quinze jours suivant la notification ou la signification de la contrainte.

Cotisations
Les cotisations sociales sont prélevées au titre de la solidarité nationale, sur toutes les rémunérations perçues à l'occasion d'un travail en vue de financer l'ensemble du système de Sécurité sociale. Une cotisation sociale peut être à la charge de l'employeur, du salarié, du travailleur indépendant et d'une personne n'occupant pas d'emploi.

Cpam
Caisse primaire d'assurance maladie. La Cpam est l'organisme de base qui assure le service des prestations d'assurance maladie, maternité, invalidité et décès, accidents du travail et maladies professionnelles. Elle effectue l'immatriculation des assurés sociaux relevant de sa compétence, le contrôle administratif des malades, la mise en œuvre d'une action sanitaire et sociale.

CPSTI
Conseil de la protection sociale des travailleurs indépendants. Mis en place en 2018 dans le cadre de la suppression du Régime social des indépendants et de la reprise en gestion de ce public par le régime général de sécurité sociale, il a notamment pour rôle de veiller à la bonne application aux travailleurs indépendants des règles relatives à leur protection sociale et de déterminer des orientations générales relatives à l'action sanitaire et sociale déployée spécifiquement en leur faveur.

CRA
Commission de recours amiable. Commission obligatoire constituée au sein du conseil d'administration de chaque organisme de Sécurité sociale, à laquelle doit obligatoirement être soumise toute réclamation, préalablement à la saisine du Tass.

CSS
Code de la Sécurité sociale.

D

Donneur d'ordre
Toute personne physique ou morale qui commande à des entreprises sous-traitantes l'exécution d'un travail suivant un cahier des charges.

DSN
En 2017, la DSN remplace la majorité des déclarations sociales : attestation de salaire pour le versement des IJ, attestation destinée à Pôle emploi, déclaration et enquête de mouvements de main d'œuvre, radiation des contrats d'assurance complémentaire, relevé mensuel de mission pour les ETT, Ducs Urssaf, Ducs pour les caisses de retraite complémentaire et les institutions de prévoyance, les bordereaux de cotisations des mutuelles et des sociétés d'assurance ainsi que des déclarations relatives à la MSA. Elle allége ainsi les démarches administratives des entreprises. Cette nouvelle modalité déclarative s'effectue exclusivement en ligne via le portail net-entreprises.fr.

E

EURL
Entreprise unipersonnelle à responsabilité limitée. L'EURL est un statut juridique d'entreprise obéissant aux règles d'une SARL adapté pour son fonctionnement avec un associé unique.

Exonération
Mesure par laquelle les pouvoirs publics déchargent un employeur du paiement de tout ou partie des cotisations ou contribution sociales. Une telle mesure accompagne le plus souvent des mesures en faveur de l'emploi.

F

FAFCEA
Fonds d'assurance formation des chefs d'entreprises artisanales.

FIF-PL
Fonds interprofessionnel de formation des professionnels libéraux.

I

Immatriculation
Opération par laquelle la Cpam du lieu de résidence inscrit les assurés sociaux au répertoire national d'immatriculation à l'assurance maladie (RNIAM), et attribue un numéro d'immatriculation, appelé numéro de Sécurité sociale ou NIR.

INSEE
Institut national de la statistique et des études économiques.

J

JEI
Jeune entreprise innovante. Entreprises réalisant des projets de recherches et de développement pouvant bénéficier sous certaines conditions d'une exonération de charges patronales de Sécurité sociale.

L

Liquidation judiciaire
La liquidation judiciaire est une procédure juridictionnelle de traitement des difficultés des entreprises. Elle suppose que l'entreprise, l'artisan, l'association, ou la personne physique concernée est en état de cessation des paiements et que son rétablissement est manifestement impossible. Elle met fin à l'activité du débiteur, dont les biens sont vendus pour permettre le paiement des différents créanciers.

M

MR
Majorations de retard. Sommes dues pour toutes les cotisations non acquittées à leur date d'exigibilité, qu'elles soient provisionnelles ou définitives.

Majorations de retard
Sommes dues pour toutes les cotisations non acquittées à leur date d'exigibilité, qu'elles soient provisionnelles ou définitives.

Mise en demeure
La mise en demeure est une invitation impérative, adressée par lettre recommandée au débiteur, à régulariser sa situation dans un délai imparti. Cette formalité est obligatoire avant de procéder au recouvrement forcé des créances. À l'expiration du délai d'un mois suivant la mise en demeure, les poursuites peuvent être exercées.

P

PASS
Plafond annuel de la Sécurité sociale.

PL
Professions libérales. Les professions libérales regroupent les personnes exerçant de manière indépendante, sur la base de qualifications appropriées, et sous leur responsabilité, une activité de nature généralement civile, ayant pour objet des prestations principalement intellectuelles, techniques ou de soins, dans le respect de principes éthiques ou d'une déontologie professionnelle.

Prud'hommes
Juridiction compétente pour connaître des litiges individuels nés à l'occasion d'un contrat de travail de droit privé. Elle est chargée de la conciliation des parties et, à défaut, du jugement des affaires. Elle est composée de magistrats élus représentant paritairement les employeurs et les salariés.

R

RCS
Registre du commerce et des sociétés. Toute personne physique ou morale qui a la qualité de commerçant a l'obligation de s'inscrire au RCS. Elle obtient ainsi un numéro siren. Le RCS est tenu par le tribunal de Commerce. Il centralise et met à disposition du public l'information légale sur les personnes physiques et morales commerçantes.

Répertoire des métiers
Registre tenu par la chambre des métiers où doivent être immatriculés les personnes exerçant à titre professionnel ou de façon indépendante, une activité artisanale (en dehors de l'agriculture et de la pêche). Les chambres de métiers et de l'artisanat ont pour mission de structurer l'artisanat et de développer les entreprises.

RG
Le régime général (ou RG) apporte une couverture sociale aux travailleurs salariés du secteur privé et aux travailleurs indépendants. Il les prend en charge au titre des risques maladie, famille, retraite, accident du travail et maladie professionnelle. Le RG a progressivement été amené à intégrer dans sa couverture des nouvelles populations, comme les étudiants, les chômeurs, les agents contractuels de l'État et les indépendants.

RSA
Revenu de solidarité active. Le RSA est une prestation sociale qui succède au RMI. Elle est gérée par les conseils départementaux, versée par les Caf et les MSA et destinée à garantir un revenu minimum à ses bénéficiaires, qu'ils aient ou non la capacité de travailler, avec en contrepartie une obligation de chercher un emploi ou un projet professionnel. Le RSA est d'un montant variable selon l'âge, la composition familiale et l'activité professionnelle.

S

Sécurité sociale
La Sécurité sociale est un service public, qui assure les travailleurs salariés, des travailleurs indépendants, des travailleurs non salariés et des salariés agricoles contre l'ensemble des risques sociaux.

Siren

Le numéro Siren est un identifiant de neuf chiffres attribué à chaque unité légale. Il n'est attribué qu'une seule fois et n'est supprimé du répertoire qu'au moment de la disparition de la personne juridique (décès ou cessation de toute activité pour une personne physique, dissolution pour une personne morale).

Siret

Le numéro siret est un identifiant d'établissement numérique de 14 chiffres.

T

Tese

Titre emploi service entreprise. Le Tese est un dispositif facultatif destiné à simplifier les formalités sociales liées à l'emploi de salariés et à faire gagner du temps aux employeurs dans la gestion administrative de leur personnel. Il s'adresse aux entreprises de France métropolitaine relevant du régime général.

Tiers déclarant

Personne physique ou morale qui assure, à titre professionnel, les déclarations sociales pour le compte de plusieurs entreprises clientes (cabinets d'expertise comptable, ...).

Travail dissimulé

Catégorie d'infraction pouvant être relevée par PV des inspecteurs du recouvrement. Elle recouvre la dissimulation d'activité, la minoration des bases servant au calcul des cotisations, la dissimulation totale ou partielle de salariés par soustraction intentionnelle à l'une des formalités déclaratives ou par minoration intentionnelle du nombre d'heures de travail sur le bulletin de paie.

Travail illégal

Le travail illégal recouvre 6 infractions : le travail dissimulé, le prêt illicite de main d'œuvre, le marchandage, l'emploi d'étrangers sans titre, le cumul irrégulier d'emplois et la fraude à l'assurance chômage.

TI

Travailleur indépendant.

U

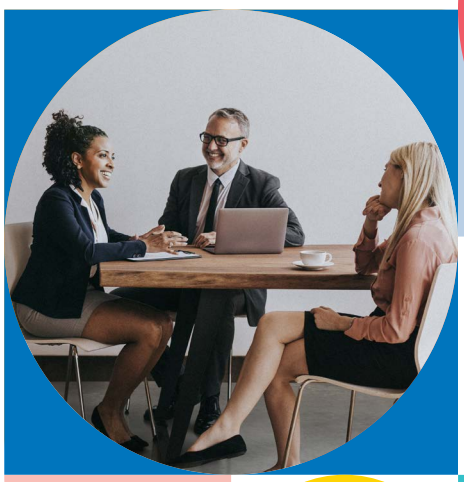
Urssaf

L'Urssaf collecte et répartit les cotisations et contributions sociales qui financent la protection sociale et notamment le système de Sécurité sociale (financement du système de santé, des aides au logement ou la garde d'enfants, des pensions de retraite...). L'Urssaf accompagne également les entreprises en difficultés financières, et participe à la lutte contre la fraude et l'évasion sociale.

V

Voies de recours

Procédure judiciaire à la disposition des justiciables pour obtenir un nouvel examen du procès. L'opposition et l'appel sont des voies de recours ordinaire. Le pourvoi en cassation une des voies de recours extraordinaire.



contacts

Par courrier
Urssaf Caisse nationale – Dicom
36, rue de Valmy
93108 Montreuil Cedex

Par courriel
contact@acoss.fr

Urssaf CN-Dicom : Nat5985-RA-Mediation/Juillet 2021 ©AdobeStock