

L'essentiel 2020

Le recouvrement des travailleurs indépendants



Alors que nous venions d'installer le CPSTI, nous avons été projetés au cœur de la crise et l'action sociale a pleinement joué son rôle, soutenue par les collaborateurs des Urssaf eux-mêmes touchés par la crise. Cela en dit beaucoup sur leur niveau d'engagement.

Eric Le Bont,
Directeur du recouvrement des travailleurs indépendants et Directeur du CPSTI

Bilan et perspectives : une année marquée par la crise sanitaire

Une nouvelle compétence pour l'Urssaf : la gestion de l'action sociale du Conseil de la Protection Sociale des Travailleurs Indépendants

A la suite de la réforme du Régime social des indépendants, le réseau des Urssaf a pris en charge l'action sociale du Conseil de la Protection Sociale des Travailleurs Indépendants (CPSTI). Il s'agissait d'un rôle inédit de redistribution qui couvre quatre types d'aides d'urgence :

- aide aux publics en difficulté ;
- aide financière exceptionnelle (en cas de menace sur la pérennité de l'entreprise) ;
- aide aux victimes de catastrophes et d'intempéries ;
- accompagnement au départ à la retraite.

Un accompagnement adapté face à la crise sanitaire

La crise sanitaire a bouleversé l'activité des entreprises et des travailleurs indépendants. Afin de les accompagner au mieux et de répondre à la baisse de leur activité, plusieurs mesures ont été prises par les pouvoirs publics et l'Urssaf.

Une politique de reports mise en place dès le mois de mars et adaptée au contexte sanitaire

- Mars - août 2020 : report des échéances mensuelles et trimestrielles de cotisations et contributions sociales personnelles et lissage sur les échéances de septembre à décembre.
- Septembre 2020 : reprise des prélèvements des cotisations après application d'un revenu estimé d'office (assiette des cotisations provisionnelles 2020 diminuée de 50 %) à l'ensemble des cotisants durant l'été.
- Novembre - décembre 2020 : suspension des échéances de novembre pour l'ensemble des travailleurs indépendants pour répondre aux nouvelles mesures sanitaires.
- Depuis mars 2020 : interruption des échéances liées à l'octroi de délais de paiement en cours.

La mise en place de réductions de cotisations et contributions sociales les travailleurs indépendants et auto-entrepreneurs des secteurs impactés par la crise

Au titre de la première période d'état d'urgence du printemps 2020 :

- Les travailleurs indépendants relevant du secteur 1 et 1 bis, qui ont connu une baisse de chiffre d'affaires d'au moins 80 % sur la période du 15 mars au 15 mai par rapport à l'année précédente, ou une baisse de chiffre d'affaires qui représente au moins 30 % du chiffre d'affaires de l'année 2019, peuvent bénéficier d'une réduction de cotisations d'un montant maximal de **2 400 €**.
- Les travailleurs indépendants relevant du secteur 2, si leur activité implique l'accueil du public et a été interrompue, peuvent bénéficier d'une réduction de cotisations d'un montant maximal de **1 800 €**.

Au titre de la seconde période d'état d'urgence de l'automne 2020 :

- L'ensemble des travailleurs indépendants relevant des secteurs 1 et 1 bis qui ont fait l'objet d'une mesure d'interdiction d'accueil du public, ou qui ont subi une baisse d'au moins 50 % du chiffre d'affaires mensuel par rapport au même mois de l'année précédente, ou lorsque la baisse par rapport à la même période de l'année précédente représente au moins 15 % du chiffre d'affaires, peuvent bénéficier d'une réduction de cotisations d'un montant de **600 €** par mois d'éligibilité entre octobre et mars 2021.
- Les travailleurs indépendants relevant du secteur 2, si leur activité implique l'accueil du public et a été interrompue, peuvent bénéficier d'une réduction de cotisations d'un montant de **600 €** par mois d'éligibilité au titre des mois de novembre 2020, février 2021 et mars 2021.

Pour les auto-entrepreneurs, la mesure de réduction des cotisations s'est traduite par une déduction sur les montants de chiffre d'affaires restant à déclarer au titre de leurs échéances mensuelles ou trimestrielles.

Un processus de recouvrement adapté à la situation de crise

L'ensemble du processus de recouvrement a été adapté pour soulager la trésorerie des indépendants :

- Aucune majoration de retard n'est appliquée depuis mars 2020 et toutes les actions liées à l'absence de règlement des cotisations et contributions sociales personnelles ont été suspendues.
- Des plans d'apurement seront systématiquement proposés pour les cotisations impayées depuis mars 2020 et pour les dettes antérieures.
- Concernant les dettes en cours de recouvrement par un huissier de justice, ces derniers prennent contact avec le cotisant pour mettre en place un délai de paiement et renégocier les modalités.

Compte tenu des circonstances exceptionnelles liées à la crise, **les processus de l'action sociale se sont adaptés pour permettre de répondre plus rapidement, et de manière plus large aux usagers en difficulté**. L'aide financière exceptionnelle (AFE) du CPSTI, a constitué le dispositif principal d'aide du réseau des Urssaf. Tous les travailleurs indépendants, y compris les personnes non éligibles au fonds de solidarité, ont pu en bénéficier pour pallier la perte de chiffres d'affaires des mois de mars, avril et mai 2020 (voir page 4). Il y a également eu l'AFE COVID 2, à destination des cotisations concernés par une fermeture administrative totale à compter du 2 novembre 2020.

Faits marquants

Si la crise de la Covid-19 a largement marqué l'activité de la DNRTI, cette dernière a réussi à mettre en place sa feuille de route fixée pour 2020 à travers plusieurs dispositifs.

La mise en place de la modulation des cotisations

La modulation des cotisations permet aux travailleurs indépendants, dans le cas d'une fluctuation du chiffre d'affaires de l'année en cours par rapport à celui de l'année précédente, d'ajuster ses cotisations et contributions provisionnelles sur la base d'un revenu estimé mensuel.

L'expérimentation du service a été menée de janvier 2019 à décembre 2020 dans les régions Languedoc-Roussillon et Île-de-France. Les retours sur l'année 2020 ont été concluants. Ce service sera en conséquence élargi en 2021 à l'ensemble des régions de métropole.

Un accueil commun des travailleurs indépendants généralisé

Depuis le 31 octobre 2020, des accueils communs pour les travailleurs indépendants ont été mis en place sur tout le territoire. Ces lieux intègrent un accueil physique et des e-services pour :

- répondre aux questions des travailleurs indépendants sur leur protection sociale et leurs cotisations sociales (assurance retraite, maladie, fiscalité, prestations familiales) ;
- orienter vers les organismes partenaires, avec des prises de rendez-vous pour répondre à des questions plus complexes nécessitant l'analyse de la situation individuelle.

Une enquête de satisfaction pour identifier les besoins des travailleurs indépendants et mieux les accompagner

Un an après l'intégration au régime général, l'Urssaf a recueilli la parole des travailleurs indépendants lors d'une étude de satisfaction à laquelle ont répondu 6 598 personnes. Cette **enquête s'est inscrite dans la démarche d'écoute et d'amélioration de sa relation avec les usagers, afin de leur proposer des services répondant au mieux à leurs besoins et à leurs attentes**.

Les retours de cette étude font ressortir la **bonne perception qu'ont les travailleurs indépendants de l'Urssaf, avec près de 77 % de personnes satisfaites de leur relation avec leur organisme**. Ces résultats reflètent l'engagement des collaborateurs du réseau au service de ses publics et des travailleurs indépendants.

Focus sur le rôle du CPSTI

Le CPSTI en bref

Le Conseil de la Protection Sociale des Travailleurs Indépendants, créée le 1^{er} janvier 2019, comprend 1 Assemblée générale et 15 instances régionales composées de représentants des travailleurs indépendants.

Ses principales missions :

- veiller à la bonne application aux travailleurs indépendants des règles relatives à leur protection sociale ;
- veiller à la qualité des services rendus aux indépendants par les organismes assurant le recouvrement des cotisations et le service des prestations ;
- déterminer les orientations générales relatives à l'action sanitaire et sociale déployée en faveur des indépendants ;
- piloter le régime complémentaire d'assurance vieillesse obligatoire et le régime invalidité-décès des indépendants ainsi que la gestion des capitaux destinés à la mise en œuvre de ces régimes ;
- animer, coordonner et contrôler l'action des instances régionales.

Le CPSTI exerce des missions consultatives notamment auprès du ministre chargé de la Sécurité sociale.

La crise a permis de légitimer le CPSTI et son rôle. Il est aujourd'hui un interlocuteur reconnu, aussi bien auprès des travailleurs indépendants que des pouvoirs publics.

Trois aides Covid du CPSTI versées par les Urssaf en 2020

En 2020, le CPSTI a pris l'initiative de mobiliser une partie des réserves destinées au financement de la retraite complémentaire pour soutenir les travailleurs indépendants. Ainsi, en complément du versement de deux aides financières exceptionnelles (AFE) versées dans le cadre de l'action sociale, le CPSTI a permis le versement d'une aide forfaitaire de près d'un milliard d'euros au bénéfice de plus d'un million d'indépendants.

Le montant total des AFE en 2020 s'élève à 94 680 929 euros, soit 113 628 aides versées :

- dont 38 162 105 euros accordés au titre de l'AFE classique et de l'AFE Covid 1, soit 47 632 aides versées (pour un montant moyen de 833 euros) ;
- dont 56 518 824 euros accordés au titre de l'AFE Covid 2, soit 65 996 aides versées (pour un montant moyen de 856 euros).

Auxquelles s'ajoute une aide supplémentaire « RCI Covid 19 » de 978 228 704 euros, soit 1 188 713 aides versées.

L'intégration de la médiation du CPSTI

Un travail a été mené par le médiateur national, nommé par l'Assemblée générale du CPSTI, en coopération avec les médiateurs nationaux du régime général et le directeur de la DNRTI. Il a abouti à la signature de trois notes de déclinaison opérationnelle, fixant les axes majeurs de fonctionnement de la médiation du CPSTI. Cette organisation s'appuie administrativement sur les DRRTI, en charge de concrétiser la médiation dans le dispositif général de gestion de la protection sociale des travailleurs indépendants. Dans le contexte actuel, cette coopération a permis de trouver une solution dans 88% des cas, aux litiges ou difficultés rencontrés par certains travailleurs indépendants. Ainsi, en 2020, 5 421 travailleurs indépendants ont déposé une demande de médiation pour solliciter l'accompagnement des 17 médiateurs bénévoles, désignés par les instances régionales du CPSTI.

Chiffres clés



90%

d'appels
aboutis en 2020

94 680 929 €

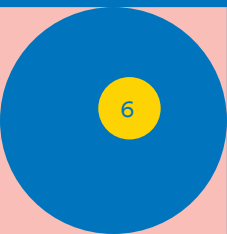
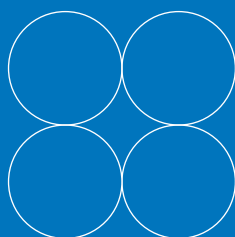
Montant total des aides financières
exceptionnelles accordées en 2020 soit

113 628 aides versées

978 228 704 €

soit **1 188 713 aides versées**

Montant des aides versées au titre de l'aide
RCO COVID19

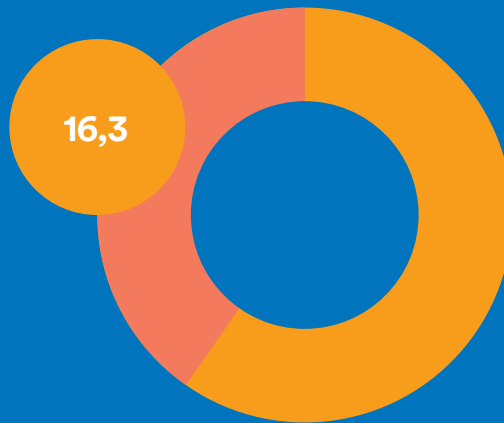


**Plus de
1,8 million**

de travailleurs indépendants
ont reporté leurs cotisations

28,1 milliards d'euros de cotisations

reportées dont **16,3 milliards**
par les travailleurs indépendants



77%

de travailleurs indépendants
satisfaits de leur Urssaf
(71 % pour les travailleurs
indépendants classiques et 81 % pour
les auto-entrepreneurs)