



# FAQ – Accompagnement des entreprises - Coronavirus

Les mesures annoncées par le Président de la République, le Premier Ministre et les Ministres du Gouvernement sont en cours de déclinaison. Les informations présentées dans ce document sont donc susceptibles d'évoluer dans les prochains jours. Ce caractère évolutif doit faire l'objet d'une communication explicite auprès des entreprises. Néanmoins, ces dernières peuvent faire leurs demandes dès maintenant.

Les Régions mettent également en place des mesures spécifiques en complément de celles proposées par l'Etat et ses opérateurs. Un tableau récapitulatif est annexé à ce document.

**Quelles sont les mesures de soutien et les contacts utiles pour vous accompagner ?**

**Les mesures de confinement impliquent-elle un arrêt de l'activité des entreprises ?**

**Comment bénéficier des délais de paiement d'échéances sociales (URSSAF) ?**

**Comment bénéficier du délai de paiement d'échéances fiscales ?**

**Comment bénéficier des reports des loyers, des factures d'eau, de gaz et d'électricité ?**

**Comment bénéficier de l'aide de 1500 euros du fonds de solidarité ?**

**Comment bénéficier des mesures de soutien à la trésorerie annoncée par le gouvernement ?**

**Dans cette situation de crise, quel soutien puis-je attendre de la part des banques commerciales, de la Banque de France, et des assurances ?**

**Comment bénéficier du médiateur des entreprises en cas de conflit entre clients et fournisseurs ?**

**Comment bénéficier du dispositif de « chômage partiel » ?**

**Mon entreprise est en difficulté, puis-je saisir le tribunal de commerce compétent ?**

**Durant cette période, les services de Pôle emploi continuent-ils de fonctionner ?**

**Comment contacter votre Chambre de commerce et d'industrie (CCI) ou votre Chambre de métiers et de l'artisanat (CMA), en métropole et en outre-mer, pour être accompagnés dans vos démarches ?**

**Dans cette situation de crise, mon expert-comptable peut-il m'aider ?**

**Dans les cas les plus difficiles, comment faire appel à un professionnel du droit des entreprises en difficultés pour se faire aider dans la gestion de cette situation inédite ?**

**Coronavirus : il existe des gestes simples pour vous protéger et protéger votre entourage**



Se laver les mains  
très régulièrement



Tousser ou éternuer dans  
son coude ou dans un mouchoir



Utiliser des mouchoirs  
à usage unique



Saluer sans se serrer la main,  
éviter les embrassades

**Dirigeant ou salariés, quelles sont les mesures de soutien que l'AGS peut mettre en place pour vous aider à traverser cette période de crise ?**

**Existe-t-il des dispositifs de soutien psychologique à destination des chefs d'entreprise pour les aider à faire face aux difficultés qu'ils traversent ?**

**Des mesures spécifiques sont-elles prévues pour aider le secteur culturel, particulièrement touché, à surmonter cette crise ?**

**Les mesures annoncées sont-elles également applicables aux services à la personne (SAP) ?**

**Des mesures spécifiques sont-elles prévues pour aider des entreprises et salariés du BTP ?**

**Des mesures spécifiques sont-elles prévues pour aider les artisans, les commerçants, les indépendants à maintenir une activité économique dans des conditions irréprochables de sécurité sanitaire ?**

**Des mesures spécifiques sont-elles prévues en faveur des PME et ETI qui opèrent directement ou indirectement au profit du ministère des armées ?**

**En quoi consiste l'ordonnance permettant de proposer un avoir au lieu du remboursement en cas d'annulation de voyages touristiques et de séjours ?**

## Quelles sont les mesures de soutien et les contacts utiles pour vous accompagner ?

Face à l'épidémie du Coronavirus COVID-19, le gouvernement a mis en place des mesures de soutien immédiates aux entreprises :

- Des délais de paiement d'échéances sociales et/ou fiscales (URSSAF, impôts directs) ;
- Dans les situations les plus difficiles, des remises d'impôts directs pouvant être décidées dans le cadre d'un examen individualisé des demandes ;
- Le report du paiement des loyers, des factures d'eau, de gaz et d'électricité pour les plus petites entreprises en difficulté ;
- Une aide de 1 500 euros pour les plus petites entreprises, les indépendants et les microentreprises des secteurs les plus touchés grâce au fonds de solidarité ;
- La mobilisation de l'Etat à hauteur de 300 milliards d'euros pour garantir des lignes de trésorerie bancaires dont les entreprises pourraient avoir besoin à cause de l'épidémie ;
- Un soutien de l'Etat et de la Banque de France (médiation du crédit) pour négocier avec sa banque un rééchelonnement des crédits bancaires ;
- Le maintien de l'emploi dans les entreprises par le dispositif de chômage partiel simplifié et renforcé ;
- L'appui au traitement d'un conflit avec des clients ou fournisseurs par le Médiateur des entreprises ;
- La reconnaissance par l'Etat et les collectivités locales du Coronavirus comme un cas de force majeure pour leurs marchés publics. En conséquence, pour tous les marchés publics d'Etat et des collectivités locales, les pénalités de retards ne seront pas appliquées.

Pour plus d'informations : <https://www.economie.gouv.fr/coronavirus-soutien-entreprises>

## Les mesures de confinement impliquent-elle un arrêt de l'activité des entreprises ?

Les dirigeants d'entreprises et salariés qui s'interrogent sur les conséquences des restrictions de déplacements sont invités à suivre les consignes nationales, qui sont évolutives :

<https://www.interieur.gouv.fr/Actualites/L-actu-du-Ministere/Coronavirus-COVID-19-Questions-reponses-sur-les-mesures-de-restrictions>

Le gouvernement a précisé les conditions de la poursuite de l'activité économique, qui doivent être adaptées à la suite des décisions du Premier ministre du samedi 14 mars et du Président de la République lundi 16 mars.

**Ces mesures de confinement ne doivent pas se traduire par un arrêt de l'activité économique du pays mais par un aménagement de celle-ci pour faire face à la crise sanitaire.**

Seules sont arrêtées certaines activités (bars, cafés, restaurants, cinémas, centres commerciaux, etc.) qui, parce qu'elles impliquent des regroupements de population et ne présentent pas un caractère essentiel à la vie de la nation, sont incompatibles avec la lutte contre la propagation du virus.

Pour les autres secteurs, le principe est la continuité de l'activité, en appliquant les mesures adaptées.

Ces adaptations sont de nature à garantir la protection des salariés, tout en assurant le maintien de l'activité économique, indispensable à nos approvisionnements et au maintien de nos services publics.

Le gouvernement appelle donc à la responsabilité de chacun, et demande aux salariés de se rendre sur leurs lieux de travail lorsque le télétravail n'est pas possible.

La philosophie des mesures gouvernementales est d'éviter autant que possible tout regroupement de personnes afin de ralentir la propagation du virus. Mais cela ne saurait signifier que l'activité économique doit être réduite pour les secteurs professionnels qui ne génèrent pas habituellement des rassemblements de clientèle. Si ces mesures de restrictions doivent être strictement respectées, elles ne doivent pas aboutir à dissuader les personnes de poursuivre leur activité, lorsqu'elles ne sont pas impactées par les interdictions d'ouverture. Outre les trajets domicile-travail lorsque le télétravail est impossible, il est bien évidemment admis que les personnes exerçant une activité qui les oblige à se déplacer (les livreurs par exemples) doivent la poursuivre, à condition de pouvoir présenter à tout moment en cas de contrôle leur attestation de déplacement professionnel.

Il est impératif que la vie économique de la Nation soit la moins impactée possible par la gestion de cette crise, en particulier afin de permettre le réapprovisionnement et le déroulement normal de toutes les activités jugées directement ou indirectement essentielles pour le pays (alimentaire, chimie, énergie, produits de santé etc.). Aucune distinction n'a été faite entre les opérateurs d'importance vitale (OIV) et les non-OIV pour qualifier ou non les parties-prenantes à une activité jugée comme essentielle pour le pays. Des mesures de restrictions similaires dans d'autres pays touchés ont néanmoins permis à l'économie de fonctionner presque à la hauteur de ses capacités habituelles.

Enfin, la volonté du Gouvernement est d'aménager les missions des services de santé pour qu'ils puissent être mobilisés dans la lutte contre la propagation de l'épidémie pour accompagner les entreprises et les salariés dans la définition des adaptations nécessaires, au cas par cas.

## **Le télétravail est la règle impérative pour tous les postes qui le permettent**

Le moyen le plus efficace pour lutter contre la diffusion du coronavirus est de limiter les contacts physiques. Chacun, employeur comme salarié, peut contribuer à lutter contre cette diffusion, en ayant recours, dès que possible, au télétravail.

Près de 8 millions d'emplois (soit plus de 40%) sont aujourd'hui compatibles avec le télétravail dans le secteur privé. Il est impératif que tous les salariés en mesure de télétravailler le fassent jusqu'à nouvel ordre.

Les entreprises technologiques se sont mobilisées pour proposer gratuitement (ou au moins avec une offre promotionnelle importante) leurs solutions innovantes permettant de faciliter le télétravail :

<https://www.economie.gouv.fr/coronavirus-offre-services-numeriques#offresteletravail>

Lorsque le télétravail n'est pas possible, les salariés sont tenus de venir travailler dès lors que l'organisation de l'entreprise respecte les règles de distanciation impératives dans ce contexte de crise sanitaire.

En particulier, les entreprises et les salariés participant à des activités économiques considérées comme essentielles sont tenus de poursuivre leur activité. À titre d'exemple, une entreprise de maintenance concourant à la sûreté d'un site industriel ne saurait stopper son activité, de même que le fournisseur d'un OIV ou d'un hôpital.

## **Les règles de distanciation pour les emplois non éligibles au télétravail doivent impérativement être respectées**

Les gestes barrière et les règles de distanciation au travail sont impératifs.

Les entreprises sont invitées à repenser leurs organisations pour :

- Limiter au strict nécessaire les réunions :
  - la plupart peuvent être organisées à distance ;
  - les autres doivent être organisées dans le respect des règles de distanciation.
- Limiter les regroupements de salariés dans des espaces réduits.
- Les déplacements non indispensables doivent être annulés ou reportés.
- L'organisation du travail doit être au maximum adaptée, par exemple la rotation d'équipes.

Dans le cadre de la gestion de la crise épidémique coronavirus - COVID-19, le ministère du Travail publie à destination des employeurs, une plaquette d'information sur les mesures à prendre pour protéger la santé de leurs salariés :

[https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/covid19\\_obligations\\_employeur.pdf](https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/covid19_obligations_employeur.pdf)

Par ailleurs, il est également conseillé aux employeurs, de consulter le site internet de leur branche professionnelle pour compléter avec les conseils et préconisations propres à leur secteur d'activité et à leur métier.

Par ailleurs, si une personne travaille dans une autre commune, elle peut aller et revenir de son lieu travail dès lors que ce déplacement est justifié par une nécessité professionnelle et qu'elle dispose d'une attestation de son employeur.

En application des règles de distanciation, les restaurants d'entreprise peuvent rester ouverts, mais doivent être aménagés pour laisser un mètre de distance entre les personnes à table.

## **Les solutions pour les parents d'enfants de moins de 16 ans**

Les principes de solidarités et de responsabilité doivent plus que jamais s'appliquer. Des solutions d'entraide pour la garde des enfants (hors publics fragiles et personnes de plus de 70 ans) sont à inventer et à organiser localement. La priorité doit être accordée quoiqu'il arrive aux personnels soignants.

Quoiqu'il en soit :

- Le télétravail, lorsqu'il est possible, est la solution la plus adaptée ;
- Si le télétravail n'est pas possible et que vous n'avez pas de solutions de garde pour vos enfants de moins de 16 ans, vous pouvez demander un arrêt de travail indemnisé, sans délai de carence, et valable le temps que durera la fermeture de la structure d'accueil de votre enfant. Il s'agit d'un arrêt maladie qui ne nécessite pas d'aller chez le médecin pour obtenir un certificat. Ce congé est fractionnable. L'employeur ne peut refuser cet arrêt ; il doit le déclarer et envoyer l'attestation à l'assurance maladie. Toutes les informations sur le site : <https://declare.ameli.fr/>

## **Le périmètre de l'interdiction de recevoir du public a été strictement défini par arrêté du 14 mars du ministre de la santé.**

[L'arrêté du 14 mars portant diverses mesures relatives à la lutte contre la propagation du Covid-19](#) a pour objet de restreindre ou interdire l'accès à certains lieux recevant du public et ainsi que les rassemblements de plus de 100 personnes.

L'interdiction d'accès vise les lieux entrant dans le champ des établissements recevant du public (ERP), et concerne, jusqu'au 15 avril, les catégories suivantes :

- Au titre de la catégorie L : Salles d'auditions, de conférences, de réunions, de spectacles ou à usage multiple ;
- Au titre de la catégorie M : Magasins de vente et centres commerciaux ;
- Au titre de la catégorie N : Restaurants et débits de boissons ;
- Au titre de la catégorie P : Salles de danse et salles de jeux ;
- Au titre de la catégorie S : Bibliothèques, centres de documentation ;
- Au titre de la catégorie T : Salles d'expositions ;
- Au titre de la catégorie X : Etablissements sportifs couverts ;
- Au titre de la catégorie Y : Musées.

L'ensemble des établissements des catégories M et N sont autorisés à maintenir leurs activités de vente à emporter et de livraison.

Les commerces et services relevant de la filière automobile relèvent de la catégorie M et leur activité est maintenue pour les activités citées en annexe de l'arrêté du 14 mars modifié, notamment :

- Entretien et réparation de véhicules automobiles,
- Commerce d'équipements automobiles,
- Commerce et réparation de motocycles et cycles,
- Commerce de détail de carburants en magasin spécialisé (stations-service),
- Location et location-bail de véhicules automobiles.

L'annexe à l'article 1<sup>er</sup> de cet arrêté dresse la liste des activités et commerces autorisés à ouvrir (supérette, supermarché, commerce de détail de pain/viandes/poissons/légumes, commerce de détail de tabac, hôtels, kiosques et distribution de journaux, services financiers et bancaires, pharmacie, commerces optiques, services funéraires...)

## **L'employeur peut-il contraindre la prise de congés et geler les embauches effectives au motif de la continuité économique ?**

Le Ministère du Travail évoque la possibilité de prendre des arrêtés autorisant les entreprises à déroger de droit aux règles relatives à la durée du travail, au repos hebdomadaire et au repos dominical ; et ce, après consultation des partenaires sociaux, dans certains secteurs (agroalimentaire, grande distribution, entreprises qui contribuent à l'activité des hôpitaux) particulièrement nécessaires à la sécurité de la nation ou à la continuité de la vie économique et sociale.

*Par exemple : travailler le dimanche, travailler 46 heures et non plus 44 heures en moyenne sur 12 semaines, voire, de façon exceptionnelle, travailler jusqu'à 60 heures par semaine, en respectant les temps de repos légaux et en majorant les heures supplémentaires.*

S'agissant des congés, il faut distinguer deux éléments :

- La durée des congés, qui ne peut être affectée : les congés payés sont un acquis social essentiel qu'il ne s'agit en aucun cas de remettre en cause.
- Les modalités de prise des congés, qui relève d'une prérogative de l'employeur. Le code du travail prévoit, en temps normal un délai de prévenance, de quatre semaines. La loi d'urgence prévoit de réduire ce délai de prévenance, mais uniquement dans la limite de six jours ouvrables de congés.

Sous réserve d'accord d'entreprise ou de branche, ce dispositif permettra de déroger au délai habituel d'un mois que fixe le code du travail pour autoriser un employeur à modifier les dates des congés payés de ses salariés et imposer une semaine de congés payés à un salarié pendant le confinement dû à la crise du coronavirus.

Le texte laisse en revanche aux entreprises la possibilité unilatérale d'imposer la prise de de RTT ou de jours du compte-épargne temps et d'en modifier les dates, en dérogeant au délai fixé par le code du travail.

Par ailleurs, il n'est pas possible pour une entreprise de reporter ou annuler les embauches faites avant la crise mais avec prise de poste pendant la crise du coronavirus. L'employeur peut soit licencier le salarié dès le démarrage du contrat, soit le mettre en activité partielle.

Le principe est de favoriser au maximum le dialogue social, via la mobilisation des CSE, par exemple par visioconférence. Le dialogue social même à distance, doit plus que jamais être maintenu dans cette période difficile pour les entreprises.

## **Face aux difficultés d'approvisionnement, l'État et les industriels se mobilisent pour augmenter la production de masques de protection et de gels hydro-alcooliques**

La situation sanitaire inédite provoque une très forte hausse des besoins d'accès aux masques de protection et aux gels hydro alcooliques. Pour assurer la continuité d'approvisionnement de ces produits, une mobilisation inédite des entreprises industrielles est opérée par la DGE.

S'agissant des masques de protection, un appel à propositions a été lancé auprès des entreprises dans le but d'augmenter la capacité de production nationale tout en garantissant le meilleur niveau de d'efficacité de ces masques.

Plusieurs dizaines d'entreprises ont répondu à l'appel et ont proposé des méthodes alternatives de fabrication destinées à compléter les productions actuelles. Ces propositions sont en cours d'analyse et la capacité supplémentaire pourrait être dès la semaine prochaine de plusieurs centaines de milliers de masques par jour. L'appel à propositions demeure ouvert à toute entreprise volontaire et ce sans date limite de fin.

Concernant la production de gels hydro-alcooliques, la DGE a travaillé depuis plusieurs semaines avec les industriels pour augmenter les volumes produits et renforcer les chaînes d'approvisionnement.

Ce travail se fait à plusieurs niveaux :

- Assurer l'approvisionnement en matières premières, notamment en éthanol. Des réacheminements d'éthanol initialement destinés à d'autres utilisations ont d'ores et déjà été effectués par les producteurs afin d'éviter tout manque ;
- Lever les barrières réglementaires et mobiliser les industriels de la chimie, de la cosmétique, des industries de santé et de la détergence qui ont des capacités de production de gels et solutions hydro-alcooliques afin qu'ils modifient leurs lignes de production, soit pour augmenter leur capacité de production, soit pour commencer à produire ces gels et solutions. Les entreprises se sont particulièrement mobilisées. L'objectif est un doublement de la capacité de production d'ici la fin mars ;
- Concernant la distribution des gels sur le territoire, une liste élargie des producteurs et de leur capacité de production est diffusée quotidiennement par les services de la DGE à destination des acheteurs de quantités industrielles afin de permettre de fluidifier les approvisionnements ;

- En outre, les industriels de l'emballage sont particulièrement mobilisés pour assurer la production et la mise à disposition de tous types de contenants adaptés pour ces gels et solutions ;
- Pour contribuer à sécuriser l'approvisionnement en gel hydro-alcoolique et produits ou services sanitaires, le Gouvernement soutient par ailleurs la plateforme d'échange en ligne « StopCOVID19 » à l'initiative de la société MIRAKL, qui vise à mettre en place une marketplace de gels, solutions hydro alcooliques, et contenants. Cette plateforme en ligne sera exclusivement destinée aux professionnels puisqu'elle ne concernera que les échanges de gros volumes (milliers de litres par jour). Elle aura aussi vocation à être progressivement ouverte à d'autres produits ou services nécessaires à la chaîne d'approvisionnement des protections sanitaires. Cette plateforme permettra de fluidifier le marché et d'optimiser l'approvisionnement. Son lancement est prévu dans les prochains jours

## La situation des apprentis

L'ensemble des CFA du territoire national, territoires d'outre-mer compris, a reçu consigne de ne plus recevoir d'apprentis à compter du lundi 16 mars 2020.

Si le CFA met en place des cours à distance, deux situations en accord avec l'employeur permettent de continuer à suivre le cycle normal du calendrier d'alternance :

- L'apprenti les suit de chez lui, s'il possède l'équipement le permettant,
- L'apprenti les suit en entreprise, quand les conditions le permettent et que l'entreprise a la possibilité de mettre à sa disposition l'équipement adéquat.
- Si le CFA ne met pas en place des cours à distance, l'apprenti se rend dans l'entreprise. Les temps de formation en CFA seront récupérés sur d'autres périodes initialement prévues en entreprise. L'apprenti est un salarié de l'entreprise, il bénéficie donc à ce titre des mêmes dispositions que les autres salariés (télétravail, activité partielle, garde d'enfant).

Ces règles s'appliquent également aux organismes de formation pour les salariés en contrat de professionnalisation.

## Les particuliers employeurs

### Est-ce qu'un salarié qui intervient à domicile peut venir travailler malgré les mesures de confinement annoncées ?

Lorsqu'ils sont indispensables pour l'exercice d'activités ne pouvant être télétravaillées, les trajets entre le domicile et le ou les lieux d'exercice de l'activité professionnelle sont autorisés. Le salarié à domicile peut donc se rendre au domicile de l'employeur pour travailler. Il est cependant nécessaire qu'il remplisse l'attestation de déplacement dérogatoire en cochant la case « *déplacement entre le domicile et le lieu d'exercice de l'activité professionnelle, lorsqu'ils sont indispensables à l'exercice d'activités ne pouvant être organisées sous forme de télétravail (sur justificatif permanent) ou déplacements professionnels ne pouvant être différés* » et qu'il se munisse d'un document attestant de son identité.

L'employeur devra également remettre à son salarié un justificatif de déplacement professionnel conformément au modèle communiqué par le Gouvernement (suivez ce [lien](#)). L'employeur devra en outre veiller à respecter les gestes barrières et la distanciation sociale pour préserver la santé et la sécurité de son salarié.



## **Est-ce que le salarié peut bénéficier d'un masque de protection lors de son temps de travail au domicile de l'employeur ?**

Un [décret publié le 17 mars 2020](#) précise que des boîtes de masques de protection issues du stock national peuvent être distribuées gratuitement par les pharmacies « *aux aides à domicile employées directement par les bénéficiaires* ».

## **Votre salarié fait partie des personnes à risques listées par le Haut Conseil de la Santé Publique, comment réagir ?**

L'état de santé de du salarié implique pour l'employeur de le considérer comme présentant un risque de développer une forme sévère de la maladie Covid-19. Dans ce cas, le télétravail n'étant pas possible pour un salarié à domicile votre salarié doit impérativement rester à son domicile en arrêt de travail

L'employeur ne devra pas maintenir sa rémunération, votre salarié sera indemnisé par l'assurance maladie. Pour ce faire :

- Il doit se connecter directement, sans passer par vous ni son médecin traitant, sur le site [declare.ameli.fr](http://declare.ameli.fr) pour demander à être mis en arrêt de travail pour une durée initiale de 21 jours éventuellement renouvelable. Il pourra déclarer son arrêt rétroactivement à la date du 13 mars 2020.
- Dès réception de l'arrêt, il devra vous le transmettre.
- Il devra compléter l'attestation de salaire sur [www.ameli.fr](http://www.ameli.fr) afin de la transmettre à la caisse d'assurance maladie dont relève votre salarié.

Dans le cadre des mesures de prévention visant à limiter la propagation du coronavirus, le Haut Conseil de la Santé Publique a décidé de faire bénéficier certains salariés d'un arrêt de travail à titre préventif de pour leur permettre de rester à leur domicile. Pour consulter la liste des pathologies (ou état) concernées : <https://particulier-employeur.fr/coronavirus-faq/>

## **Associations**

Les mesures pour les associations qui ont des salariés sont les mêmes que pour les entreprises (activité partielle et report de charges, voir ci-après).

## **Les acheteurs publics bénéficient d'un cadre assoupli en ce qui concerne la passation de contrats**

Dans le contexte actuel, les acheteurs publics ont besoin de pouvoir se fournir rapidement en biens et services essentiels à la gestion de la crise sanitaire ou à la continuité de la vie économique de la Nation.

Pour satisfaire ces besoins urgents, l'administration dispose de deux moyens :

- En cas d'empêchement d'une entreprise titulaire d'un marché essentiel à fournir les prestations contractuelles, l'administration peut lui substituer toute autre entreprise sans que cela constitue une faute contractuelle.
- Le cas échéant, y compris en l'absence de marché public préalable, les acheteurs publics peuvent mettre en œuvre la procédure sans publicité ni mise en concurrence préalable en cas d'urgence impérieuse (article R. 2122-1 du code de la commande publique). L'urgence impérieuse se définit comme une situation où l'urgence est telle que la satisfaction de leur besoin est incompatible avec ces délais réduits. Le cas échéant, de tels achats ne doivent être effectués que pour les montants et la durée strictement nécessaires à la satisfaction des besoins urgents. Ils pourront être renouvelés si la situation de blocage devait se prolonger.

## Comment bénéficier des délais de paiement d'échéances sociales (URSSAF) ?

### Les réseaux des Urssaf ont pris des mesures exceptionnelles pour accorder délais de paiement pour les charges sociales (parts sociales et patronales)

Pour reporter vos échéances sociales (URSSAF, organismes de retraite complémentaire, etc.), une démarche simplifiée a été mise en place.

Pour aller plus loin que les informations présentées dans ce document, consultez [ici](#) la foire aux questions du site URSSAF.

### Comment reporter vos cotisations sociales payables auprès de l'URSSAF ?

#### Remarques préliminaires

- **Prélèvement automatique des charges** : de nombreuses entreprises sont en prélèvement automatique pour leurs charges. Pour ne pas être prélevé, il faut supprimer le prélèvement pour passer en télépaiement. Si l'échéance à venir est rapprochée (moins de 5-6 jours), l'ordre de prélèvement est déjà parti, donc il faut bloquer le prélèvement et prévenir l'URSSAF dès que possible pour discuter d'un échelonnement.
- **Envoi des Déclarations Sociales Nominatives (DSN)** : les entreprises sont tenues de faire leurs DSN même si elles souhaitent reporter le paiement de leurs charges. Elles peuvent modifier dedans le montant du paiement pour le minorer, voire mettre 0, mais les DSN doivent être établies.
- **Contacts URSSAF** : en cas de problème, un point de contact local doit être identifié, comme interlocuteur pour l'agent qui répond aux entreprises.

#### Possibilité de reporter le paiement des cotisations sociales à l'échéance du 5 avril

Pour les entreprises qui paient leurs cotisations salariales et patronales le 15 mars (entreprises de moins de 50 salariés), la possibilité de reporter tout ou partie de ces cotisations avait été instaurée par le réseau des URSSAF conformément aux annonces du Président de la République.

380 000 établissements ont eu recours à ce décalage de paiement, ce qui représente plus de 3 milliards d'euros de report sur les 9 milliards d'euros de cotisations sociales qui devaient être encaissées initialement sur cette échéance. Par ailleurs, les échéances de cotisations prévues le 20 mars pour 460 000 travailleurs indépendants ont été reportées et lissées sur le reste de l'année, ce qui représente une aide en trésorerie de 250 M€ à destinations des artisans, commerçants et professions libérales.

Le ministère de l'Action et des Comptes publics a annoncé le 23 mars que ce report de cotisations sociales pourra concerner aussi les entreprises et les travailleurs indépendants dont la date d'échéance de paiement de leurs cotisations URSSAF intervient le dimanche 5 avril 2020.

Parmi les employeurs de plus de 50 salariés, qui représentent 224 000 établissements et dont l'échéance est prévue à cette date, ceux qui font face à de sérieuses difficultés de trésorerie pourront ajuster leur paiement selon leurs besoins, ce qui entraînera le report de l'échéance. Des informations leur seront communiquées ultérieurement par les URSSAF sur le mode opératoire à suivre.

Les 490 000 travailleurs indépendants concernés par la date du 5 avril verront cette échéance reportée automatiquement, les cotisations et contributions sociales dues étant lissées sur le reste de l'année.

## Quelle est la démarche pour moduler le montant du règlement des cotisations à l'échéance du 5 avril ?

La date de paiement de ces cotisations pourra être reportée jusqu'à 3 mois : des informations seront communiquées ultérieurement. Aucune pénalité ne sera appliquée.

Les employeurs peuvent moduler leur paiement en fonction de leurs besoins : montant à 0, ou montant correspondant à une fraction des cotisations.

Il est néanmoins impératif de déclarer et donc de transmettre la déclaration sociale nominative (DSN) avant lundi 6 avril 12h00.

- **Premier cas** : l'employeur règle ses cotisations hors DSN, par virement bancaire : il peut adapter le montant de son virement, ou bien ne pas effectuer de virement.
- **Deuxième cas** : l'employeur règle ses cotisations via la DSN : il doit transmettre la DSN de Mars 2020 d'ici au lundi 6 avril 2020 à 12h00, et peut moduler son paiement SEPA au sein de cette DSN.

Si l'employeur ne souhaite pas opter pour un report de l'ensemble des cotisations et préfère régler les cotisations salariales, il peut échelonner le règlement des cotisations patronales, comme habituellement. Pour cela, il peut se connecter à son espace en ligne sur [urssaf.fr](http://urssaf.fr) et signaler sa situation via la messagerie : « Nouveau message » / « Une formalité déclarative » / « Déclarer une situation exceptionnelle ». Il est également possible de joindre l'Urssaf par téléphone au 3957 (0,12€ / min + prix appel).

Dans le contexte actuel, où notre système de soins et plus largement notre protection sociale et l'action de l'Etat sont plus que jamais sollicités, il est important que les entreprises qui le peuvent continuent à participer au financement de la solidarité nationale. Nous appelons donc les entreprises à faire preuve de responsabilité dans l'usage des facilités qui leur sont accordées, afin qu'elles bénéficient avant tout aux entreprises qui en ont besoin.

## Report ou délai pour les cotisations retraite

Dernier point : un report ou un accord de délai est également possible pour les cotisations de retraite complémentaire. Les employeurs sont invités à se rapprocher de leur institution de retraite complémentaire.

## Et pour les travailleurs indépendants, hors autoentrepreneurs ?

L'échéance mensuelle du 20 mars et celle du 5 avril ne seront pas prélevées. Dans l'attente de mesures à venir, le montant de cette échéance sera lissé sur les échéances ultérieures (avril à décembre).

En complément de cette mesure, les travailleurs indépendants peuvent solliciter :

- L'octroi de délais de paiement, y compris par anticipation. Il n'y aura ni majoration de retard ni pénalité ;
- Un ajustement de leur échéancier de cotisations pour tenir compte d'ores et déjà d'une baisse de leur revenu, en réestimant leur revenu sans attendre la déclaration annuelle ;
- L'intervention de l'action sociale pour la prise en charge partielle ou totale de leurs cotisations ou pour l'attribution d'une aide financière exceptionnelle.

## **Quelles démarches pour obtenir un délai de paiement, pour ajuster son échéancier à son revenu ou obtenir une aide de l'action sociale ?**

- **Artisans ou commerçants :**
  - Par internet sur [secu-independants.fr](https://www.secu-independants.fr), « mon compte » pour une demande de délai ou de revenu estimé : <https://www.ma.secu-independants.fr/authentification/login>.
  - Par courriel, en choisissant l'objet « Vos cotisations », motif « Difficultés de paiement » : <https://www.secu-independants.fr/contact/adresse-telephone/urssaf/>
  - Par téléphone au 3698 (service gratuit + prix appel)
- **Professions libérales :**
  - Par internet, se connecter à l'espace en ligne sur [urssaf.fr](https://www.urssaf.fr) et adresser un message via la rubrique « Une formalité déclarative » → « Déclarer une situation exceptionnelle ».
  - Par téléphone, contacter l'Urssaf au 3957 (0,12€ / min + prix appel) ou au 0806 804 209 (service gratuit + prix appel) pour les praticiens et auxiliaires médicaux.

Par ailleurs, vous êtes autoentrepreneurs, vous pouvez consulter :

<https://www.autoentrepreneur.urssaf.fr/portail/accueil/sinformer-sur-le-statut/toutes-les-actualites/vous-rencontrez-des-difficultes.html>

## **Comment bénéficier du délai de paiement d'échéances fiscales ?**

### **Un dispositif de délais de paiement exceptionnel des impôts a été activé auprès des services des impôts des entreprises (SIE) de la DGFIP**

#### **Report d'échéances fiscales pour les entreprises**

Pour les entreprises (ou les experts-comptables qui interviennent pour des clients dans cette situation), il est possible de demander au service des impôts des entreprises le report sans pénalité du règlement de leurs prochaines échéances d'impôts directs (acompte d'impôt sur les sociétés, taxe sur les salaires).

Si elles ont déjà réglé leurs échéances de mars, elles ont peut-être encore la possibilité de s'opposer au prélèvement SEPA auprès de leur banque en ligne. Sinon, elles ont également la possibilité d'en demander le remboursement auprès de leur service des impôts des entreprises (SIE), une fois le prélèvement effectif.

#### **Report d'échéances fiscales pour les indépendants et les microentrepreneurs**

Pour les travailleurs indépendants, il est possible de moduler à tout moment le taux et les acomptes de prélèvement à la source. Il est aussi possible de reporter le paiement de leurs acomptes de prélèvement à la source sur leurs revenus professionnels d'un mois sur l'autre jusqu'à trois fois si leurs acomptes sont mensuels, ou d'un trimestre sur l'autre si leurs acomptes sont trimestriels.

#### **Les contrats de mensualisation pour le paiement de la CFE et de la taxe foncière.**

Pour les contrats de mensualisation pour le paiement du CFE ou de la taxe foncière, il est possible de le suspendre sur [impots.gouv.fr](https://impots.gouv.fr) ou en contactant le Centre prélèvement service : le montant restant sera prélevé au solde, sans pénalité.

Pour faciliter l'ensemble des démarches, la DGFIP met à disposition un modèle de demande, disponible sur le site [impots.gouv.fr](https://impots.gouv.fr), à adresser au service des impôts des entreprises.

- Voir « Documentation utile » à la page: <https://www.impots.gouv.fr/portail/node/9751>

Pour toute difficulté dans le paiement des impôts, ne pas hésiter à se rapprocher du service des impôts des entreprises, par la messagerie sécurisée de leur espace professionnel, par courriel ou par téléphone.

## **Comment saisir les services fiscaux compétents ?**

### **Les conditions habituelles de saisine**

En première approche, l'entreprise peut saisir soit le comptable du SIE chargé du recouvrement des créances fiscales mises à sa charge, soit la CCSF si elle demeure redevable de dettes fiscales et sociales.

Dans l'hypothèse où une entreprise n'obtiendrait pas satisfaction auprès de son SIE, elle peut saisir directement le responsable hiérarchique du comptable du SIE qui est le DR/DDFiP (pôle fiscal).

### **Remboursement accéléré des crédits d'impôt sur les sociétés restituables en 2020 et des crédits de TVA**

Afin d'apporter une aide financière aux entreprises en difficulté, le ministère de l'Action et des Comptes publics a annoncé la possibilité de demander un remboursement anticipé des créances d'impôt sur les sociétés restituables en 2020 et un traitement accéléré des demandes de remboursement des crédits de TVA par la Direction Générale des Finances Publiques (DGFIP).

Les sociétés qui bénéficient d'un ou plusieurs crédits d'impôt restituables en 2020 peuvent dès maintenant demander le remboursement du solde de la créance disponible, après imputation le cas échéant sur leur impôt sur les sociétés dû au titre de l'exercice 2019, sans attendre le dépôt de la déclaration de résultat (« liasse fiscale »).

Ce dispositif s'applique pour tous les crédits d'impôt restituables en 2020.

Pour cela, les entreprises sont invitées à se rendre sur leur espace professionnel sur [impots.gouv.fr](https://impots.gouv.fr) pour télédéclarer :

- La demande de remboursement de crédit d'impôt (formulaire n° 2573),
- La déclaration permettant de justifier du crédit d'impôt (déclaration n° 2069-RCI ou déclaration spécifique, sauf si celle-ci a déjà été déposée antérieurement),
- À défaut de déclaration de résultat, le relevé de solde d'impôt sur les sociétés (formulaire n° 2572) permettant de liquider l'impôt dû et de constater la créance restituable pour 2020.

Les services des impôts des entreprises (SIE) se mobilisent pour traiter au plus vite, sous quelques jours, les demandes de remboursement des entreprises.

Pour obtenir un remboursement de crédit de TVA, l'entreprise doit effectuer sa demande par voie dématérialisée, directement depuis son espace professionnel ou par l'intermédiaire d'un partenaire agréé (partenaire EDI).

Dans le contexte de la crise du COVID-19, les demandes de remboursement de crédit de TVA seront traitées avec la plus grande célérité par les services de la DGFIP.

### **Maintien du bénéfice du crédit d'impôt pour l'emploi d'un salarié à domicile lorsque la prestation de soutien scolaire est réalisée à distance**

Les prestations de soutien scolaire et de cours réalisées à domicile ouvrent droit à un crédit d'impôt sur le revenu au bénéfice des particuliers employeurs. Dans les circonstances particulières de la crise sanitaire actuelle, le ministère de l'Action et des Comptes publics annonce que ces prestations

continueront, à titre exceptionnel et temporaire, à ouvrir droit au bénéfice de cet avantage fiscal lorsqu'elles seront amenées à devoir être réalisées à distance pendant la période.

## **Pour faire face aux difficultés, les entreprises peuvent également saisir la CCSF**

La Commission des chefs de services financiers (CCSF) peut accorder aux entreprises qui rencontrent des difficultés financières des délais de paiement pour s'acquitter de leurs dettes fiscales et sociales (part patronale) en toute confidentialité.

Les entreprises bénéficiant d'un plan CCSF doivent se tourner vers leurs créanciers pour toutes les demandes de report ou remise des charges courantes (soit mars 2020) car ceux-ci sont chargés de leur recouvrement. Ce sont eux qui gèrent les applications informatiques de recouvrement et peuvent donc agir avec rapidité (notamment interruption de prélèvement).

En ce qui concerne les créances incluses dans un plan CCSF, si une entreprise se trouve dans l'impossibilité de respecter le paiement des échéances prévues au plan, elle est invitée à prendre contact avec la CCSF pour un réexamen de sa situation. A cette occasion, l'entreprise devra préciser à la CCSF qu'une demande de report ou remise de charges courantes a été ou devrait être déposée auprès de ses créanciers.

- **Qui saisit la CCSF ?**
  - Le débiteur lui-même, qui peut être un commerçant, un artisan, un agriculteur, une personne physique exerçant une activité professionnelle indépendante et une personne morale de droit privé (sociétés, associations).
  - Ou le mandataire ad hoc.
- **Conditions de recevabilité de la saisine**
  - Être à jour du dépôt de ses déclarations fiscales et sociales et du paiement des cotisations et contributions salariales ainsi que du prélèvement à la source.
  - Ne pas avoir été condamné pour travail dissimulé.
- **Nature et montant des dettes**
  - Les dettes visées sont notamment les impôts, les taxes, les cotisations sociales aux régimes obligatoires de base exigibles – à l'exclusion des parts salariales et du prélèvement à la source.
  - Il n'y a pas de montant minimum ou maximum.
- **Quelle CCSF est compétente ?**
  - En principe, la CCSF du département du siège social de l'entreprise ou de l'établissement principal est compétente.
  - La saisine s'effectue par courrier au secrétariat permanent de la CCSF.
- **Comment constituer son dossier ?**
  - Le dossier comporte un imprimé type à remplir et les pièces suivantes à joindre : (i) une attestation justifiant de l'état de difficultés financières ; (ii) attestation sur l'honneur justifiant le paiement des parts salariales des cotisations sociales ; (iii) les trois derniers bilans ; (iv) un prévisionnel de chiffre d'affaires Hors Taxe et de trésorerie pour les prochains mois ; (v) l'état actuel de trésorerie et le montant du chiffre d'affaires hors taxe depuis le 1er janvier ; (vi) l'état détaillé des dettes fiscales et sociales.
  - Un dossier simplifié est prévu pour les TPE (0 à 9 salariés et chiffre d'affaires inférieur à 2 M€).

Consultez le site de la DGFIP : <https://www.impots.gouv.fr/portail/professionnel/ccsf-et-codeficiri>

## Comment bénéficier d'une remise d'impôts, en particulier les impôts directs ?

### Le mode de fonctionnement

Si votre entreprise est confrontée à des difficultés de paiement liées au virus, vous pouvez solliciter auprès du comptable public un plan de règlement afin d'étaler ou reporter le paiement de votre dette fiscale. Si ces difficultés ne peuvent pas être résorbées par un tel plan, vous pouvez solliciter, dans les situations les plus difficiles, une remise des impôts directs (impôt sur les bénéfices, contribution économique territoriale, par exemple). Le bénéfice de ces mesures gracieuses est soumis à un examen individualisé des demandes tenant compte de la situation et des difficultés financières des entreprises.

Téléchargez le formulaire de demande de remise gracieuse sur la page dédiée :

<https://www.impots.gouv.fr/portail/node/13465>

### Et pour bénéficier du remboursement accéléré de vos crédits d'impôts (CICE, etc.) ?

Toute entreprise qui souhaite le remboursement d'un crédit d'impôt remboursable en 2020, sans pour autant attendre le dépôt de sa déclaration de résultat, a la possibilité d'en faire la demande. Pour cela, l'entreprise doit adresser à son SIE : (i) le formulaire justificatif des réductions et crédits d'impôt (n° 2069-RCI ou déclaration spécifique de crédit) ; (ii) un relevé de solde d'IS (formulaire n° 2572).

Contactez directement votre service des impôts de rattachement à destination des professionnels ou la page dédiée sur le site : <https://www.impots.gouv.fr/portail/node/13465>

### Et la TVA ?

**Les demandes de report ne concernent que les impôts directs, le paiement de la TVA et du prélèvement à la source est donc bien dû aux échéances prévues sans décalage de celles-ci.**

La TVA peut néanmoins être remboursable lorsque l'entreprise a acquitté davantage d'impôt qu'elle n'en a collecté. Toute entreprise qui souhaite le remboursement accéléré d'un crédit de TVA en 2020 a la possibilité d'en faire la demande à l'administration, en signalant l'urgence. Les services des impôts des entreprises (SIE) de la DGFIP ont pour consigne de traiter toutes les demandes de remboursement de crédit de TVA avec célérité : cela fait partie des missions prioritaires dans le cadre de leur plan de continuité d'activité.

**Les entreprises qui se verraient dans l'impossibilité d'honorer leurs échéances de déclaration et de paiement de la TVA sont invitées à contacter leur SIE pour trouver une solution adaptée.**

### Autres impôts et taxes

Pour les produits locaux, comme la taxe de séjour ou les droits d'enseigne, il n'y existe pas à ce stade de mesure d'exonération.

# Comment bénéficier des reports des loyers, des factures d'eau, de gaz et d'électricité ?

## Les engagements pris

Le président de la République a annoncé lundi 16 mars 2020 le report du paiement des loyers, factures d'eau, de gaz et d'électricité pour les plus petites entreprises en difficulté.

Concernant les commerces des centres commerciaux, le Conseil national des centres Commerciaux (CNCC) a d'ores et déjà invité ses membres bailleurs à mensualiser les loyers et charges facturés au titre du deuxième trimestre et de suspendre temporairement la mise en recouvrement des loyers et charges du mois d'avril.

Ainsi, les principaux bailleurs se sont engagés ce weekend à mensualiser les loyers et charges facturés au titre du deuxième trimestre et de suspendre temporairement la mise en recouvrement des loyers et charges du mois d'avril pour l'ensemble des TPE et PME ayant dû faire face à une fermeture administrative et de traiter au cas par cas les entreprises restées ouvertes mais ayant fait face à une baisse significative de leur chiffre d'affaires.

Le même engagement est attendu des banques et des assurances qui possèdent des locaux professionnels utilisés par des PME. Plus particulièrement, les membres de la FFA se sont engagés également à différer le paiement des loyers pour les PME et les TPE appartenant à l'un des secteurs dont l'activité est interrompue en application de l'arrêté du 15 mars 2020.

Pour ceux dont les propriétaires sont des personnes privées, par exemple des retraités, il sera fait appel à la solidarité nationale, dans le cadre de négociations de gré à gré en cas de difficultés de paiement des loyers.

Pour les TPE, la loi d'urgence habilitera le Gouvernement à légiférer par ordonnance pour reporter intégralement ou étaler le paiement des loyers, des factures d'eau, de gaz et d'électricité afférents aux locaux professionnels et commerciaux et renoncer aux pénalités financières et aux suspensions, interruptions ou réductions de fournitures susceptibles d'être appliquées en cas de non-paiement de ces factures.

## Comment en bénéficier ?

Les plus petites entreprises éligibles au fonds de solidarité financé par l'Etat et les Régions (*voir le point 6*) pourront bénéficier de droit de report du paiement des loyers, des factures d'eau, d'électricité et de gaz.

- **Pour les factures d'eau de gaz et d'électricité** : les entreprises qui rencontrent des difficultés pour payer leurs factures d'eau, de gaz et d'électricité peuvent adresser sans tarder par mail ou par téléphone une demande de report à l'amiable à leur fournisseur d'eau, de gaz ou d'électricité.
- **Pour le loyer des locaux commerciaux** : les principales fédérations de bailleurs ont appelé vendredi 20 mars leurs membres bailleurs à suspendre les loyers pour l'échéance d'avril et pour les périodes postérieures d'arrêt d'activité imposées par l'arrêté.

Concrètement, pour les TPE et les PME appartenant à l'un des secteurs dont l'activité est interrompue :

- Les loyers et charges seront appelés mensuellement et non plus trimestriellement ;
- Le recouvrement des loyers et charges est suspendu à partir du 1er avril 2020, et pour les périodes postérieures d'arrêt d'activité imposées par l'arrêté. Lorsque l'activité reprendra, ces loyers et charges feront l'objet de différés de paiement ou d'étalements sans pénalité ni intérêts de retard et adaptés à la situation des entreprises en question.



- **Pour les TPE et PME dont l'activité a été interrompue par arrêté, ces mesures seront appliquées de façon automatique et sans considérer leur situation particulière.**

Concernant les entreprises dont l'activité, sans être interrompue, a été fortement dégradée par la crise, leur situation sera étudiée au cas par cas, avec bienveillance en fonction de leurs réalités économiques.

## **Comment bénéficier de l'aide de 1500 euros du fonds de solidarité ?**

L'État, les Régions et certaines grandes entreprises ont mis en place un fonds de solidarité pour aider les plus petites entreprises les plus touchées par la crise.

### **Qui est concerné par ce fonds de solidarité**

Le fonds de solidarité est construit pour être accessible à un maximum d'entreprises.

Il donnera droit à une aide forfaitaire correspondant à 1500 € ou l'équivalent de la perte de chiffre d'affaires, si elle est inférieure à 1500 € entre le 1<sup>er</sup> et le 31 mars.

Le fonds devra bénéficier à toutes les entreprises individuelles et aux personnes morales (à l'exception de celles appartenant à un groupe) remplissant les conditions suivantes :

- L'effectif est inférieur ou égal à dix salariés ;
- L'activité a débuté avant le 1<sup>er</sup> février 2020 et n'ont pas déposé de déclaration de cessation de paiement au 1<sup>er</sup> mars 2020 ;
- Le chiffre d'affaires hors taxes lors du dernier exercice clos est inférieur à un million d'euros ;
- Pour les professionnels libéraux, le bénéfice imposable au titre du dernier exercice clos est inférieur à 40 000 euros.

Ces entreprises devront :

- Soit avoir fait l'objet d'une interdiction administrative d'accueil du public entre le 1<sup>er</sup> et le 31 mars 2020 ;
- Soit avoir subi une perte de chiffre d'affaires supérieure à 70 % pendant cette période par rapport à l'année précédente (ou, pour les entreprises créées après le 1<sup>er</sup> mars 2019, par rapport au chiffre d'affaires mensuel moyen sur la période comprise entre la date de création de l'entreprise et le 1<sup>er</sup> mars 2020) ;

Sous réserve de satisfaire les conditions ci-dessus, les indépendants seront donc éligibles. Pour les situations les plus difficiles, un soutien complémentaire pourra être octroyé pour éviter la faillite au cas par cas. L'instruction des dossiers associera les services des Régions et de l'État au niveau régional

### **Comment bénéficier de cette aide de 1 500 euros ?**

Vous pourrez bénéficier de cette aide à partir du 31 mars et au plus tard jusqu'au 30 avril 2020 en faisant une simple déclaration sur le site de la DGFIP. Cette demande est accompagnée des justificatifs suivants :

- Une estimation du montant de la perte de chiffre d'affaires ;
- Une déclaration sur l'honneur attestant que l'entreprise remplit les conditions prévues par le présent décret, l'exactitude des informations déclarées ainsi que de la régularité de sa situation fiscale et sociale au 1<sup>er</sup> mars 2020 ;
- Les coordonnées bancaires de l'entreprise.

## La possibilité d'une aide complémentaire versée par la région

Ces entreprises pourront bénéficier d'une aide complémentaire forfaitaire de 2000 euros lorsqu'elles emploient au moins un salarié, qu'elles se trouvent dans l'impossibilité de régler leurs créances à trente jours et qu'elles se sont vues refuser un prêt de trésorerie par leur banque.

La demande d'aide complémentaire sera réalisée auprès de la région par voie dématérialisée, au plus tard le 31 mai 2020, selon des modalités qui seront précisées ultérieurement.

## Comment bénéficier des mesures de soutien à la trésorerie annoncées par le gouvernement ?

### Les prêts de trésorerie garantis par l'État

#### Que sont les prêts garantis par l'Etat (PGE) ?

Le président de la République a annoncé le 16 mars un dispositif de garantie de l'Etat de 300 milliards d'euros pour des prêts accordés par les banques afin de répondre aux besoins de trésorerie des entreprises impactées par la crise du coronavirus. Le prêt garanti par l'Etat est un prêt de trésorerie d'un an. Il comportera un différé d'amortissement sur cette durée. L'entreprise pourra décider, à l'issue de la première année, d'amortir le prêt sur une durée de 1, 2, 3, 4 ou 5 années supplémentaires. Ce prêt de trésorerie pourra couvrir jusqu'à trois mois de chiffre d'affaires. Le prêt bénéficie d'une garantie de l'Etat à hauteur de 70 à 90%, selon la taille de l'entreprise. Les banques conservent ainsi une part du risque associé.

#### Qui peut bénéficier des prêts garantis par l'Etat ?

Ce prêt s'adresse à toutes les activités économiques - sociétés, commerçants, artisans, exploitants agricoles, professions libérales, micro-entrepreneurs, associations et fondations – ayant une activité économique, hormis quelques exclusions dans le secteur financier et les sociétés civiles immobilières.

#### Qui commercialise les prêts garantis par l'Etat ?

Dans des conditions de rapidité exceptionnelle, les banques se sont mises en situation de préparer les réseaux bancaires et les conseillers à pouvoir commercialiser le prêt garanti par l'Etat dès le 25 mars. La démarche à effectuer par une entreprise intéressée est de se rapprocher de sa banque. Celle-ci examinera la demande de l'entreprise. Il suffit donc de contacter le conseiller bancaire de sa banque pour demander le bénéfice d'un prêt de trésorerie garanti par l'Etat.

- **Pour les entreprises employant moins de 5000 salariés et réalisant un chiffre d'affaires inférieur à 1,5 milliard d'euros en France :**
  - **L'entreprise se rapproche d'un partenaire bancaire pour faire une demande de prêt** (est possible de faire une demande regroupant plusieurs prêts. Le montant cumulé de ces prêts ne doit pas dépasser 25% du chiffre d'affaires ou 2 ans de masse salariale pour les entreprises en création ou innovantes).
  - **Après examen de la situation de l'entreprise (critères d'éligibilité notamment), la banque donne un pré-accord pour un prêt**
  - **L'entreprise se connecte sur la plateforme [attestation-pge.bpifrance.fr](https://attestation-pge.bpifrance.fr) pour obtenir un identifiant unique qu'elle communique à sa banque.** L'entreprise fournit à cet effet son SIREN, le montant du prêt et le nom de l'agence bancaire. Pendant le premier mois du dispositif, l'entreprise ne pourra obtenir qu'un seul numéro unique, elle ne le demande donc qu'après avoir obtenu un pré-accord de la banque.

- **Sur confirmation du numéro unique par Bpifrance, la banque accorde le prêt.**
- En cas de difficulté ou de refus, l'entreprise peut contacter Bpifrance à l'adresse suivante : [supportentrepriseattestation-pge@bpifrance.fr](mailto:supportentrepriseattestation-pge@bpifrance.fr)
- **Pour les entreprises employant au moins 5 000 salariés ou réalisant un chiffre d'affaires supérieur à 1,5 milliard d'euros en France :**
  - L'entreprise se rapproche de ses partenaires bancaires pour faire une demande de prêt, et obtient leur pré-accord
  - L'entreprise transmet sa demande à l'adresse : [garantie.etat.grandesentreprises@bpifrance.fr](mailto:garantie.etat.grandesentreprises@bpifrance.fr)
  - Le dossier est instruit dès réception pour l'Etat par la Direction générale du Trésor appuyée par Bpifrance Financement SA
  - La garantie de l'Etat est accordée par arrêté individuel du ministre de l'Economie et des Finances
  - Les banques peuvent alors octroyer le prêt à l'entreprise

### **Quand les prêts garantis par l'Etat seront-ils disponibles ?**

Les réseaux bancaires commercialiseront ces prêts à partir du mercredi 25 mars 2020. Compte tenu de la taille de l'enveloppe de garantie de 300 milliards d'euros, ces prêts seront abondamment disponibles, et ce jusqu'à la fin de l'année. Les clients sont ainsi invités à éviter, s'ils le peuvent, de concentrer leurs demandes dans les premiers jours de commercialisation.

### **Quel est le montant maximal du prêt garanti par l'Etat ?**

Le prêt garanti par l'Etat ne pourra dépasser un plafond de 25% du chiffre d'affaires HT 2019 constaté (soit l'équivalent d'un trimestre d'activités), ou du dernier exercice clos. Par exception, pour les entreprises nouvellement créées ou innovantes, ce plafond est fixé à 2 années de masse salariale.

### **Quel est le coût du prêt garanti par l'Etat ?**

Le coût du prêt sera constitué du coût de financement propre à chaque banque (taux d'intérêt), sans marge, auquel s'ajoutera le coût de la garantie de l'Etat.

### **Quelles sont les démarches à entreprendre pour bénéficier du prêt garanti par l'Etat ?**

La première chose à faire est de prendre contact avec son banquier, à distance dans un premier temps, par mesure de précaution sanitaire. Ce contact préalable avec le conseiller permettra d'organiser un rendez-vous. Le conseiller analysera la demande de prêt. Après avoir obtenu un pré-accord de la banque, l'entreprise devra accomplir une démarche sur le site de Bpifrance en vue de finaliser la signature du prêt. Pour le premier mois de mise en œuvre du dispositif, jusqu'à fin avril 2020, une seule demande est possible par entreprise. En cas de refus de la banque, il est possible de se rapprocher de la Médiation du crédit aux entreprises. Pour les grandes entreprises (plus de 5 000 salariés ou un chiffre d'affaires supérieur à 1,5 milliards d'euros) qui répondent aux critères d'éligibilité des prêts garantis par l'Etat pourront également en bénéficier, la demande du prêt garanti par l'Etat fera l'objet d'une analyse spécifique par le ministère de l'Economie et des Finances.

Pour plus de détails, consultez [la fiche produit du prêt](#).

## **L'activation d'une réassurance publique sur les encours d'assurance-crédit à hauteur de 10 milliards d'euros**

Le crédit inter-entreprises est un maillon essentiel du financement des entreprises, représentant près de 700 milliards d'euros chaque année. L'assurance-crédit, qui couvre près de 200 milliards d'euros de créances, permet de sécuriser les entreprises contre le risque de défaillance des clients auxquels elles accordent des délais de paiement.

Un dispositif de garantie à hauteur de 10 milliards d'euros permettra aux entreprises de continuer à bénéficier des couvertures d'assurance-crédit dont elles ont besoin afin de poursuivre leur activité avec leurs clients PME et ETI françaises. A l'instar des produits « CAP » et « CAP+ » mis en place dans le contexte de crise économique de 2008, le dispositif mis en place par le Gouvernement permettra de répondre à la fois aux réductions d'encours garantis et aux annulations de garantie découlant de la détérioration de la situation économique de certaines entreprises. La mise en oeuvre du dispositif de réassurance sera confiée à la Caisse centrale de réassurance.

Les assureurs crédits se sont en outre engagés à respecter les termes de la convention de 2013 liant l'Etat, la médiation du crédit (voir question 13) et les assureurs crédits en accompagnant les clients assurés, en ne procédant pas à des réductions ou des résiliations brutales de lignes de garantie et en fournissant une information préalable aux assurés et aux acheteurs en cas d'évolution des couvertures.

## **Afin de soutenir les exportateurs français, une réassurance des crédits-export de court terme est mise en place à hauteur de 2 milliards d'euros d'encours**

Les PME et ETI exportatrices sont souvent les moteurs des filières industrielles dans les territoires. Il est essentiel de préserver leur capacité de projection à l'international pour préserver nos débouchés commerciaux, sauvegarder les écosystèmes productifs et l'emploi.

Afin de faciliter l'octroi d'assurances-crédit de court terme à l'export, le dispositif de réassurance publique « Cap Francexport », lancé en octobre 2018, sera amplifié, avec un doublement du plafond d'encours réassurable par l'Etat (porté à 2 milliards d'euros).

Le dispositif sera élargi à un plus grand nombre de pays de destination.

Sur le même modèle que les dispositifs « Cap Export » et « Cap Export + » lancés en 2009, le dispositif « Cap Francexport » permettra deux niveaux de couvertures : l'une sera complémentaire à celle de l'assureur privé ; l'autre, intégrale, permettra à l'Etat de réassurer la quasi-totalité de la couverture de l'assureur privé.

## **Bpifrance a mis en place une série de mesures pour les entreprises et un accès dédié pour les renseigner et les orienter pour traiter leurs problèmes de trésorerie.**

Plusieurs mesures ont été annoncées par Bpifrance le 16 mars. Elles portent sur les solutions de garantie et des financements directs aux entreprises (PME et ETI).

### **Des mesures de garanties pour sécuriser un découvert ou des lignes de court terme**

Bpifrance agit sur la garantie des prêts, son principal levier traditionnel d'action. Cela vise à rassurer les banques pour les inciter à financer les entreprises : le niveau de garantie des crédits a ainsi été relevé à 90% (contre 70% auparavant) de telle sorte que la banque prêteuse ne supporte plus que 10% du risque. Cette mesure, prise en coordination avec les banques commerciales et les régions, vaut pour :

- Prêts sur 3 à 7 ans accordés par les banques privées ;
- Découverts confirmés pour une période de 12 à 18 mois par la banque de l'entreprise ;

- Prolongation des garanties classiques des crédits d'investissement, pour accompagner les réaménagements opérés par les banques, sans frais de gestion, pour une durée de 6 mois.

Le mécanisme de garantie de Bpifrance est désormais également étendu aux Entreprises de taille intermédiaire (ETI), et non plus uniquement aux TPE et PME.

Pour mettre en œuvre cette garantie, il suffit à l'entreprise de s'adresser à sa banque, qui sera en mesure d'apporter une réponse dans un délai réduit, inférieur à une semaine.

## Des solutions de financement directs

Bpifrance a mis en place plusieurs mesures depuis le 16 mars 2020 :

- A compter du 16 mars, **suspension, du paiement des échéances de prêts** accordés par Bpifrance, pour une durée de 6 mois ;
- Pour les clients de Bpifrance, **mobilisation, de l'ensemble des factures et octroi d'un crédit de trésorerie représentant 30% des volumes mobilisés.**
- **Des prêts, sans garantie**, pour faire face aux besoins urgents des TPE, PME et ETI :
  - **Le Prêt Atout pour les PME (jusqu'à 5M€) et les ETI (jusqu'à 30M€).**  
Le Prêt Atout renforce la Trésorerie de l'entreprise pour lui permettre, dans un contexte conjoncturel exceptionnel (la crise sanitaire 2020 par exemple), de résoudre ses tensions de trésorerie passagères (et non structurelles), dans l'attente d'un retour à des conditions normales d'exploitation.
    - **Bénéficiaires :**
      - TPE, PME et ETI (définition européenne)
      - 12 mois d'activité minimum
      - Tous secteurs d'activité, sauf exclusions (les SCI, les entreprises d'intermédiation financière, les entreprises de promotion et de locations immobilières, les entreprises agricoles ayant un CA inférieur à 750 K€)
    - **Besoins financés**
      - Le besoin de Trésorerie ponctuel
      - L'augmentation exceptionnelle du BFR, lié à la conjoncture
    - **Modalités :**
      - Taux fixe ou variable
      - Pas de frais de dossier
      - Assurance Décès PTIA sauf si l'entreprise y renonce
      - Aucune sureté réelle ni personnelle
      - Échéances trimestrielles, à terme échu, amortissement linéaire du capital
    - **Atout du produit**
      - Prêt sans garantie sur les actifs de la société ou de son dirigeant
      - Différé d'amortissement en capital jusqu'à 12 mois
  - **Le Prêt Rebond**, pour les TPE et PME (de 10 à 200 k€, sur 7 ans), rencontrant des difficultés conjoncturelles ou une situation de fragilité temporaire lié notamment aux mesures de cantonnement prises dans le cadre du COVID-19
    - Bénéficiaires

- TPE et PME (répondant à la définition européenne)
- PME créées depuis plus d'1 an
- Tous secteurs d'activité, sauf exclusions (les SCI, les entreprises individuelles, les entreprises d'intermédiation financière, les entreprises de promotion et de locations immobilières, les entreprises agricoles ayant un CA inférieur à 750 K€)
- **Besoins financés**
  - Les investissements immatériels : coûts de mise aux normes (environnement, sécurité), recrutement et formation de l'équipe commerciale, frais de prospection, dépenses de publicité...
  - Investissements corporels à faible valeur de gage : matériel conçu/réalisé par l'entreprise pour ses besoins propres, matériel informatique...
  - Augmentation du BFR et besoins de trésorerie
- **Modalités**
  - Prêt à taux zéro
  - Frais de dossier : 0,40% minimum du montant du prêt
  - Assurance Décès PTIA
  - Prêt sans garantie sur les actifs de la société ou de son dirigeant
  - Pas de suretés réelles et / ou personnelles
  - Partenaire bancaire privé, qui finance le même montant (1 pour 1)
  - Règles des minimis
- **Atouts du produit**
  - Échéances trimestrielles avec amortissement financier du capital
  - Conditions financières attractives
  - Différé d'amortissement en capital de 24 mois

Pour bénéficier des mesures de Bpifrance :

- Vous devez remplir le formulaire en ligne :  
[https://mon.bpifrance.fr/authentication/?TAM\\_OP=login&ERROR\\_CODE=0x00000000&URL=%2Fmon-espace%2F#/formulaire/soutienauxentreprises](https://mon.bpifrance.fr/authentication/?TAM_OP=login&ERROR_CODE=0x00000000&URL=%2Fmon-espace%2F#/formulaire/soutienauxentreprises)
- Ou appeler le numéro vert de Bpifrance « coronavirus » au 0969 370 240.

Pour plus d'informations, vous pouvez également vous rendre sur le site internet dédié de Bpifrance:  
<https://www.bpifrance.fr/A-la-une/Actualites/Coronavirus-Bpifrance-active-des-mesuresexceptionnelles-de-soutien-aux-entreprises-49113>

## **Dans cette situation de crise, quel soutien puis-je attendre de la part des banques commerciales, de la Banque de France, et des assurances ?**

### **Les banques françaises ont précisé, via un communiqué de la FBF, leurs engagements de soutien aux entreprises.**

Les banques ont fait part de leur totale mobilisation afin d'accompagner leurs clients, en particulier commerçants, professionnels, petites et moyennes entreprises, qui pourraient faire face à des difficultés résultant du développement de l'épidémie de coronavirus pouvant impacter temporairement leur activité. Les banques françaises se sont engagées à être à leurs côtés pour les accompagner dans cette période exceptionnelle.

### **Les banques françaises se sont engagées à reporter jusqu'à 6 mois le remboursement de crédits des entreprises, sans frais.**

Les banques examineront avec une attention particulière les situations individuelles de leurs clients commerçants, professionnels, petites et moyennes entreprises, impactés dans les secteurs d'activité les plus directement exposés et rechercheront notamment les solutions les plus adaptées aux besoins de financement court terme.

De façon concrète, plusieurs mesures, articulées avec les dispositifs publics exceptionnels de soutien aux entreprises, ont été décidées par les établissements bancaires :

- Mise en place de procédures accélérées d'instruction de crédit pour les situations de trésorerie tendues, dans un délai de 5 jours et une attention particulière pour les situations d'urgence ;
- Report jusqu'à six mois des remboursements de crédits pour les entreprises ;
- Suppression des pénalités et des coûts additionnels de reports d'échéances et de crédits des entreprises ;
- Relais des mesures gouvernementales : dans le cadre des échanges avec les clients, communication et explication des mesures de soutien public (report d'échéances sociales ou fiscales, mécanisme de garantie publique comme Bpifrance...).

En dépit de conditions opérationnelles complexes, tous les collaborateurs des réseaux sont et resteront pleinement mobilisés pour aider leurs clients à traverser le mieux possible cette crise exceptionnelle :

- Les réseaux bancaires seront ouverts et les agences sont préparées. Les collaborateurs répondent à leur mission de services essentiels.
- L'alimentation des réseaux de DAB est assurée. Les infrastructures de moyens de paiements sont totalement opérationnelles.
- Dans la ligne des préconisations des pouvoirs publics, afin de limiter leurs déplacements, les clients sont invités à privilégier les contacts avec leur conseiller par téléphone ou via les plateformes dédiées.
- Au quotidien, l'essentiel des opérations bancaires sont automatisées et peuvent être accomplies à distance ou via les automates.

## **Les services de la Banque de France sont à votre service pour vous aider à trouver des solutions**

### **La médiation du crédit aux entreprises**

La médiation du crédit aux entreprises, créée en 2008, est un dispositif gratuit accessible dans chaque département dans le respect des règles de confidentialité du secret bancaire.

Des médiateurs départementaux de la Banque de France ont vocation à rétablir le dialogue entre l'entreprise et ses partenaires financiers et à faciliter la recherche de solutions communes. La médiation s'appuie sur un accord de place signé par toutes les banques où ces dernières s'engagent à assister aux réunions de médiation et à maintenir les financements dont bénéficiait l'entreprise à l'entrée en médiation et ce, tout au long de la médiation. Des tiers de confiance de la médiation (Medef, CPME, U2P, CMA, avocats, experts-comptables, réseaux de création, d'accompagnement et de reprise) peuvent accompagner bénévolement les entreprises dans leurs démarches, jusqu'à la prise en charge de leur dossier par le médiateur.

Le médiateur reprend contact avec les entreprises dans les 48 heures.

Pour saisir la médiation du crédit, le chef d'entreprise doit compléter directement son dossier en ligne sur le site de la médiation. Les dirigeants d'entreprises doivent d'abord essayer de trouver une solution avec leur banquier et, en cas d'échec, saisir le Médiateur du crédit.

**Pour les demandes liées à la crise du Covid 19, une procédure accélérée est mise en place, en utilisant en priorité l'adresse mail générique existant à l'échelon départemental [MEDIATION.CREDIT.XX@banque-france.fr](mailto:MEDIATION.CREDIT.XX@banque-france.fr) (où XX représente le numéro du département concerné. Ainsi qu'un numéro pour vous assister dans la saisine : 0 810 00 1210**

### **Le correspondant TPE-PME de la Banque de France**

La Banque de France met à la disposition des entrepreneurs un réseau de 96 correspondants départementaux en métropole. Un dirigeant d'entreprise en quête d'informations sur des questions relatives à la création, gestion, développement, traitement des difficultés ou encore à la transmission d'entreprise peut, soit appeler son correspondant TPE-PME local, soit lui adresser un mail.

Ce dispositif de proximité donne donc la possibilité aux entrepreneurs de prendre rendez-vous avec leur correspondant TPE-PME, reconnu à la fois pour son expertise financière et sa connaissance du tissu économique local.

La mission de ces correspondants consiste à identifier les problématiques des chefs d'entreprises et à les orienter dans les meilleurs délais vers un contact bien identifié d'organismes professionnels adaptés pour répondre à leurs interrogations sur le financement bien sûr, mais aussi sur des questionnements propres à la gestion d'une entreprise.

**Contact** : Numéro vert: 0 800 08 32 08 / @ : [tpmeXX@banque-france.fr](mailto:tpmeXX@banque-france.fr) (xx : n° du département)

Toute entreprise dont la Banque de France a reçu le bilan pourra avoir accès gratuitement pendant la période de crise à un diagnostic financier simplifié. En contactant le Correspondant TPME ou en ligne <https://entreprises.banque-france.fr/diagnostics-financiers/le-produit-opale>

### **Existe-t-il un dispositif spécifique pour régler les situations de difficulté du crédit inter-entreprises dans le cadre de la gestion de la crise du Covid-19 ?**

Le Ministre a annoncé le 23 mars la création d'un comité de crise sous l'égide du Médiateur des entreprises et du Médiateur du crédit. Ce comité réunira les fédérations d'entreprises (l'U2P, le MEDEF, la CPME, et l'AFEP) ainsi que la DGCCRF et les chambres consulaires.



Ce comité permettra de traiter en temps réel les cas les plus graves de détérioration du crédit inter-entreprises et d'encourager les entreprises à fluidifier leurs relations commerciales, en veillant à la santé des PME, plus fragiles en général que les grandes entreprises sur l'état de leur trésorerie.

Ce comité de crise sera réuni sous la forme de conférences téléphoniques autant que nécessaire sous l'égide du Médiateur des entreprises et du Médiateur du crédit et associera les fédérations d'entreprises (AFEP, CPME, MEDEF, U2P), les chambres consulaires ainsi que la DGCCRF.

Le comité de crise a les missions suivantes :

- Identifier la profondeur de la détérioration des délais de paiement et détecter les cas les plus manifestes ;
- Trouver les moyens de mesurer instantanément et d'informer sur la situation en matière de crédit inter-entreprises ;
- Rappeler les moyens dont disposent le Médiateur des entreprises et le Médiateur du crédit pour résoudre certaines difficultés qui, au-delà de cas isolés, peuvent concerner des branches professionnelles entières ;
- Mettre un terme aux situations critiques par l'engagement des représentants des entreprises en mesure d'agir auprès des entreprises dont le comportement est anormal ;
- Valoriser les entreprises s'engageant volontairement dans la solidarité économique.

### **Les assureurs privés ont précisé, via un communiqué de la FFA, leurs engagements de soutien aux entreprises**

La Fédération Française de l'Assurance a confirmé la position de clémence des assureurs envers les clients qui seraient dans l'obligation à cause de la pandémie de retarder le paiement prévu à leur police d'assurance, et ce pour toute la durée du confinement. Les assureurs s'engagent à conserver en garantie les contrats concernés.

### **Cependant la FFRA rappelle que si des clauses standard peuvent être prévues dans les contrats existants pour protéger les entreprises en cas d'épidémie, elles sont cependant rares**

S'agissant de la mise en jeu d'une garantie « Perte d'exploitation » pour les entreprises souffrant d'une baisse d'activité liée à l'épidémie du Covid-19, la prise en charge par les assureurs dépend des garanties souscrites et des conditions contractuelles desdites garanties. Ce type de garantie couvre normalement un professionnel qui a subi un dommage matériel (incendie, explosion etc...) et qui du fait de la réparation de ces dommages (période de travaux) a vu son activité altérée. La perte de marge liée à cette altération d'activité est prise en charge par la garantie perte d'exploitation. La garantie « Perte d'exploitation sans dommage matériel » est très rare car c'est un risque que l'on peut qualifier de « non assurable » du fait notamment de la difficulté par construction de circonscrire le risque et donc de le modéliser.

Certains assureurs sont allés plus loin en proposant des extensions de garanties « Perte d'exploitation » liés à un événement extérieur (émeutes et mouvements populaires, vandalisme etc...). Quelques entreprises seulement (essentiellement des grandes entreprises ou des commerces membres d'une chaîne ou d'une franchise) souscrivent ce type d'extension. L'une de ces extensions, la garantie « Carences de fournisseurs », dans une logique de risques fournisseurs énumérés, pourrait prendre en charge les pénalités pour défaut ou retard de livraison si l'exclusion de l'épidémie n'est pas explicite dans le contrat.

De plus, par solidarité avec les personnes fragiles (c'est à dire les personnes en affection de longue durée et les femmes enceintes), placées en arrêt de travail selon la procédure dérogatoire prévue aujourd'hui par la Sécurité Sociale, les assureurs prendront en charge, au titre des contrats, les indemnités journalières. Cette mesure, qui représentera une charge exceptionnelle pour le secteur,

s'appliquera à compter de ce jour dans la limite de 21 jours d'arrêt de travail, dans les mêmes conditions qu'un arrêt de travail pour maladie prescrit par un médecin

Enfin, si la loi ne comporte de disposition permettant de déclarer de catastrophe sanitaire, les assureurs sont demandeurs pour participer à la réflexion à mener sur la création d'un régime de type assurantiel destiné à intervenir en cas d'une future catastrophe sanitaire majeure.

## **Comment bénéficiaire du médiateur des entreprises en cas de conflit entre clients et fournisseurs ?**

### **Comment ça fonctionne ?**

La Médiation des entreprises propose un service de médiation gratuit, rapide et réactif : un médiateur prend contact avec le saisissant dans les 7 jours afin de définir avec lui un schéma d'action et confidentiel. Le secret des affaires est préservé, la notoriété des entreprises également.

Tout différend lié à l'exécution d'un contrat de droit privé, y compris tacite, ou d'une commande publique, peut faire l'objet d'une saisine du médiateur (ex : retard de paiement, services ou marchandises non conformes...).

### **Comment en bénéficier ?**

Vous pouvez saisir le médiateur des entreprises en ligne : <https://www.mieist.bercy.gouv.fr/>.

En amont d'une saisine, vous pouvez poser des questions ou demander des conseils sur la marche à suivre en toute confidentialité, grâce au formulaire de contact :

<https://www.economie.gouv.fr/mediateur-des-entreprises/contactez-mediateur-des-entreprises>

Toutes les informations sur le site economie.gouv.fr : <https://www.economie.gouv.fr/mediateur-desentreprises/la-mediation>.

## **Comment bénéficiaire du dispositif de « chômage partiel » ?**

En cas de recours à l'activité partielle au sein d'une entreprise, les salariés touchés par une perte de salaire doivent être indemnisés par une indemnité (dispositif communément appelé « chômage partiel » ou « technique ») versée par l'employeur. Pour bénéficier de ce dispositif piloté par le ministère du travail (Délégation Générale à l'Emploi et à la Formation Professionnelle, DGEFP) et obtenir l'allocation de l'État correspondant aux heures dites chômées, l'employeur doit engager des démarches auprès de la Direction régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi (DIRECCTE).

### **Le « chômage partiel », en quoi cela consiste (pour les demandes effectuées avant le 1<sup>er</sup> mars) ?**

L'activité partielle s'adresse aux entreprises qui subissent :

- Soit une réduction de l'horaire de travail pratiqué dans l'établissement ou partie de l'établissement en deçà de la durée légale de travail ;
- Soit une fermeture temporaire de tout ou partie de l'établissement.

Son principe est de compenser la perte de revenu occasionnée pour les salariés, du fait de la réduction de leur temps de travail en deçà de la durée légale, conventionnelle ou contractuelle, tout en aidant les employeurs à financer cette compensation.

L'employeur peut percevoir l'allocation d'activité partielle dans la limite de :

- 1 000 heures par an et par salarié quelle que soit la branche professionnelle ce qui correspond au nombre maximum d'heures chômées autorisées par salarié sur une année civile ;
- 100 heures par an et par salarié si l'activité partielle est due à des travaux de modernisation des installations et des bâtiments de l'entreprise.

Ce dispositif est activable de manière dématérialisée sur [www.activitepartielle.emploi.gouv.fr/](http://www.activitepartielle.emploi.gouv.fr/)

## Quelle est la procédure à suivre pour en bénéficier ?

### Consultation des représentants du personnel

Dans les entreprises de plus de 50 salariés, l'employeur doit au préalable consulter pour avis les représentants du personnel (comité d'entreprise ou délégués du personnel) concernant :

- Les motifs de recours à l'activité partielle ;
- Les catégories professionnelles et les activités concernées ;
- Le niveau et les critères de mise en œuvre des réductions d'horaire ;
- Les actions de formation envisagées ou tout autre engagement pris par l'employeur.

Les entreprises sans représentants du personnel doivent informer directement leurs salariés du projet de mise en activité partielle de leur établissement.

- *Spécificité covid-19 : la consultation du CSE peut intervenir après la demande d'autorisation préalable*

### Autorisation préalable du préfet

Avant la mise en activité partielle, l'employeur doit adresser [une demande préalable d'autorisation d'activité partielle à la Direccte](#) du département où est implanté l'établissement.

*Dans le cas du covid-19, les employeurs peuvent déposer leur demande jusqu'à 30 jours après la date de début de la période d'activité partielle souhaitée.*

La demande doit préciser :

- Les [motifs justifiant le recours](#) à l'activité partielle ;
- La période prévisible de sous-activité ;
- Le nombre de salariés concernés.

Elle doit être accompagnée de l'avis préalable du comité social et économique (CSE).

- *Spécificité covid-19 : l'absence de procès-verbal lors de la demande d'autorisation préalable n'est pas bloquante.*

Le préfet du département doit notifier sa décision à l'employeur dans un délai de 15 jours. En cas de refus, il doit motiver sa décision.

En l'absence de réponse dans les 15 jours, l'autorisation est considérée comme accordée. L'état d'avancement de l'instruction du dossier peut être suivi [en ligne](#).

- *Spécificité covid-19 : le délai d'instruction est réduit à 48H*

Une fois l'autorisation administrative obtenue, qu'elle soit expresse ou tacite, l'employeur peut réduire ou suspendre son activité et mettre ses salariés en chômage technique. C'est cette autorisation qui lui permet d'obtenir le remboursement des indemnités versées aux salariés.

Attention ! Les demandes d'activité partielle doivent obligatoirement être effectuées en ligne. Le formulaire cerfa n°13897\*03 n'est donc plus en vigueur.

## Comment déposer mon dossier et quel est le délai de traitement ?

Toutes les demandes doivent être déposées sur le portail dédié (<https://activitepartielle.emploi.gouv.fr/aparts/>) en amont du placement effectif des salariés en activité partielle.

Toutefois, il n'est pas toujours possible d'anticiper les demandes d'activité partielle avant le placement des salariés en activité partielle. Dans ce cas, les employeurs sont invités à déposer leur demande d'activité partielle dans un délai raisonnable après le début de la période demandée.

La réglementation applicable prévoit que l'autorité administrative (DIRECCTE) dispose de 15 jours maximum pour instruire la demande (article R. 5122-4 du code du travail). A l'issue de ce délai et en l'absence de réponse de l'administration, la demande est réputée acceptée. Il a cependant été donné instruction de traiter prioritairement les demandes liées au Covid-19 afin de réduire fortement le délai d'instruction.

Afin de ne pas pénaliser les salariés et les entreprises, le ministère du travail a décidé d'accorder aux entreprises un délai de 30 jours pour déposer leur demande, avec effet rétroactif au début de la période demandée.

Le numéro de sécurité sociale de chaque salarié n'est pas nécessaire pour la demande d'activité partielle. Il est obligatoire lors de la demande d'indemnisation.

Pour ne pas pénaliser les entreprises, le ministère du Travail a décidé d'accorder aux entreprises un délai de 30 jours à compter du placement des salariés en AP pour déposer leur demande, avec effet rétroactif.

Dans le cadre de la gestion de la crise épidémique coronavirus - COVID-19, le ministère du Travail publie à destination des employeurs, un schéma pour les aider à prendre ou pas la décision d'avoir recours à l'activité partielle pour leurs salariés : <https://travail-emploi.gouv.fr/actualites/l-actualite-du-ministere/article/coronavirus-covid-19-employeurs-etes-vous-eligibles-a-l-activite-partielle>

## A quels engagements l'employeur est-il soumis ?

Lorsque l'employeur a déjà placé ses salariés en activité partielle au cours des 3 années précédentes, il doit mentionner dans sa demande d'autorisation les engagements pris vis-à-vis des salariés.

Ces engagements peuvent notamment porter sur les éléments suivants :

- Maintien dans l'emploi des salariés pendant une durée pouvant atteindre le double de la période d'autorisation ;
- Actions spécifiques de formation pour les salariés placés en activité partielle ;
- Actions en matière de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC) ;
- Actions visant à rétablir la situation économique de l'entreprise.

L'autorité administrative fixe ces engagements, qui sont notifiés dans la décision d'autorisation, en tenant compte :

- De la situation de l'entreprise ;
- D'un éventuel accord collectif sur les conditions du recours à l'activité partielle ;
- Des propositions figurant dans la demande d'autorisation ;
- De la récurrence du recours à l'activité partielle dans l'établissement.

L'autorité administrative s'assure du respect des engagements souscrits par l'employeur.

- *Spécificité covid-19 : compte-tenu du caractère exceptionnel de la situation, les engagements demandés aux entreprises doivent être a minima*

## Comment les indemnités sont-elles versées ?

Le salarié placé en activité partielle reçoit une [indemnité horaire](#), versée par son employeur à l'échéance habituelle de la paie, correspondant à 70 % de sa rémunération brute horaire (ou 100 % de la rémunération net horaire s'il est en formation pendant les heures chômées).

L'employeur doit remettre au salarié un document indiquant le nombre d'heures indemnisées, les taux appliqués et les sommes versées ou les faire figurer dans le bulletin de paie.

De façon exceptionnelle, en cas de difficultés financières de l'employeur (procédure de sauvegarde, de redressement ou de liquidation judiciaire), le préfet du département peut faire procéder au paiement direct de l'allocation aux salariés

## Comment l'employeur peut-il se faire rembourser les indemnités versées aux salariés en activité partielle ?

Pour se faire rembourser les indemnités versées aux salariés en activité partielle, l'employeur doit adresser en ligne [une demande d'indemnisation](#) au titre de l'allocation d'activité partielle tous les mois.

Pour calculer le montant d'indemnité que l'employeur peut se voir rembourser, consulter la fiche [Comment est calculée l'allocation d'un salarié placé en activité partielle ?](#)

Le paiement est effectué par l'Agence de services et de paiement (ASP) qui agit pour le compte de l'État.

## Allocation d'activité partielle

Si l'employeur a obtenu [l'autorisation préalable administrative](#), il peut déposer une demande d'indemnisation qui lui permet d'obtenir le remboursement mensuel des rémunérations versées aux salariés concernés.

L'employeur doit faire sa demande dans un délai d'1 an suivant la fin de la période couverte par l'autorisation d'activité partielle.

L'employeur peut percevoir l'allocation d'activité partielle dans la limite de 1 000 heures par an et par salarié quelle que soit la branche professionnelle.

Le paiement est effectué par l'Agence de services et de paiement (ASP) qui agit pour le compte de l'État.

Afin d'estimer le montant d'indemnisation qu'il peut escompter en cas de recours à l'activité partielle, l'employeur peut utiliser un simulateur en ligne de calcul de l'indemnisation d'activité partielle.

Attention : en cas de fraude ou de fausse déclaration, l'employeur encourt jusqu'à 2 ans d'emprisonnement et 30 000 € d'amende.

## Heures indemnisées

Les heures chômées prises en compte correspondent à la différence entre le nombre d'heures réellement travaillées et la durée légale du travail (ou la durée collective ou celle prévue au contrat de travail si elle est inférieure).

Seules les heures chômées en deçà de la durée collective applicable, et dans la limite de la durée légale, sont indemnisables.

Les heures supplémentaires accomplies en raison d'un horaire collectif supérieur à 35 heures ne doivent pas être payées au salaire initialement convenu.

Ces heures n'ouvrent pas droit au versement de l'allocation d'activité partielle de l'État à l'employeur.

Pour les salariés travaillant en forfait heures ou jours sur l'année, c'est la durée légale correspondant aux jours de fermeture de l'établissement ou du service qui est prise en compte (dans la limite de 7 heures par jour ou 3 h 30 par demi-journée de fermeture).

La totalité des heures chômées est prise en compte pour le calcul des congés payés.

Attention : les heures supplémentaires peuvent être payées au salaire convenu si l'employeur s'engage expressément à maintenir la rémunération en cas d'activité partielle.

## **Exonération des cotisations et contributions sociales**

L'indemnité d'activité partielle versée au salarié est exonérée des cotisations salariales et patronales de sécurité sociale.

L'indemnité d'activité partielle est assujettie à la CSG au taux de 6,2 % et à la CRDS au taux de 0,50 %.

Ces deux contributions sont calculées sur la base de 98,25 % de l'indemnité versée (après application d'un abattement de 1,75 % pour frais professionnels).

L'indemnité d'activité partielle est soumise à l'impôt sur le revenu.

## **Les cas spécifiques**

- **Le cas des salariés dont la durée du travail est supérieure à 35 H**

L'allocation versée à l'employeur ne peut se faire au-delà des 35 H.

Exemple : un salarié qui a un contrat à 39h ne travaille que 20h. Le calcul de l'allocation versée par l'Etat et de l'indemnisation versée au salarié est limitée à 35h - 20h = 15h (et non 19h).

- **Le cas des salariés en forfaits jours**

Les salariés en forfaits jour ne sont éligibles à l'activité partielle que si leur service ou établissement fait l'objet d'une fermeture totale. Ils ne sont donc pas éligibles en cas de réduction temporaire de l'horaire collectif de travail.

S'ils sont éligibles, le calcul s'effectue par demi-journée, à raison de 7h par jour.

- **Le cas des salariés détachés**

Pour pouvoir bénéficier de l'activité partielle, il faut que le salarié ait un contrat de travail de droit français et l'établissement doit être soumis au code du travail. Donc :

- Un salarié détaché d'une entreprise étrangère qui travaillerait en France n'est pas éligible ;
- Un salarié français qui travaillerait sur un site à l'étranger n'est pas éligible.

- **Le cas des travailleurs indépendants**

Les indépendants ne sont pas éligibles à l'activité partielle (voir cependant la mise en place d'un fonds de solidarité, point 6.2).

- **Le cas des apprentis**

En tant que salarié, l'apprenti peut être mis en activité partielle par son entreprise.

Cependant, les CFA ne peuvent prétendre à l'activité partielle puisque les financements sont maintenus par les OPCO. Les salaires et les frais de fonctionnement sont, pour le moment, toujours assurés puisque les financements des contrats d'apprentissage sont pris en charge par les OPCO. Les CFA n'accueillent plus les apprentis mais ne sont pas fermés. Ils doivent, dans la mesure du possible, assurer la continuité des apprentissages, à distance.

- **Le cas des VRP**

A ce stade, les VRP ne sont pas éligibles à l'activité partielle.

- **Le cas des cadres dirigeants**

Ils ne sont pas éligibles à l'AP car non soumis à la législation sur le temps de travail.

- **Le cas des présidents de SAS**

Ils ne sont pas éligibles à l'AP car ils n'ont pas de contrat de travail.

- **Congés et activité partielle**

Un salarié en activité partielle continue à cumuler des droits à congés annuels pendant la période chômée.

- **Modalités d'information préalable des salariés**

Pour les entreprises qui disposent d'un CSE, les salariés sont considérés comme étant informés par la saisine du CSE. Pour celles qui n'en ont pas, l'employeur doit informer les salariés qu'il envisage de mettre en place de l'activité partielle.

- **Modalités d'information des salariés concernés par l'activité partielle**

Dans le cadre de la demande d'autorisation préalable d'activité partielle, l'entreprise indique la période concernée, le nombre de salariés concernés, le volume d'heures prévisionnelles. La réduction du travail étant collective, il appartient à l'entreprise d'informer chaque salarié des heures travaillées et des heures chômées afin de leur donner le maximum de visibilité sur la conciliation vie professionnelle/vie personnelle.

- **Entreprises aidées**

Jusqu'à présent, la règle est que les entreprises adaptées (EA), entreprises adaptées d'insertion (EI) et entreprises de travail temporaire d'insertion (ETTI) sont éligibles à l'activité partielle.

Attention, pour les heures chômées, l'entreprise bénéficie de l'activité partielle mais l'aide au poste est supprimée.

- **Entreprises aidées**

Jusqu'à présent, la règle est que les entreprises adaptées (EA), entreprises adaptées d'insertion (EI) et entreprises de travail temporaire d'insertion (ETTI) sont éligibles à l'activité partielle.

Attention, pour les heures chômées, l'entreprise bénéficie de l'activité partielle mais l'aide au poste est supprimée.

<b>Exemple de cas éligible à l'activité partielle</b>	<b>Commentaires</b>
<b>Fermeture administrative d'un établissement</b>	
<b>Interdiction de manifestations publiques à la suite d'une décision administrative</b>	
<b>Absence (massive) de salariés indispensables à l'activité de l'entreprise</b>	Si les salariés indispensables à la continuité de l'entreprise sont contaminés par le coronavirus/en quarantaine rendant ainsi impossible la continuité de l'activité, les autres salariés peuvent être placés en activité partielle.

<b>Interruption temporaire des activités non essentielles</b>	Si les pouvoirs publics décident de limiter les déplacements pour ne pas aggraver l'épidémie, les salariés peuvent être placés en activité partielle.
<b>Suspension des transports en commun par décision administrative</b>	Tous les salariés ne pouvant pas se rendre sur le lieu de travail du fait de l'absence de transport en commun peuvent être placés en activité partielle.
<b>Baisse d'activité liée à l'épidémie</b>	Les difficultés d'approvisionnement, la dégradation de services sensibles, l'annulation de commandes.... sont autant de motifs permettant de recourir au dispositif d'activité partielle.

## **En quoi va consister le nouveau dispositif d'activité partielle (demandes d'indemnisation effectuées au titre des heures chômées à compter du 1er mars 2020) ?**

Le ministère du travail fera donc très prochainement évoluer les conditions d'éligibilité à l'activité partielle. Les informations seront prochainement disponibles sur le site internet <https://travail-emploi.gouv.fr/>

### **En quoi va consister le nouveau dispositif d'activité partielle ?**

La loi d'urgence habilitera le Gouvernement à légiférer par ordonnance pour étendre le recours à l'activité partielle pour toutes les entreprises quelle que soit leur taille, notamment en adaptant de manière temporaire le régime social applicable aux indemnités versées dans ce cadre, en l'étendant à de nouvelles catégories de bénéficiaires, en réduisant, pour les salariés, le reste à charge pour l'employeur et, pour les indépendants, la perte de revenus, en adaptant ses modalités de mise en œuvre, en favorisant une meilleure articulation avec la formation professionnelle et une meilleure prise en compte des salariés à temps partiel.

Afin de limiter les conséquences d'une baisse d'activité, le Gouvernement a souhaité redimensionner le dispositif d'activité partielle.

Un décret sera donc pris dans les prochains jours pour réformer le dispositif d'activité partielle. Un questions-réponses sera publié précisant les modalités d'application.

L'allocation d'activité partielle versée par l'Etat à l'entreprise, cofinancée par l'Etat et l'Unedic, ne sera plus forfaitaire mais proportionnelle à la rémunération des salariés placés en activité partielle.

Dans ce modèle, l'allocation couvre 70% de la rémunération brute du salarié, dans un plafond d'assiette de 4,5 SMIC, avec un minimum de 8,03€ par heure, quel que soit l'effectif de l'entreprise.

Avec cette modification du mode de calcul de l'allocation d'activité partielle, le reste à charge pour l'employeur sera égal à zéro pour la quasi-totalité de ses salariés. Une aide qui permettra aux entreprises d'éviter les licenciements dans cette période exceptionnelle.

Pour rappel, l'éligibilité dépend de la relation de travail (contrat de travail) et de la durée du travail :

- Peuvent bénéficier de l'activité partielle : les CDI, CDD, apprentis, contrats de professionnalisation, intérimaires. Les salariés en période d'essai sont éligibles à l'activité partielle.
- Ne peuvent pas bénéficier de l'activité partielle : les stagiaires, les indépendants, les autoentrepreneurs.

Il est prévu une extension des bénéficiaires : assistantes maternelles ou employés à domicile, VRP.



## **Quelles sont les autres mesures qui seront portées dans le nouveau dispositif ?**

D'autres dispositions sont prévues visant à permettre aux employeurs :

- D'envoyer l'avis du comité social et économique (CSE) dans un délai de deux mois à compter de la demande d'autorisation préalable ;
- D'adresser une seule demande préalable d'autorisation d'activité partielle lorsque la demande concerne plusieurs établissements ;
- De bénéficier d'un délai de 30 jours pour déposer leur demande d'activité partielle en cas de circonstance de caractère exceptionnel, comme c'est le cas avec la crise sanitaire actuelle ; de bénéficier d'une durée maximum de 12 mois d'autorisation d'activité partielle si cela est justifié (contre 6 mois actuellement au maximum).

Le décret va également permettre aux salariés au forfait jours et heures sur l'année de bénéficier de l'activité partielle, en cas de réduction de l'horaire de travail et en cas de fermeture totale de l'établissement.

## **Les salariés seront-ils indemnisés à 100 % ?**

Non, le décret ne modifiera pas les règles actuelles sur ce point : l'employeur restera tenu d'indemniser ses salariés à hauteur d'au moins 70 % de leur rémunération brute (soit environ 84 % du salaire net).

Rien n'empêche cependant un employeur d'indemniser ses salariés au-delà de 70 % du salaire brut s'il le peut/souhaite.

## **L'employeur pourrait-il former ses salariés pendant l'activité partielle ?**

Oui. Il est prévu que l'État prenne à sa charge l'intégralité des coûts pédagogiques, en plus de l'allocation d'activité partielle.

Par ailleurs, à la différence de l'ancien dispositif d'activité partielle, l'employeur ne sera plus tenu de prendre en charge à 100 % le salaire des salariés en formation pendant la période d'activité partielle.

L'indemnisation versée au salarié en formation par l'employeur sera de 70 % minimum, comme pour les salariés qui ne sont pas en formation.

## **Quand ces nouvelles règles entreront-elles en vigueur ?**

Ces nouvelles règles seront applicables aux demandes d'indemnisation qui seront déposées au titre des heures chômées depuis le 1er mars 2020.

## Mon entreprise est en difficulté, puis-je saisir le tribunal de commerce compétent ?

L'ensemble des Tribunaux de commerce sont fermés au public depuis le 16 mars 2020 jusqu'à nouvel ordre.

Des instructions ont été néanmoins données par le Ministère de la Justice afin que seule la gestion des procédures d'urgence soit assurée. L'ouverture de nouvelles conciliations et procédures collectives ne semble pas relever de l'urgence et ne sera pas assurée dans tous les tribunaux de commerce. Seule la désignation d'un mandataire ad hoc, prévue par l'article L. 611-3 du code de commerce peut être de nature à apporter un soutien aux entreprises qui n'ont pas cessé leur activité.

Le tribunal pourra statuer sur des plans de cession ou des homologations de plans de conciliation lorsque leur application peut avoir une incidence significative sur l'emploi.

Il convient de noter que la portée de ces mesures restrictives est limitée à la publication de l'ordonnance que le Gouvernement est autorisé à prendre par la loi d'habilitation et qui permettra une adaptation des réponses et des moyens des tribunaux de commerce pendant la période de confinement et au-delà. Elle devrait être présentée au Conseil des Ministres du 1<sup>er</sup> avril 2020 et prévoit principalement à ce stade et avant toutes éventuelles évolutions :

- Un gel au 12 mars de la situation de l'entreprise pour apprécier l'état de cessation des paiements. Cela devrait permettre à certaines entreprises d'ouvrir des procédures de conciliation ou de sauvegarde qui n'auraient pas été permises autrement. Inversement, l'ouverture de redressement judiciaire ou de liquidation judiciaire sera toujours permise en cas de dégradation trop importante de l'activité après le 12 mars.
- L'adaptation des contraintes chronologiques des procédures à la période de confinement (durée de conciliation, durée maximale de plan etc.).
- L'assouplissement de certaines formalités afin de permettre le fonctionnement quasi-normal d'un tribunal de commerce en limitant les rassemblements.

## Durant cette période, les services de Pôle emploi continuent-ils de fonctionner ?

Oui, Pôle emploi a adapté ses services à cette situation exceptionnelle pour continuer sa mission d'accompagnement.

### Comment contacter Pôle emploi ?

Dans cette période difficile, les conseillers de pôle emploi sont disponibles par téléphone au 39 49 et par mail via [votre espace personnel](#) sur pole-emploi.fr et l'application Mon espace - Pôle emploi. Vous pouvez y effectuer toutes vos démarches en ligne ([actualisation](#), envoi de documents, etc.).

### Les agences sont-elles ouvertes ?

Les agences de Pôle emploi sont ouvertes et reçoivent uniquement pour les situations d'urgence. Si c'est votre cas, Pôle emploi peut organiser un rendez-vous exceptionnel en agence : appelez pour cela le 3949 (en vous munissant de votre identifiant) ou envoyez un mail à votre conseiller.

Tous les entretiens, ateliers ou formations sont annulés. En revanche, les ateliers et formations peuvent être proposés à distance (le formateur reviendra vers vous pour vous indiquer des solutions de suivi à distance ou report). Si votre formation a été suspendue, vous continuerez tout de même à percevoir vos allocations.

## **Vous arrivez en fin de droits en mars 2020. Avez-vous le droit à une aide exceptionnelle ?**

Le Gouvernement a décidé de la prolongation des droits ([allocation d'aide de retour à l'emploi \(ARE\)](#) et [allocation de solidarité spécifique \(ASS\)](#)) pour les demandeurs d'emplois arrivant en fin de droits après le 1er mars. Cette mesure vous concerne que vous soyez saisonnier, intérimaire, ou intermittent du spectacle.

Concrètement, les versements de l'ARE et de l'ASS seront prolongés jusqu'à la fin de la période de confinement. Cette prolongation des droits sera effective dès votre [actualisation](#) qui reste indispensable pour le versement de votre allocation. Elle ne réduit pas vos éventuels droits à venir qui seront étudiés à la fin de la période de confinement.

## **Puis-je bénéficier d'un arrêt de travail afin de garder mes enfants pendant la durée de la période de confinement ?**

En tant que demandeur d'emploi, vous ne pouvez pas bénéficier de ce régime exceptionnel d'arrêt de travail.

En revanche, si vous êtes stagiaire de la formation professionnelle, vous êtes alors assimilé à un salarié de l'organisme de formation et pouvez bénéficier d'un arrêt de travail. C'est votre organisme de formation qui doit réaliser la démarche sur [declare.ameli.fr](#) pour vous permettre d'en bénéficier.

## **Comment contacter votre Chambre de commerce et d'industrie (CCI) ou votre Chambre de métiers et de l'artisanat (CMA), en métropole et en outre-mer, pour être accompagnés dans vos démarches ?**

Ces chambres seront votre interlocuteur de premier niveau pour vous renseigner sur les mesures mises en œuvre à votre profit, mais également vous aider, si vous en éprouvez le besoin, dans l'accomplissement des démarches administratives requises pour en bénéficier.

Les CCI et les CMA pourront réorienter, vers les services de l'Etat (DIRECCTE et les DIECCTE) et ceux des conseils régionaux, ainsi que vers Bpifrance, la DGFIP et les URSSAF, les entreprises formulant des demandes plus complexes ou dont la situation économique nécessiterait un suivi rapproché.

- **LES CONTACTS RÉGIONAUX CCI** : <https://www.cci.fr/coronavirus-entreprise#carteCCI>
- **LES CONTACTS DÉPARTEMENTAUX CMA** : <http://covidcma.artisanat.fr/#/>

## **Dans cette situation de crise, mon expert-comptable peut-il m'aider ?**

Les Experts-Comptables se mobilisent aux côtés des entreprises pour financer le Besoin de Fonds de Roulement (BFR) à hauteur de 50 k€.

**En partenariat avec les principales banques françaises, les Experts comptables ont mis en place dossier unique de demande de financement remplissable en ligne qui peut être transmis simultanément à 3 établissements bancaires. Les banques se sont engagées à répondre aux clients sous 15 jours.**

Pour en bénéficier, contactez votre Expert-Comptable.

## **Dans les cas les plus difficiles, comment faire appel à un professionnel du droit des entreprises en difficultés pour se faire aider dans la gestion de cette situation inédite ?**

Pour faire face à vos difficultés, vous pouvez également contacter les administrateurs et les mandataires judiciaires, qui ont mis en place, en collaboration avec les services de l'Etat, un numéro vert pour vous aider à trouver des solutions.

Forts de leur expérience de terrain dans la prévention des difficultés et au service de l'intérêt collectif et de l'emploi, les administrateurs et mandataires judiciaires mettent en place un numéro vert gratuit qui sera actif à partir de lundi 23 mars. A partir de cette date, vous pourrez contacter le 0 800 94 25 64.

Initiative conjointe du Conseil National des Administrateurs Judiciaires et Mandataires Judiciaires (CNAJMJ) et du ministère de l'Economie et des Finances (Direction Générale des Entreprises et Commissaires à la Restructuration et à la Prévention) et en lien avec le Président de la Conférence Générale des Juges Consulaires, ce dispositif mobilisera dans chaque région la quasi-totalité de la profession pour aider les entreprises à s'approprier et appliquer les mesures de soutien annoncées par le Président de la République, le Premier ministre et le ministre de l'Economie et des finances pour accompagner les entreprises à faire face à la crise du coronavirus, comme le report des charges sociales et des créances fiscales, le rééchelonnement de crédits bancaires et le déclenchement des mesures de soutien proposées par Bpifrance.

Cette opération nationale, dont les détails (horaires, FAQ en ligne sur site [cnajmj.fr](http://cnajmj.fr), e-mail contact...) seront communiqués cette semaine, sera également relayée par les associations de professionnels du redressement des entreprises en difficulté, ainsi que par les juridictions spécialisées.

## **Dirigeant ou salariés, quelles sont les mesures de soutien que l'AGS peut mettre en place pour vous aider à traverser cette période de crise ?**

L'Association pour la gestion du régime de Garantie des créances des Salariés (AGS) est un organisme patronal fondé sur la solidarité interprofessionnelle des employeurs qui en cas de redressement, de liquidation judiciaire de l'entreprise ou encore, sous certaines conditions, en procédure de sauvegarde et dont la mission est de garantir le paiement, dans les meilleurs délais, des sommes dues aux salariés (salaires, préavis, indemnités de rupture...) conformément aux conditions fixées par le code du travail.

Concrètement, le soutien de l'AGS aux entreprises en difficulté se traduira durant les prochains mois par une mesure visant à accorder des modalités exceptionnelles de remboursement des créances dues par ces entreprises lorsque leurs difficultés économiques seraient générées ou accélérées par la propagation de la crise.

En outre, les entreprises en difficulté bénéficieront de l'octroi de délais et de remises des majorations de retard sur leurs cotisations dues au Régime AGS.

Enfin, l'AGS se mobilisera pour garantir le paiement des avances salariales aux salariés d'entreprises en difficulté impactées, dans un délai maximum de 72 heures, à compter de la réception des relevés de créances salariales établis par les mandataires judiciaires.

Le 19 mars dernier, Conseil d'administration de l'AGS a décidé d'accorder un soutien exceptionnel aux entreprises, en décidant :

- D'une part, de faciliter l'adoption de plans de redressement ou de sauvegarde d'entreprises au travers de l'octroi de délais de paiement exceptionnels ou du report des mensualités à échoir au cours de la période. Par cette mesure, le Régime apporte une aide aux entreprises en difficulté pour leur éviter une liquidation judiciaire.
- D'autre part, de procéder au paiement de créances des salariés des entreprises en difficulté sur simple demande et sous la responsabilité des mandataires judiciaires, sans vérification a priori des exigences légales.

Ces décisions sont applicables rétroactivement à la date du 16 mars 2020 et ce, jusqu'au 30 juin 2020.

Pour plus de détail, consulter le site de l'AGS : <https://www.ags-garantie-salaires.org>

## **Existe-il des dispositifs de soutien psychologique à destination des chefs d'entreprise pour les aider à faire face aux difficultés qu'ils traversent ?**

Confronté à la dégradation soudaine de son activité économique, qui peut se retrouver accentuée par la mise en œuvre des mesures de confinement, un chef d'entreprise peut ressentir le besoin d'un soutien moral. Dans ce cas, il peut faire appel, en plus de l'aide des acteurs de l'accompagnement au niveau local et des réseaux professionnels, à l'association APESA (Soutien d'urgence par des psychologues, <https://www.apesa-france.com>) pour ne pas rester seul.

Ce dispositif contribue à l'identification des entrepreneurs en situation de souffrance morale (suite à une procédure collective, par exemple un dépôt de bilan) et leur propose systématiquement un soutien psychologique adapté à leur besoin et gratuit.

Pour contacter le référent APESA le plus proche de vous : <https://www.apesa-france.com/associations-apesa-locales/>

## **Des mesures spécifiques sont-elles prévues pour aider le secteur culturel, particulièrement touché, à surmonter cette crise ?**

En complément des mesures annoncées, d'autres mesures spécifiques viendront s'ajouter à ces premiers dispositifs de soutien.

L'Institut pour le financement du cinéma et des industries culturelles (IFCIC) adaptera ses dispositifs afin d'accompagner les industries culturelles et créatives. Une franchise de remboursement en capital systématique de trois mois motivée par le contexte d'épidémie pourra par exemple être accordée.

**Pour le cinéma et l'audiovisuel**, un ensemble de mesures a été mis en place par le Centre national du cinéma et de l'image animée (CNC) notamment en suspendant le paiement de l'échéance de mars 2020 de la taxe sur les entrées en salles de spectacles cinématographiques (TSA) pour soutenir leur trésorerie. Toujours dans cet objectif, le CNC versera de manière anticipée les soutiens aux salles art et essai et à la distribution ; il continue à assurer le paiement de ses aides et travaille en outre à des mesures visant à assouplir les critères de mobilisation de ses soutiens. Enfin, toutes les subventions attribuées par le CNC aux manifestations annulées pour des raisons sanitaires leur resteront acquises si elles ont déjà été versées, ou seront effectivement payées si elles ne l'ont pas encore été.

**Dans le champ des médias**, il est fondamental de garantir l'accès à l'information de tous nos concitoyens, qui constitue un enjeu primordial dans le contexte actuel de crise : les mesures prises par le Gouvernement dans la gestion de la crise sanitaire en tiennent pleinement compte. Au-delà, des mesures d'adaptation seront prises (adaptation du plan de filière presse qui sera enrichi pour prendre en compte les effets de la crise sanitaire ; adaptation des procédures du Fonds de soutien à l'expression radiophonique (FSER) pour les radios associatives, etc.).

**Pour la filière musicale**, un fonds de soutien sera mis en place à destination des professionnels les plus fragilisés et doté par le Centre national de la musique (CNM) d'une première enveloppe de 10 M€, qui pourra être complétée par des financements externes. Le CNM suspendra également pour le mois de mars 2020 la perception des taxes sur la billetterie.

**Pour le secteur du spectacle vivant hors musical**, notamment le secteur du théâtre privé, des aides d'urgence pourront être allouées, à hauteur de 5 M€, afin de répondre aux difficultés rencontrées, en lien les organisations professionnelles, et avec une attention particulière au maintien de l'emploi. Concernant les structures labellisées ou subventionnées, une attention particulière sera apportée à chacune d'elle, en lien avec les collectivités territoriales impliquées dans leur financement, pour lui permettre de limiter les impacts de la crise.

**Pour la filière du livre**, un plan d'urgence doté d'une première enveloppe de 5 M€ est mis en place par le Centre national du Livre (CNL) pour répondre aux difficultés immédiates des éditeurs, des auteurs et des libraires. Les subventions versées par le CNL aux manifestations littéraires annulées pour des raisons sanitaires leur resteront acquises, pour les aider à faire face aux dépenses déjà engagées. Dans ce cadre, une attention particulière sera portée à la rémunération des auteurs qui devaient participer à ces manifestations. Le CNL va en outre reporter les échéances des prêts accordés aux libraires et aux éditeurs.

**Pour les arts plastiques**, un fonds d'urgence doté dans un premier temps de 2 M€ sera aussi créé en faveur des galeries d'art, des centres d'art labellisés et des artistes-auteurs et opéré par le Centre national des arts plastiques (CNAP) et les DRAC. Au-delà de ces aides directes, le CNAP va assouplir les modalités d'attribution de ses aides aux galeries. Les soutiens attribués pour la participation des galeries aux foires reportées leur resteront également acquis afin de les aider à faire face aux dépenses déjà engagées.

Le ministère de la culture va par ailleurs étudier des mesures de soutien spécifiques pour accompagner tous les artistes-auteurs.

En particulier, fin de limiter les impacts sociaux sur les intermittents du spectacle (artistes interprètes et saisonniers) et autres salariés (contrats courts...) du secteur culturel, la période démarrant le 15 mars et s'achevant à la fin du confinement de la population française a été neutralisée pour :

- Le calcul de la période de référence ouvrant droit à assurance chômage et à droits sociaux pour les intermittents du spectacle (artistes interprètes et techniciens), afin de ne pas pénaliser les intermittents qui ne peuvent travailler et acquérir des droits pendant cette phase de l'épidémie du coronavirus ;
- Le calcul et versement des indemnités au titre de l'assurance chômage pour les intermittents du spectacle (artistes interprètes et techniciens) et autres salariés (contrats

courts...) du secteur culturel, afin que les personnes arrivant en fin de droit pendant cette phase de l'épidémie puissent continuer à être indemnisées.

Le ministre de la Culture étudiera par ailleurs, en lien avec les professionnels et les organisations syndicales de salariés et d'employeurs, les dispositifs d'accompagnement qui permettront de soutenir l'emploi artistique à l'issue de l'épidémie.

## **Les mesures annoncées sont-elles également applicables aux services à la personne (SAP) ?**

### **Dans quelle mesure les annonces relatives à l'accompagnement économique et aux conditions de travail sont-elles transposables aux SAP ?**

#### **Quels sont les dispositifs d'accompagnement des entreprises de services à la personne (SAP) mis en place par le gouvernement ? Ces mesures concernent-elles également les associations ?**

Les dispositifs d'accompagnement des entreprises sont notamment prévus par le projet de loi de finances rectificative et par ses textes réglementaires d'application à venir, ainsi que par le projet de loi d'urgence pour faire face à l'épidémie de Covid-19, qui prévoit notamment de faciliter la garde des jeunes enfants dans le contexte de fermeture des structures d'accueil (ainsi tous les assistants maternels pourront temporairement accueillir jusqu'à six enfants en même temps).

Ces dispositifs s'appliquent aux entreprises et aux associations de services à la personne. Mais il convient à ce stade d'attendre la publication des textes d'application.

Pour les structures SAP de forme associative, vous pouvez consulter le site :

<https://associations.gouv.fr/les-aides-et-appuis-exceptionnels-aux-entreprises-accessibles-aux-associations-employeuses-et-a-leurs-salaries.html>

#### **Les organismes de services à la personne (OSP) peuvent-ils bénéficier des mesures d'activité partielle ?**

Oui. Comme le prévoit le projet de loi de finances rectificative, un dispositif exceptionnel de prise en charge de l'activité partielle est mis en place, pour toutes les entreprises quelle que soit leur taille. Les salariés au SMIC ou moins sont indemnisés à 100%. Ce nouveau dispositif d'activité partielle concerne les OSP prestataires et leurs salariés. (pour plus de détail sur l'activité partielle, voir plus haut)

#### **Existe-t-il un chômage partiel pour les personnes employées à domicile par un particulier employeur ou un dispositif équivalent ?**

Oui, le CESU déclaratif invite les particuliers employeurs qui le peuvent à déclarer et à verser l'intégralité de la rémunération du mois de mars à leur salarié, même si toutes les heures déclarées n'ont pas été travaillées.

Si les particuliers employeurs ne souhaitent pas avoir les heures non travaillées à leur charge, les pouvoirs publics et l'Urssaf mettent en place une mesure exceptionnelle d'accompagnement qui sera opérationnelle pour la prochaine période de déclaration :

- Le particulier employeur déclare et paye l'intégralité des heures réellement réalisées par son salarié pour la déclaration au titre de la période d'emploi de mars.
- S'agissant des heures prévues et non travaillées, il complète un formulaire d'indemnisation spécifique (qui sera accessible depuis le site CESU) en indiquant le nombre d'heures correspondant. Le CESU lui communique le montant de l'indemnisation à verser au salarié

soit 80 % du montant net des heures non réalisées. Pour le salarié, cette indemnisation ne sera pas soumise à prélèvements sociaux mais devra figurer sur la déclaration d'impôt sur les revenus.

- Le particulier employeur sera remboursé du montant communiqué dans le formulaire d'indemnisation exceptionnelle. Ce montant ne sera pas éligible au crédit d'impôt pour l'emploi d'un salarié à domicile
- Au-delà de cette indemnité, l'employeur peut faire le choix de verser un complément de rémunération à sa charge pour garantir le maintien complet de la rémunération nette de son salarié.

Face à cette situation exceptionnelle, il est recommandé aux particuliers employeurs d'attendre la mise à disposition du formulaire d'indemnisation exceptionnelle pour procéder à leur déclaration de la période du mois de mars.

Pour plus d'informations sur ces sujets il convient de consulter la FAQ d'Urssaf mise à jour régulièrement : <https://www.urssaf.fr/portail/home/actualites/foire-aux-questions.html>

## **Existe-t-il des conditions de travail spécifiques pour l'exercice des SAP ?**

### **Les personnels des services d'aide à domicile (SAAD) intervenant auprès de publics fragiles seront-ils dotés de masques de protection ?**

L'arrêté du 16 mars 2020 complétant l'arrêté du 14 mars 2020 portant diverses mesures relatives à la lutte contre la propagation du virus covid-19 prévoit que « Des boîtes de masques de protection issues du stock national peuvent être distribuées gratuitement par les pharmacies d'officine (...) aux « aides à domicile employées directement par les bénéficiaires. ». « La distribution est assurée sur présentation d'un justificatif ».

Par ailleurs, le ministère des solidarités et de la santé a indiqué le 22 mars que : « pour les deux semaines à venir priorité sera donnée pour ces masques aux personnels de santé en ville comme à l'hôpital et aux personnes intervenant auprès des personnes âgées ». « Pour les personnes exerçant des activités de services d'aide et de soins à domicile : 9 masques chirurgicaux par semaine et par professionnel exerçant au sein de la structure pour assurer les visites prioritaires. Ces personnes pourront s'approvisionner en masques auprès des officines dans les territoires les plus touchés ».

Sur ce point, il convient de consulter régulièrement le site du ministère des solidarités et de la santé sur <https://solidarites-sante.gouv.fr/>

### **Est-ce que toutes les activités de services à la personne et de services à domicile sont bien autorisées, y compris les déplacements des intervenants à domicile ?**

A ce stade, les règles sont posées par le décret n° 2020-260 du 16 mars 2020 *portant réglementation des déplacements dans le cadre de la lutte contre la propagation du virus covid-19*

Ce décret permet, « dans le respect des mesures générales de prévention de la propagation du virus et en évitant tout regroupement de personnes » les déplacements « entre le domicile et le ou les lieux d'exercice de l'activité professionnelle et déplacements professionnels insusceptibles d'être différés ».

Par conséquent les activités de services à la personne peuvent être réalisées dans le strict respect des mesures d'hygiène et de distanciation sociale, dites "barrières", définies au niveau national, qui doivent être observées en tout lieu et en toute circonstance.

Il convient bien sûr de s'assurer de l'accord du bénéficiaire qui peut souhaiter renoncer à la prestation.

Dans ce cas, le contrat d'intervention est suspendu le temps de l'épidémie.



## **Quels sont les dispositifs existants pour faire garder son enfant ? Le service de garde prévu par le Gouvernement s'adresse-t-il aux enfants des personnels des services d'aide à domicile ?**

Oui, le service de garde prévu par le Gouvernement s'adresse- aussi aux enfants des personnels des services d'aide à domicile.

Pour plus de de détails il convient de consulter le site du Ministère de la Santé et des Solidarités, <https://solidarites-sante.gouv.fr/actualites/presse/communiqués-de-presse/article/covid-19-garde-des-enfants-des-personnels-mobilises>

## **Peut-on confirmer aux intervenants à domicile qu'ils ne sont pas concernés par les interdictions pesant sur les crèches (fermetures) – à l'instar des assistantes maternelles qui en ont été explicitement exemptées par le Ministre de la Santé ?**

A ce stade, les intervenants à domicile ne sont pas concernés par ce type d'interdiction, mais il leur a été demandé d'effectuer en priorité les activités à destination des personnes vulnérables (personnes âgées et personnes handicapées), pour les actes essentiels de la vie. A cet égard il est préconisé de bien veiller à limiter au maximum les contacts, notamment avec les personnes âgées.

## **Les entrepreneurs de SAP offrant des activités « non-essentiels » telles que le petit jardinage doivent-ils fermer leur entreprise et demander l'activité partielle pour leurs salariés ?**

A ce stade, les organismes de services à la personne ont le choix entre demander l'activité partielle ou continuer leurs activités professionnelles en respectant les gestes barrière <https://travail-emploi.gouv.fr/actualites/presse/communiqués-de-presse/article/coronavirus-covid-19-et-monde-du-travail>.

## **Des mesures spécifiques sont-elles prévues pour aider des entreprises et salariés du BTP ?**

Le Gouvernement mesure les difficultés que peuvent rencontrer ces professions dans la mise en place des gestes barrières, mais aussi dans leur capacité à s'approvisionner en matériaux et matériels et à mobiliser le personnel nécessaire. Cela a conduit au ralentissement, voire à l'arrêt, de nombreux chantiers dans le pays depuis le début de cette semaine.

Le Ministre du travail a réuni vendredi dernier, par téléphone, avec la Ministre de la transition écologique et solidaire et le ministre du logement, les organisations professionnelles du secteur : FNTP, FFB et CAPEB. Ces discussions ont permis d'aboutir à un accord.

Pour préciser l'ensemble des mesures et des procédures applicables et accompagner les professionnels du secteur, les organisations professionnelles des entreprises du bâtiment et des travaux publics diffuseront dans les prochains jours un guide de bonnes pratiques, préalablement validé par les Ministères du Travail et des Solidarités et de la Santé. Réalisé en lien avec les professionnels intervenant sur les chantiers et avec l'appui des experts de l'Organisme professionnel de prévention du Bâtiment et des Travaux Publics (OPPBT), il donnera, pour toutes les entreprises de toutes tailles, une série de recommandations pour assurer des conditions sanitaires satisfaisantes sur les chantiers et poursuivre les activités.

Dans le cas des chantiers de travaux publics, comme par exemple les infrastructures de transport ou les travaux de voirie, les grands maîtres d'ouvrage au niveau national et les préfets au niveau local coordonneront et prioriseront les chantiers à poursuivre ou à relancer.

Pour les entreprises et salariés de l'ensemble du secteur du BTP impactés par la baisse d'activité, les mesures d'urgence prévues par le Gouvernement, notamment l'assouplissement de certaines procédures, la mise en place de mesures d'activité partielle ou encore le recours au fonds de solidarité en cours de mise en place, s'appliqueront de manière rapide sur tout le territoire national, en particulier en termes de délais de réponse et de versements aux entreprises, compte-tenu de leurs difficultés de trésorerie et sur la base de justificatifs simples.

## **Des mesures spécifiques sont-elles prévues pour aider les artisans, les commerçants, les indépendants à maintenir une activité économique dans des conditions irréprochables de sécurité sanitaire ?**

La lutte contre le coronavirus bouleverse l'activité commerciale de nos commerçants et indépendants. Le respect des règles sanitaires et de distanciation sociale pour ralentir l'épidémie restreint drastiquement les déplacements des Français et les moyens de commerce traditionnels, alors même que nos concitoyens font face à de nouveaux besoins, du fait de leur confinement et de la fermeture de nombreux équipements.

Le ministère de l'économie et des finances se mobilise pour que les TPE/PME puissent continuer à commercer, en utilisant les outils numériques qui se révèlent une solution essentielle face à cette crise.

La vente en ligne peut en effet constituer un relais d'activité précieux pour les commerçants, y compris auprès de leur clientèle habituelle. Le gouvernement a d'ores et déjà rendu publiques [des règles visant à assurer que la livraison](#), notamment, s'effectue dans des conditions sanitaires optimales.

Un guide pratique à destination des artisans, commerçants et indépendants est publié ce jour sur la plateforme « France Num » pour aider les petites entreprises à mobiliser ces outils, dans cette situation exceptionnelle : <https://www.francenum.gouv.fr/comprendre-le-numerique/artisans-commerçants-indépendants-comment-maintenir-une-activité-économique>. Ce guide présente quelques options pour vendre en ligne ou simplement entretenir le contact avec sa clientèle pendant cette période : mettre ses informations en ligne à jour, être présent sur les réseaux sociaux, solliciter un conseil lorsque l'on est moins à l'aise avec internet, etc.

France Num est l'initiative nationale pour la transformation numérique des TPE/PME. La plateforme en ligne (<https://www.francenum.gouv.fr/>) permet aux entreprises de faire leur diagnostic numérique et d'entrer en relation avec des accompagnants experts du numérique.

En parallèle, un appel a été lancé pour que les entreprises de commerce en ligne, de livraison ou encore de solutions de paiement proposent des offres à tarifs réduits ou gratuites pendant la crise, à destination des petites entreprises qui souhaiteraient poursuivre une activité en ligne. Ces offres seront rendues publiques en début de semaine prochaine, sur le site [mobilisation-numerique.gouv.fr](http://mobilisation-numerique.gouv.fr).

L'objectif est simple : permettre aux artisans et commerçants de poursuivre une activité en ligne et offrir à nos concitoyens la possibilité de retrouver en ligne leurs commerces de proximité pour les soutenir dans cette période difficile.

## **Des mesures spécifiques sont-elles prévues en faveur des PME et ETI qui opèrent directement ou indirectement au profit du ministère des armées ?**

Le ministère des Armées a annoncé soutenir les 26 000 PME et ETI qui opèrent à son profit, directement ou indirectement, avec la mise en place d'un dispositif dédié d'écoute et de recueil de leurs questions.

Une équipe d'agents du ministère est constituée pour répondre aux demandes que les PME et ETI pourront adresser grâce à un site internet et une hotline spécifiques opérationnels dès maintenant. Le ministère analysera chaque demande et apportera des réponses concrètes dans les meilleurs délais possibles.

Le ministère des Armées a d'ores et déjà pris des mesures permettant le paiement des factures de moins de cinq milles euros sans attendre la signature de l'attestation du service réalisé.

Le ministère des Armées est pleinement mobilisé et inscrit sa démarche dans celle du gouvernement pour le soutien à l'économie et aux entreprises.

### **Contact :**

- <https://www.demarches-simplifiees.fr/commencer/minarm-pme-covid19> : ce site internet est ouvert aux 26 000 PME/ETI qui opèrent pour le compte du ministère des Armées ou travaillent en sous-traitance des grands maîtres d'œuvre des industriels de Défense. Aucune question ou information sensible relatives à un programme d'armement ne doivent être adressées via ce site internet.
- **Hotline : 0800 02 71 27 de 9h à 19h**

## **En quoi consiste l'ordonnance permettant de proposer un avoir au lieu du remboursement en cas d'annulation de voyages touristiques et de séjours ?**

### **Quel est l'objet de cette ordonnance ?**

Avant cette ordonnance, en cas de force majeure amenant le consommateur ou le professionnel à annuler la prestation, un remboursement intégral était exigé – tant par le droit européen (directive voyages à forfait, dite DVAF, de 2015) que par le droit national, notamment par le code du tourisme (art L.211-14) et par le code civil (voir notamment les articles L.1218 et L.1229)

Or les annulations de voyages et de séjours touristiques, décidées pour tenir compte de l'épidémie de Covid 19, sont déjà nombreuses ; elles continueront à l'être dans les semaines à venir. Le Gouvernement a pris la mesure des conséquences économiques qu'a sur le secteur touristique la crise du coronavirus. Dès l'adoption de la loi d'urgence pour faire face à l'épidémie de covid-19, il a veillé à modifier les conditions d'annulation des contrats de voyages touristiques et de séjours.

Le principe général de cette ordonnance est de permettre à tous les professionnels de proposer que le remboursement soit remplacé par un avoir d'un montant équivalent sur une prochaine prestation. Ceci évitera un décaissement immédiat de trésorerie et aidera les entreprises à passer un cap très difficile. (Il s'agit d'une possibilité offerte au professionnel ; celui-ci peut s'il le souhaite procéder au remboursement).

## **A quels types de prestations touristiques s'applique cette souplesse ? Les forfaits sont-ils les seuls concernés ?**

Le champ de la mesure a été voulu le plus large possible. Cette possibilité de proposer un avoir est offerte non seulement aux professionnels qui organisent ou qui vendent des forfaits, ou qui vendent pour autrui des prestations touristiques uniques (voir le champ de l'article L.211-14 du code du tourisme) mais aussi à tous les acteurs du secteur qui offrent des prestations touristiques indépendantes, telles que l'hébergement, la location de voiture (voir le 2°, 3° et le 4° du I de l'article L.211-2). Pour le dire autrement, cette souplesse peut donc bénéficier aux agences de voyages, aux tour-opérateurs, aux hôteliers aux campings, aux loueurs de voiture...

Point important : cette mesure bénéficie aussi aux associations qui offrent le même type de prestations, souvent pour répondre à des finalités sociales, notamment celles qui accueillent des mineurs. Vu l'importance de leur action, et leur exposition à la crise, il est important d'explicitier qu'elles sont dans le champ de la mesure.

## **Quelle est la date des annulations pour laquelle cette mesure s'applique ?**

La période couverte a été voulue très étendue. La loi d'habilitation qui, dans sa partie économique, produit ses effets à partir du 12 mars, remonte plus loin dans le temps pour le seul secteur du tourisme, et concernera les annulations qui ont eu lieu à compter du 1er mars. En effet, déjà dans les premiers jours de mars, ce secteur subissait les effets négatifs de l'épidémie déclarée alors dans plusieurs pays étrangers.

Ce sont donc les contrats dont l'annulation sera intervenue entre le 1er mars et avant le 15 septembre qui bénéficieront de cette souplesse.

## **Pendant combien de temps la formule de l'avoir sera-t-elle valable**

Le prestataire aura trois mois – à compter de la date de l'annulation - pour proposer une nouvelle prestation. Enfin, le client pourra utiliser cet avoir pendant 18 mois. Ce n'est qu'au terme de ce délai et à défaut de la conclusion d'une nouvelle prestation, que le remboursement est effectué. Précision importante en termes de délais : si le prestataire choisit de proposer un avoir et une nouvelle prestation au client, il doit l'en informer dans un délai de 30 jours après l'annulation (si toutefois l'annulation a été notifiée avant l'entrée en vigueur de l'ordonnance, le délai court à partir de cette entrée en vigueur).

## **La prestation de remplacement doit-elle être identique à la prestation annulée ?**

De la souplesse a été largement laissée aux offres de remplacement que le professionnel pourra adapter en fonction des nouveaux souhaits du client : une prestation équivalente, une prestation d'un montant supérieur si le client le demande et pour laquelle il pourra utiliser son avoir (en ce cas, le client paie évidemment la différence), ou plusieurs séjours d'un montant inférieur. Cette souplesse constitue une incitation forte à ce que le client accepte un ou plusieurs séjours en remplacement de celui qui a été annulé.

## **Peut-on refuser le remboursement au client ?**

L'avoir ne se substitue pas complètement au remboursement prévu par le droit. L'ordonnance a été conçue dans le respect du droit européen (voir notamment l'article 12 de la DVAF). Certes, la Commission européenne a permis une souplesse face à la crise et admis la possibilité d'offrir un voucher au lieu du remboursement, mais elle insiste sur le fait qu'il s'agit d'une option. L'ordonnance, tout en aidant le secteur du tourisme, recherche une position équilibrée avec les intérêts des consommateurs.