

## **BULLETIN D'INFORMATIONS ÉCONOMIQUES ET SOCIALES** **- Épisode du COVID-19 -**

**Fascicule n°25 du 09 novembre 2020**

Le 28 octobre dernier, le Président de la République a annoncé la mise en œuvre de nouvelles mesures de confinement pour répondre à l'évolution inquiétante de la crise sanitaire du Covid-19. Mesurant l'impact que ces dispositions auront sur l'activité économique de la nation, le Gouvernement a immédiatement redéfini le contenu des mesures de soutien d'urgence qu'il accorde aux entreprises qui verront leurs activités diminuer ou s'interrompre pour plusieurs semaines.

Cette vingt-cinquième édition du bulletin d'informations économiques et sociales, présente l'ensemble des dispositifs actualisés de soutien aux entreprises du territoire, afin qu'ils soient mobilisés largement et qu'ils permettent à la très grande majorité des acteurs économiques de la Vienne de traverser ce deuxième épisode de confinement en étant aidés et accompagnés pour reprendre au plus vite une activité normale. Les services de l'État et organismes publics restent pleinement mobilisés pour atteindre cet objectif.

### **1. FONDS DE SOLIDARITE POUR LES ENTREPRISES, INDEPENDANTS ET ENTREPRENEURS**

Depuis le début de la crise sanitaire du Coronavirus COVID-19, l'État auquel les régions se sont adjointes, a mis en place un fonds de solidarité pour prévenir la cessation d'activité des petites entreprises, micro-entrepreneurs, indépendants et professions libérales, particulièrement touchés par les conséquences économiques du Covid-19.

Des dispositions nouvelles ont été arrêtées le 03 novembre dernier, afin d'adapter les mécanismes de soutien à la situation actuellement rencontrée.

#### **Le montant de l'aide**

Le montant de l'aide versée dans le cadre du reconfinement est calculé différemment **selon le mois considéré** et **selon la situation de l'entreprise**.

**Pour les entreprises fermées administrativement en septembre et octobre 2020**, l'aide est égale au montant de la perte de chiffre d'affaires (hors chiffre d'affaires réalisé sur les activités de vente à distance avec retrait en magasin ou livraison) dans la limite de 333 € par jour d'interdiction d'accueil du public.

Des dispositions particulières ont été également prises pour les entreprises situées en zone de couvre-feu, ce qui ne correspondait pas à la situation rencontrée dans la Vienne.

**Pour les entreprises situées en dehors des zones de couvre-feu appartenant aux secteurs 1 et 1 bis** (les entreprises des secteurs 1bis doivent justifier avoir perdu 80 % de leur chiffre d'affaires pendant la première période de confinement sauf si elles ont été créées après le 10 mars 2020) **et ayant perdu plus de 50 % de leur chiffre d'affaires en octobre** :

- Les entreprises ayant perdu entre 50 et 70 % de leur chiffre d'affaires reçoivent une aide égale à la perte de chiffres d'affaires jusqu'à 1 500 €.
- Les entreprises ayant perdu plus de 70 % de leur chiffre d'affaires reçoivent une aide égale à la perte de chiffre d'affaires jusqu'à 10 000 € et dans la limite de 60 % du chiffre d'affaires mensuel de l'année précédente.

**Pour toutes les entreprises fermées administrativement ou ayant subi plus de 50 % de perte de chiffre d'affaires en novembre :**

- Les entreprises fermées administrativement perçoivent une aide égale au montant de la perte de chiffre d'affaires dans la limite de 10 000 € (le chiffre d'affaires n'intègre pas le chiffre d'affaires réalisé sur les activités de vente à distance avec retrait en magasin ou livraison).
- Les entreprises des secteurs S1 figurant en annexe perçoivent une subvention égale au montant de la perte de chiffre d'affaires dans la limite de 10 000 €
- Les entreprises qui appartiennent aux secteurs S1bis figurant en annexe et qui ont perdu plus de 80 % de leur chiffre d'affaires pendant la première période de confinement (sauf si elles ont été créées après le 10 mars 2020) perçoivent une subvention égale à 80 % de la perte de chiffre d'affaires dans la limite de 10 000 €. Lorsque la perte de chiffre d'affaires est supérieure à 1 500 €, le montant minimal de la subvention est de 1 500 €. Lorsque la perte de chiffre d'affaires est inférieure ou égale à 1500 €, la subvention est égale à 100 % de la perte de chiffre d'affaires.
- Les autres entreprises ont droit à une aide couvrant leur perte de chiffre d'affaires dans la limite de 1500 €.

La nouvelle aide sous plafond de 10 000 € est cumulable en septembre uniquement. A compter du mois d'octobre, lorsqu'une entreprise est éligible à plusieurs aides, elle bénéficie de l'aide la plus favorable, soit au titre de la fermeture administrative, soit au titre de la perte de chiffre d'affaires.

**Les bénéficiaires**

Le fonds s'adresse aux commerçants, artisans, professions libérales et autres agents économiques, quel que soit leur statut (société, entrepreneur individuel, association...) et leur régime fiscal et social (y compris micro-entrepreneurs), ayant **au plus 50 salariés**.

Sont éligibles, les entreprises qui ont fait l'objet d'une interdiction d'accueil du public intervenue entre le 25 septembre 2020 et le 30 novembre 2020 ou si elles ont subi une perte de chiffre d'affaires d'au moins 50 % au cours de la période mensuelle entre le 1<sup>er</sup> octobre 2020 et le 30 novembre 2020 :

- par rapport à la même période de l'année précédente,
- ou, si les entreprises le souhaitent, par rapport au chiffre d'affaires mensuel moyen de l'année 2019,
- ou, pour les entreprises créées entre le 1<sup>er</sup> juin 2019 et le 31 janvier 2020, par rapport au chiffre d'affaires mensuel moyen sur la période comprise entre la date de création de l'entreprise et le 29 février 2020,
- ou, pour les entreprises créées entre le 1<sup>er</sup> février 2020 et le 29 février 2020, par rapport au chiffre d'affaires réalisé en février 2020 et ramené sur 1 mois,
- ou, pour les entreprises créées après le 1<sup>er</sup> mars 2020, le chiffre d'affaires mensuel moyen réalisé entre le 1<sup>er</sup> juillet 2020, ou à défaut la date de création de l'entreprise, et le 30 septembre 2020.

Leur activité doit avoir débuté avant le 31 août 2020 pour les pertes de septembre 2020 ou le 30 septembre 2020 pour les pertes d'octobre 2020 et novembre 2020.

Les agriculteurs membres d'un Groupement Agricole d'Exploitation en Commun (GAEC), les artistes auteurs, et les entreprises en redressement judiciaire et celles en procédure de sauvegarde peuvent également bénéficier du fonds de solidarité.

Les entreprises contrôlées par une holding deviennent éligibles au fonds de solidarité à condition que l'effectif des entités liées soit inférieur à 50 salariés.

*Ne sont pas éligibles les entreprises dont le dirigeant est titulaire d'un contrat de travail à temps complet au 1<sup>er</sup> jour du mois considéré.*

## **La formalisation de la demande**

Comme cela avait été engagé au printemps 2020, les entreprises éligibles au fonds de solidarité continuent à faire leur demande sur le site [Direction générale des finances publiques](#) en renseignant les éléments suivants : SIREN, SIRET, RIB, le chiffre d'affaires du mois concerné et celui du mois de référence, déclarations, déclaration sur l'honneur :

- à partir du 20 novembre : pour l'aide versée au titre du mois d'octobre,
- à partir du début décembre pour l'aide versée au titre du mois de novembre.

Le montant de l'aide est calculé automatiquement sur la base des éléments déclarés. La DGFIP effectuera des contrôles de premier niveau et versera l'aide rapidement au demandeur. Des contrôles de second niveau pourront être effectués par la DGFIP postérieurement au versement de l'aide.

## **2. LES MESURES PRISES EN MATIERE D'ACTIVITE PARTIELLE**

Afin d'éviter les licenciements résultant de la baisse d'activité dans le contexte de l'épidémie du Covid-19, le dispositif d'activité partielle a été modifié dès l'annonce de la nouvelle phase de confinement intervenue le 28 octobre dernier.

L'allocation versée par l'État est à nouveau proportionnelle à la rémunération des salariés placés en activité partielle, dans la limite de 4,5 fois le Smic. Elle s'établit à 84 % du salaire net avec un plancher calculé sur la base de 8,03 € par heure. Des salariés qui en étaient exclus peuvent désormais bénéficier du chômage partiel.

### ***Qui peut bénéficier du dispositif exceptionnel ?***

- les salariés en temps plein ou partiel ;
- les salariés au forfait annuel heure/jour ;
- les intérimaires ou les salariés en CDD ;
- les salariés en contrat d'apprentissage ou de professionnalisation ;
- les salariés de droit privé dans les entreprises publiques s'assurant elles-mêmes contre le risque chômage ;
- certains salariés saisonniers ;
- les salariés travaillant en France employés par des entreprises étrangères ne comportant pas d'établissement en France.

### ***Quel impact sur les revenus du salarié ?***

Si les revenus du salarié sont équivalents au Smic, il perçoit 100 % du salaire net sauf si certains prélèvements (tels que mutuelle, prévoyance, ou saisie sur salaire...) sont effectués.

Si les revenus sont supérieurs au niveau du Smic, il perçoit de l'employeur 70 % de la rémunération brute (telle qu'utilisée pour calculer l'indemnité de congés payés) soit environ 84 % de la rémunération nette. L'allocation n'est pas assujettie aux cotisations et contributions sociales.

L'État (l'Agence de service et de paiement) rembourse ensuite, dans un délai moyen de 12 jours, l'employeur pour les rémunérations allant jusqu'à 4,5 fois le Smic horaire brut.

**Depuis le 1<sup>er</sup> novembre 2020, la prise en charge de l'indemnité versée au salarié est de 100 % pour les entreprises des [secteurs les plus touchés par la crise listés en annexe du décret du 29 juin 2020](#) dans la limite de de 4,5 fois le Smic.**

Le tableau repris ci-après présente de manière synthétique, les trois régimes actuellement en vigueur en matière de recours à l'activité partielle.

Dispositif	Calendrier	Secteur concerné	Indemnité (salarié)			Allocation (employeur)			Durée maxi
			Taux	Plancher	Plafond	Taux	Plancher	Plafond	
Activité partielle de longue durée	1 <sup>er</sup> juillet 2020 – fin du dispositif	Tout secteur	70% de la rémunération antérieure brute	RMM (environ 8.03 euros)	70% de 4.5 SMIC soit 31.97 euros par heure non travaillée	60% de la rémunération antérieure brute [Ou 70% de la rémunération antérieure brute pour les secteurs protégés ou les entreprises fermées administrativement]	7.23 euros [ou 8,03€ pour les secteurs protégés ou les entreprises fermées administrativement]	60% de 4.5 SMIC soit 27.41 euros par heure non travaillée [ou 70% de 4,5 SMIC soit 31,97 euros par heure non travaillée pour les secteurs protégés ou les entreprises fermées administrativement]	24 mois sur une période de référence de 36 mois
Activité partielle de droit commun	Jusqu'au 31 décembre 2020	Secteurs protégés	70% de la rémunération antérieure brute	RMM (environ 8.03 euros)	Pas de plafond fixé par décret	70% de la rémunération antérieure brute	8.03 euros	70% de 4.5 SMIC soit 31.97 euros par heure non travaillée	Fin le 31 décembre 2020
		Secteurs non protégés				60% de la rémunération antérieure brute		60% de 4.5 SMIC soit 27.41 euros par heure non travaillée	
		Entreprises fermées administrativement				70% de la rémunération antérieure brute		70% de 4.5 SMIC soit 31.97 euros par heure non travaillée	
Activité partielle de droit commun	A compter du 1 <sup>er</sup> janvier 2021	Tout secteur	60% de la rémunération antérieure brute	RMM (environ 8.03 euros)	60% de 4.5 SMIC soit 27.41 euros par heure non travaillée	36% de la rémunération antérieure brute	7.23 euros	36% de 4.5 SMIC soit 16.44 euros par heure non travaillée	3 mois renouvelables une fois sur 12 mois glissants (6 mois maxi)

### 3. LE REGIME DE COTISATIONS SOCIALES EXIGIBLES EN NOVEMBRE 2020

Afin de tenir compte des nouvelles mesures de restriction sanitaire, l'Urssaf Poitou-Charentes met de nouveau en place des mesures exceptionnelles pour accompagner la trésorerie des entreprises et les travailleurs indépendants.

✓ Pour les employeurs, il est possible de reporter tout ou partie du paiement de leurs cotisations salariales et patronales pour les échéances des 5 et 15 novembre 2020. Les déclarations doivent néanmoins être déposées aux dates prévues. Le report de cotisations Urssaf vaut également pour les cotisations de retraite complémentaire.

Pour bénéficier du report, il suffit de remplir en ligne un formulaire de demande préalable. En l'absence de réponse de l'Urssaf sous 48h, cette demande est considérée comme acceptée. Les cotisations qui ne seront pas payées sont automatiquement reportées. L'Urssaf contactera ultérieurement les employeurs pour leur proposer un plan d'apurement de leurs dettes.

**Aucune pénalité ni majoration de retard ne sera appliquée.**

*Dans le contexte actuel, où le système de soins et plus largement la 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. Les entreprises sont invitées 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.*

✓ Pour les travailleurs indépendants, les cotisations sociales personnelles des travailleurs indépendants ne seront pas prélevées en novembre (l'échéance trimestrielle du 5 novembre ainsi que les échéances mensuelles du 5 et du 20 novembre sont suspendues). Le prélèvement automatique des échéances de novembre ne sera pas réalisé, sans que les travailleurs indépendants aient de démarche à engager. Ceux qui paient par d'autres moyens de paiement pourront ajuster le montant de leur paiement. Comme pour les entreprises, aucune pénalité ni majoration de retard ne sera appliquée.

Les modalités de régularisation de ces échéances seront précisées ultérieurement. Toutefois, les travailleurs indépendants qui le peuvent sont invités à régler leurs cotisations de façon spontanée, selon des modalités qui leur seront communiquées par l'URSSAF. Ils peuvent ajuster leur échéancier en réestimant leur revenu 2020 qui sert de base au calcul des cotisations provisionnelles. Ceux bénéficiant d'un délai de paiement sur des dettes antérieures peuvent également demander à en reporter les échéances.

En complément de ces mesures, les travailleurs indépendants peuvent solliciter l'intervention de l'action sociale du Conseil de la Protection sociale des travailleurs indépendants (CPSTI) pour la prise en charge partielle ou totale de leurs cotisations ou pour l'attribution d'une aide financière exceptionnelle.

Les artisans commerçants peuvent réaliser leurs démarches :

- Par internet sur [secu-independants.fr](http://secu-independants.fr), Mon compte pour une demande de revenu estimé, ou pour demander le report d'un échéancier de paiement;
- Par courriel, en choisissant l'objet « Vos cotisations », motif « Difficultés - Coronavirus »
- Par téléphone au 3698 (service gratuit + prix appel)

Les professions libérales peuvent également réaliser leurs démarches :

- Par internet, sur leur espace en ligne sur [urssaf.fr](http://urssaf.fr) en adressant un message via la rubrique «Une formalité déclarative » > « Déclarer une situation exceptionnelle ».
- Par téléphone, en contactant l'Urssaf au 3957 (0,12€ / min + prix appel) ou au 0806 804 209 (service gratuit + prix appel) pour les praticiens et auxiliaires médicaux.

✓ Pour les auto-entrepreneurs, l'échéance mensuelle de septembre et l'échéance trimestrielle du troisième trimestre doivent être déclarées normalement d'ici au 2 novembre à 12h. Les auto-entrepreneurs ont la possibilité de payer la totalité, ou une partie seulement, ou de ne pas payer les cotisations sociales dues sur cette échéance. Ceux qui ont déjà réalisé leurs déclarations peuvent modifier leur ordre de paiement pour réduire ou mettre à zéro le montant payé.

Aucune majoration de retard ne sera appliquée, les modalités de régularisation des paiements partiels ou absents seront précisées ultérieurement. Les auto-entrepreneurs bénéficiant d'un délai de paiement peuvent également demander à en reporter les échéances.

Ces mesures de soutien à la trésorerie des entreprises seront complétées par un nouveau dispositif d'exonérations de cotisations sociales dont les modalités seront précisées ultérieurement.

Pour plus d'information sur les mesures exceptionnelles, le réseau des Urssaf met à disposition un site dédié : <https://mesures-covid19.urssaf.fr>

#### 4. LES MESURES EXCEPTIONNELLES PRISES PAR L'U.R.S.S.A.F

Afin de tenir compte de l'impact de l'épidémie de coronavirus sur l'activité économique, le réseau des URSSAF a enclenché des mesures exceptionnelles pour accompagner les entreprises présentant de sérieuses difficultés de trésorerie. Ce document a vocation à faire l'état des lieux des mesures déjà prises et à communiquer sur les dispositions actuelles.

- **Une gestion des échéances qui s'ajuste en fonction du contexte sanitaire**

**Concernant les employeurs du régime général** (cotisations dues pour l'emploi de salariés) :

Pour rappel, les employeurs du régime général ont pu bénéficier des reports suivants :

- **pour la période d'emploi de février à avril 2020** : report des cotisations salariales et patronales, sans formalités, ni pénalités.
- **pour la période d'emploi de mai 2020** : report des cotisations salariales et patronales sous réserve d'en faire la demande via la complétude d'un formulaire en ligne
- **pour la période d'emploi de juin et juillet 2020** : report possible pour les cotisations patronales uniquement, sous réserve d'en faire la demande via un formulaire en ligne

**Pour la période d'emploi courant du mois d'août à octobre inclus**, les reports des cotisations n'ont pas été possibles et les entreprises ont dû s'acquitter de la totalité des cotisations sociales aux dates d'exigibilité habituelles. **Par exception**, les reports de cotisations patronales sont restés autorisés pour les entreprises appartenant aux secteurs dont l'activité demeure empêchée en raison des dispositions mises en place pour la lutte contre la pandémie (spectacle, discothèques, festivals...).

**Concernant les travailleurs indépendants**, les échéances mensuelles exigibles du 20 mars jusqu'au 20 août 2020, n'ont pas été prélevées. Le montant de ces échéances a été lissé sur les échéances ultérieures. Le prélèvement des cotisations et contributions sociales personnelles a repris à partir du 5 septembre 2020, pour les versements mensuels.

**Compte tenu du contexte sanitaire, la stratégie de recouvrement a été adaptée.** Les travailleurs indépendants peuvent ajuster en ligne, dans les meilleurs délais, leur échéancier de cotisations personnelles provisionnelles 2020, en neutralisant leur revenu estimé, afin de bénéficier également du report de leurs échéances.

Lors des échéances des 5 octobre, 20 octobre et 5 novembre, les prélèvements des cotisations ont été suspendus pour les travailleurs indépendants concernés par des fermetures (discothèques par exemple). L'ensemble de ces reports ne donnera lieu à aucune pénalité ou majoration de retard.

- **Des dispositifs exceptionnels à destination des secteurs d'activité les plus touchés**

Des dispositifs inédits ont été mis en place par le biais de la loi de finances rectificative n°3 du 30 juillet 2020.

**Concernant les employeurs du régime général** (cotisations sur salaires):

Les secteurs d'activités les plus impactés par la crise peuvent, sous conditions, bénéficier d'exonérations de cotisations patronales et d'aide au paiement :

<https://www.urssaf.fr/portail/home/employeur/beneficier-dune-exoneration/mesures-covid-19.html>  
et [mesures-covid19.urssaf.fr](https://www.urssaf.fr/portail/home/employeur/beneficier-dune-exoneration/mesures-covid-19.html).

**Concernant les travailleurs indépendants :**

*Dans le même esprit, les travailleurs indépendants les plus touchés peuvent bénéficier d'une réduction de cotisations.* <https://www.secu-independants.fr/cpsti/actualites/actualites-nationales/coronavirus/>

Des plans d'apurement souples et modulables vont aussi être largement proposés à ces derniers. Ces échéanciers de paiement seront envoyés automatiquement. Le travailleur indépendant aura la possibilité de renégocier son délai, dans le délai d'un mois. Des plans d'apurement sont envoyés par étape. Le premier envoi a eu lieu le 20 octobre 2020. Les vagues vont se succéder jusqu'à la fin de l'année.

- **Un recouvrement forcé stoppé depuis la crise sanitaire**

**Un partenariat avec les huissiers totalement repensé :**

À la suite des annonces présidentielles du 13 mars 2020, la priorité a été de bloquer l'ensemble des processus de recouvrement amiable et forcé. **Par conséquent, des consignes générales ont été données aux partenaires huissiers de justice, visant à surseoir aux mesures d'exécution forcée à l'égard de l'ensemble des cotisants (régime général, profession libérale, artisan/commerçant).**

Des exceptions ont été mises en œuvre concernant des situations très spécifiques, afin de reprendre les poursuites. La plus importante étant la reprise progressive du recouvrement des créances LCTI (Lutte Contre le Travail Illégal) à compter de juillet 2020.

En ce qui concerne le recouvrement forcé des travailleurs indépendants, un exercice inédit a été mis en place. Compte tenu de la volumétrie des titres en stock au sein des études d'huissiers, la stratégie a été de demander aux huissiers, à compter de juillet 2020, de reprendre contact avec les débiteurs, afin de négocier - ou de renégocier - un échéancier de paiement de façon totalement amiable. A l'issue de cet exercice, un retour a été demandé aux huissiers, notamment concernant les échecs de négociation.

**En tout état de cause, le recouvrement forcé concernant de nouveaux dossiers ne sera possible qu'à compter de janvier 2021 au plus tôt, tant concernant les employeurs du régime général que les travailleurs indépendants (sauf exception comme dans des cas de travail illégal avérés)**

#### **Une politique d'assignation en redressement/liquidation judiciaire aménagée :**

Depuis le 13 mars, les assignations ont été logiquement stoppées. S'agissant des dossiers déjà enrôlés à cette date, ils ont été intégralement repris, non plus à travers le prisme de la preuve de la cessation des paiements, mais de la crise sanitaire. En effet, les dispositifs exceptionnels mis en œuvre, (exonérations, aides au paiement) sont susceptibles de pouvoir réduire la dette de ces entreprises déjà en difficultés.

**Seules ont été maintenues à la barre du Tribunal de Commerce les assignations en RJ/LJ ne pouvant bénéficier d'aucun dispositif d'accompagnement et faisant l'objet de taxation d'office pour non production des déclarations de cotisations ou revenus.**

## **5. LA MEDIATION DES ENTREPRISES**

Tout différend lié à l'exécution d'un contrat de droit privé, y compris tacite, (conditions de paiement non respectées, rupture de contrat ou modification unilatérale, clauses contractuelles déséquilibrées, non-respect d'un accord verbal, services ou marchandises non conformes, travaux supplémentaires non payés ...), ou d'une commande publique, peut faire l'objet d'une saisine de la Médiation des entreprises.

La Médiation des entreprises propose **un service de médiation gratuit, rapide et confidentiel**. La Médiation permet avant tout de dénouer les blocages qui minent les relations d'affaires. Le secret des affaires est préservé, la notoriété des entreprises également.

La saisine de la Médiation des entreprises se fait en ligne à l'adresse suivante :

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

Après une étude de recevabilité de la saisine, un médiateur prend rapidement contact avec le dirigeant de l'entreprise, définit un schéma d'action en toute confidentialité, puis réunit les deux médiés. Le médiateur participe au rapprochement des intérêts divergents afin qu'une solution commune soit élaborée par les médiés.

Dans le cadre de la Médiation, un accord est trouvé par les deux parties dans 75% des cas.



## 6. LES ADRESSES DE CONTACT

En cas de demande particulière, vous pouvez adresser une demande par voie de courriel, à :

- l'U.R.S.S.A.F : [www.urssaf.fr](http://www.urssaf.fr) - Messagerie.
- l'unité départementale D.I.R.E.C.C.T.E : [na-ud86.activite-partielle@direccte.gouv.fr](mailto:na-ud86.activite-partielle@direccte.gouv.fr)
- la D.D.F.I.P : espace particulier sur [www.impots.gouv.fr](http://www.impots.gouv.fr)
- le Médiateur du Crédit : <http://www.mediateurducredit.fr/>
- la M.S.A : <https://poitou.msa.fr>
- la cellule d'appui économique de la Préfecture : [pref-appui-economie@vienne.gouv.fr](mailto:pref-appui-economie@vienne.gouv.fr)

Une plateforme téléphonique est disponible 7 jours sur 7, 24h sur 24, pour répondre aux questions non médicales : **0800 130 000 (appel gratuit)**.