

# HELP!

L'offre coordonnée de la Sécurité sociale  
pour accompagner les travailleurs  
indépendants en difficulté

**Guide Partenaires**





## Les travailleurs indépendants, un public aux besoins spécifiques

**Les travailleurs indépendants, auto-entrepreneurs, artisans, commerçants et professions libérales forment un public qui peut être accompagné par les différents organismes de sécurité sociale à la fois dans le domaine professionnel et dans la sphère personnelle.**

Comme tous nos publics, ils peuvent être confrontés à des difficultés d'ordre médical, économique, financier, structurel, mais aussi familial. Toutefois, les travailleurs indépendants privilégient le plus souvent leur vie professionnelle.

Plus les difficultés s'accumulent, et plus il est essentiel que la prise en charge des besoins de ce public soit attentionnée, rapide et globale. Elle nécessite de combiner les multiples leviers d'action de la Sécurité sociale pour favoriser un meilleur accès aux droits et aux soins, à l'accompagnement social ainsi qu'à un recouvrement tenant compte de la situation des travailleurs indépendants en difficulté.



## Help, une prise en charge coordonnée pour les travailleurs indépendants

**L'Urssaf, la CPAM, le service social de l'Assurance Maladie, la CAF et l'Assurance retraite s'unissent pour accompagner au mieux ce public.**

A travers cette offre, les organismes de sécurité sociale s'engagent à apporter une réponse coordonnée et réactive aux difficultés spécifiques que rencontrent les indépendants.





## Help, une prise en charge simplifiée pour les organismes

**Les organismes de sécurité sociale qui proposent l'accompagnement Help utilisent la solution informatique « démarches simplifiées » développée par l'Etat.**

### Elle met à disposition :

- un formulaire,
- une plateforme de dépôt de dossiers,
- un espace d'instruction de dossiers.

Un questionnaire commun disponible sur le site internet de l'Urssaf Rhône-Alpes permet de repérer les fragilités et de déterminer l'organisme compétent en fonction de la problématique. Selon les réponses du travailleur indépendant, et avec son accord, l'équipe Help de l'Urssaf oriente la demande vers les organismes partenaires qui disposent chacun d'une équipe dédiée. Chaque organisme étudie la situation de l'assuré selon son domaine d'intervention et lui

apporte une réponse personnalisée :

- **pour l'Urssaf** : la mise en place de délais de paiement, la modulation des cotisations sociales, le dépôt d'une demande d'aide auprès du fonds d'action sociale du Conseil de la protection sociale des travailleurs indépendants (CPSTI);
- **pour l'Assurance Maladie** : un accompagnement pour l'accès aux droits (Complémentaire santé solidaire, congé maternité/paternité, indemnités journalières...), la réalisation des soins et le maintien dans l'emploi;
- **pour la Caisse des allocations familiales** : l'attribution de minima sociaux, de la prime d'activité, de prestations familiales, d'allocations logements, voire de l'action sociale;
- **pour l'Assurance retraite** : des informations sur les droits et un accompagnement dans les démarches retraite.

### **La détection des situations fragiles c'est :**

- **des alertes** relayées par les services administratifs, les équipes en charge de l'accueil numérique, téléphonique et physique pour les situations les plus vulnérables;

- **une démarche proactive** : les travailleurs indépendants ne font pas forcément la démarche de signaler leurs difficultés. Les organismes de sécurité sociale repèrent donc les signaux qui leur permettent de proposer un accompagnement aux TI en difficulté : baisse du volume d'activité, incidents de paiement, montant de la dette sociale, etc.

# HELP! en 4 POINTS

## 1 Détecter

à partir de situations observées (ex : défaut de paiement) et d'orientations par les équipes en charge de l'accueil.

## 2 Accompagner

efficacement et avec réactivité grâce à la mise en place d'une synergie permettant une réponse coordonnée des acteurs de la Sécurité sociale.

## 3 Aborder

les situations individuelles en activant de manière accélérée des dispositifs adaptés (Complémentaire santé solidaire, RSA, interventions de travailleurs sociaux, délais de paiement) grâce à l'échange des informations entre nos services.

## 4 Verser

les prestations auxquelles le travailleur indépendant peut prétendre, voire le cas échéant des prestations extralégales en activant les dispositifs d'action sanitaire et sociale existants au sein du Conseil de la protection sociale des travailleurs indépendants (CPSTI) et de chaque branche.

