

Favoriser la dématérialisation grâce à des courriers clairs et incitatifs

Fiscalité · France · 2020

1/ Contexte & objectif

En France, une part non négligeable (~20%) des **auto-entrepreneurs** continuent à **payer leurs cotisations sociales par chèque**, bien que la **dématérialisation des paiements** soit avantageuse pour eux et obligatoire depuis le 1er janvier 2019. Le traitement des chèques est par ailleurs long et coûteux pour l'Agence Centrale des Organismes de Sécurité Sociale (ACOSS), utilisant des ressources précieuses pour les organismes de sécurité sociale.



Encourager les auto-entrepreneurs à payer leurs cotisations sociales par moyen de paiement dématérialisé.

Indicateurs : % de cotisants ayant payé en ligne en octobre 2019, montant payé et date de paiement.

2/ Diagnostic comportemental



Freins identifiés

- ▶ Beaucoup de cotisants **ne sont pas au courant que payer en ligne est obligatoire**. De plus, les majorations ne jouent pas leur rôle dissuasif car elles sont rarement appliquées.
- ▶ **Surcharge cognitive** : la complexité et le nombre des informations communiquées peuvent être décourageants.
- ▶ **Biais de statu quo** : payer en ligne représente un changement d'habitude.
- ▶ Des **problèmes techniques** parfois rencontrés par les cotisants lorsqu'ils essaient de payer en ligne peuvent décourager.
- ▶ Un **manque de confiance** général dans la sécurité des paiements en ligne (peur de la fraude, du piratage).



Leviers utilisés

- ▶ **Simplification et saillance** : envoi de courriers dont le langage est simple et où des aides visuelles et des checklists rendent les informations principales saillantes.
- ▶ **Norme sociale** : savoir que la majorité des auto-entrepreneurs de la région paient en ligne peut d'une part rassurer le cotisant ciblé et d'autre part lui donner une indication sur le comportement attendu.
- ▶ **Rappel d'obligation** : le simple rappel des règles de manière explicite et clair peut réduire l'ambiguïté et aider à passer à l'action.
- ▶ **Aide à la planification** : formuler un plan d'organisation précis peut faciliter le passage de l'intention à l'action.

3/ Expérimentation

Population ciblée

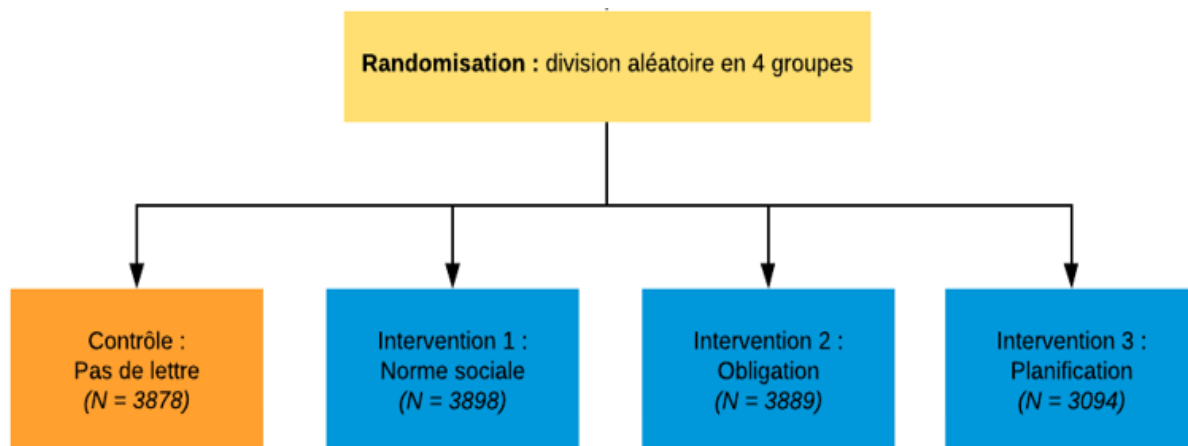
Auto-entrepreneurs en Île-de-France et en Lorraine ayant payé leurs cotisations sociales par chèque en juillet 2019 (N = 15 569).

L'intervention en bref

Envoi, par l'ACOSS, de lettres personnalisées et simplifiées aux cotisants, déclinées en 3 versions selon le mécanisme cognitif actionné : les normes sociales, le rappel d'obligation ou l'aide à la planification. Ces lettres ont été envoyées en temps opportun c'est-à-dire juste avant l'échéance de déclaration et paiement des cotisations sociales.

Design expérimental

Le protocole est un essai randomisé contrôlé :



- Lettre comprenant une **norme sociale** : « Plus de 80% des auto-entrepreneurs de votre région paient déjà leurs cotisations en ligne, et ce chiffre augmente chaque année. »
- Lettre comprenant un **rappel d'obligation** : « Vous avez payé vos cotisations sociales par chèque en juillet 2019. Payer en ligne est obligatoire depuis le 1er janvier 2019. »
- Lettre comprenant une **aide à la planification** : présence d'un mémo où le cotisant peut inscrire la date à laquelle il pense se connecter pour déclarer et payer.

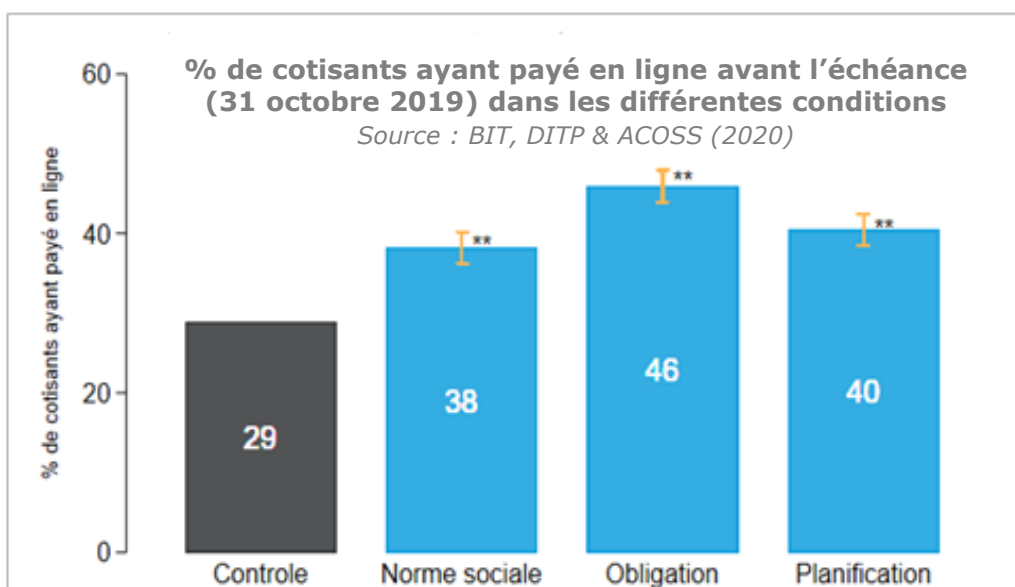


Mesure d'impact

- Taux de déclaration et de paiement en ligne à l'échéance du 31 octobre
- Montant payé
- Date de paiement

Durée d'expérimentation : lettres envoyées fin septembre 2019.
Mesure après l'échéance (31 octobre 2019).

Résultats



** $p < 0.01$, * $p < 0.05$, + $p < 0.1$
Les erreurs-type sont représentées par des barres oranges

- **Les trois lettres envoyées ont augmenté les paiements en ligne** (tous moyens de paiement dématérialisé confondus) par rapport au groupe contrôle.
- **La plus efficace a été celle faisant appel à l'obligation de payer en ligne** (60% d'augmentation par rapport au groupe contrôle). Cette lettre sous-entend que la non-conformité jusqu'à ce jour pourrait avoir été une omission, mais qu'elle sera maintenant considérée comme un choix actif puisque le cotisant aura été informé.
- Les lettres envoyées ont permis d'augmenter les paiements en ligne par rapport au groupe contrôle. Les rentrées totales de cotisations payées en ligne (cumulés sur les 3 conditions) s'élève à **673 000 €**
- Les cotisants ayant reçu les lettres ont eu tendance à **payer plus tôt** (3 jours en moyenne) que ceux du groupe contrôle, **particulièrement ceux ayant reçu la lettre « planification »**.

4/ Analyse critique

Points forts

- Une **analyse coûts-bénéfices très favorable** : en plus du montant de cotisations supplémentaires payées en ligne, l'intervention représente une autre source d'économie pour l'ACOSS en coûts de traitement des chèques (environ 2€ par chèque). Le coût de création et d'envoi des lettres étant faible, le ratio coûts-bénéfices de l'intervention est très favorable.
- Les résultats suggèrent que des messages encourageant à la planification pourraient **réduire le risque de retard**, et soutenir les efforts de recouvrement de l'ACOSS.

Points d'amélioration

- Une prochaine étape est d'étudier les **effets à moyen-terme** des lettres, afin de voir si une seule lettre est suffisante pour encourager une adoption durable des paiements dématérialisés.
- Il serait intéressant de **tester à l'échelle, c'est-à-dire avec les URSSAFs de tout le pays**, l'effet de la lettre « obligation » (qui augmente le plus la dématérialisation) et celle « planification » (qui réduit les retards).

Conclusion et perspective

Des lettres mettant en avant une norme sociale, un rappel d'obligation ou une aide à la planification peuvent augmenter le taux de dématérialisation des paiements de cotisations sociales.

En plus de proposer un levier efficace pour dématérialisation, cette expérimentation met en avant l'importance de la simplification. Envoyer des courriers clairs et actionnables peut aider les citoyens à mieux naviguer la complexité administrative.

Généralisée à l'ensemble de la population des auto-entrepreneurs ayant payé par chèque en juillet 2019, nous estimons que l'intervention ayant fonctionné le mieux (la condition « Obligation ») aurait permis, à l'échéance suivante, d'encourager plus de 12 000 auto-entrepreneurs supplémentaires à payer en ligne, ce qui aurait permis à l'ACOSS de percevoir plus de **5,9 millions d'euros en ligne plutôt que par chèque**.

Référence

BIT, DITP & ACOSS (2020). Appliquer les sciences comportementales pour encourager les paiements dématérialisés. Rapport de synthèse global, décembre 2019.

Equipe projet

- Pilotage : experts sciences comportementales de la DITP (Mariam Chammat & Laurianne Vagharchakian)
- Expertise externe : Behavioural Insights Team (Laura Litvine)
- Partenaire institutionnel : ACOSS (Emmanuel Laurent, Julie Aubertie)