



Les modalités de saisine du médiateur



En ligne

Rendez-vous sur :
iledefrance.urssaf.fr
(rubrique L'Urssaf & Vous > Médiation)



Par courrier

À l'adresse suivante :
Urssaf Ile-de-France
Médiateur des travailleurs indépendants
pour la région Ile-de-France
93518 Montreuil cedex



Pour en savoir plus

Urssaf.fr



Com 472 - 03-2024



Ensemble pour la protection
sociale des indépendants



Travailleurs indépendants

La médiation

Une offre de service
de votre Urssaf

Mars 2024



Qu'est-ce que la médiation ?

Vous rencontrez des difficultés à l'occasion de vos démarches ?

La médiation est **une offre de service gratuite** qui vous permet de bénéficier de l'aide d'un tiers, le médiateur, afin d'établir un dialogue constructif avec votre organisme de Sécurité sociale (Urssaf, Caisse primaire d'Assurance maladie, Assurance retraite) et trouver une solution amiable au différend qui vous oppose.

Le médiateur

Indépendant, neutre et impartial, son activité est régie par une charte d'éthique et soumise au principe de confidentialité.



Le saviez-vous ?

Le droit à l'erreur permet à toute personne de régulariser une erreur commise dans ses démarches administratives, sans être sanctionnée, dès lors qu'elle a agi de bonne foi et sans intention de fraude.

Une erreur ? Oups !

Consultez le site gouvernemental **oups.gouv.fr** pour identifier les erreurs courantes à éviter.



Dans quels cas faire une demande de médiation ?

Vous pouvez solliciter le médiateur si votre demande porte sur :

- le calcul ou le recouvrement de vos cotisations et contributions sociales,
- la gestion administrative et comptable de votre compte Urssaf,
- le service des prestations de Sécurité sociale (santé, retraite),
- la qualité du service rendu par vos organismes de Sécurité sociale en matière, notamment, d'accueil physique ou téléphonique.



Quelles sont les conditions pour effectuer une demande de médiation ?

Pour pouvoir déposer une demande de médiation, il est nécessaire de remplir les conditions suivantes :

- être, ou avoir été, travailleur indépendant (artisan-commerçant ou professionnel libéral, y compris si l'activité est exercée sous le régime

de l'auto-entreprise),

- avoir effectué une démarche préalable auprès de l'un de vos organismes de Sécurité sociale et :
 - avoir reçu une réponse jugée non satisfaisante,
 - ou ne pas avoir reçu de réponse passé un délai de 30 jours,
- et ne pas avoir engagé un recours contentieux devant le pôle social du Tribunal judiciaire.

Les pièces à joindre à votre demande

Pour permettre l'instruction de votre demande, vous devez transmettre les documents suivants :

- le formulaire de demande de médiation dûment complété, disponible sur iledefrance.urssaf.fr (rubrique L'Urssaf & Vous > Médiation),
- une copie de la demande préalable effectuée auprès de votre organisme de Sécurité sociale et des réponses apportées le cas échéant,
- une copie de la décision notifiée par l'organisme et susceptible de recours devant la Commission de recours amiable,
- toutes pièces justificatives permettant d'étayer la demande de médiation,
- un mandat, si la demande est présentée par un mandataire (parent, association...) autre qu'un avocat, expert-comptable ou tiers de confiance.



Pour aller plus loin...

- La demande de médiation, lorsqu'elle est recevable, entraîne la suspension des délais de recours prévus pour les réclamations qui font l'objet de la demande.
- Après instruction du dossier du demandeur, le médiateur formule une recommandation et la transmet aux deux parties afin de trouver une solution amiable au différend rencontré. Il apporte une réponse en moyenne dans le délai d'un mois suivant la saisine (dans certains cas complexes, ce délai peut être porté à 3 mois).
- Le demandeur peut, à tout moment, décider d'arrêter la médiation en cours.