



Employeurs

La médiation

Une offre de service  
de votre Urssaf

Septembre 2021



## 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 Urssaf pour 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](https://www.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,
- la qualité du service rendu par votre Urssaf 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 :

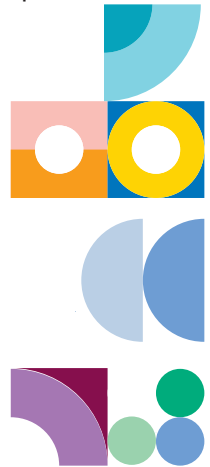
- être, ou avoir été, employeur du régime général ;

- avoir effectué une démarche préalable auprès de votre Urssaf 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 [Urssaf.fr](http://Urssaf.fr) > Région Ile-de-France > Rubrique Médiation,
- une copie de la demande préalable effectuée auprès de votre Urssaf 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.



## Les modalités de saisine du médiateur



### En ligne

Rendez-vous sur :  
Urssaf.fr > Région Ile-de-France >  
Rubrique Médiation



### Par courrier

À l'adresse suivante :  
Urssaf Ile-de-France  
Médiateur régional  
93518 Montreuil cedex



### Pour en savoir plus

Urssaf.fr

