

Découvrez la médiation de l'Urssaf Ile-de-France : une offre au service des usagers

L'Urssaf Ile-de-France est aux côtés de ses publics avec son dispositif de médiation. Découvrez dans cet article en quoi consiste cette offre au service des usagers et les cas dans lesquels elle peut être sollicitée.

L'Urssaf Ile-de-France propose à ses usagers rencontrant des difficultés à l'occasion de leurs démarches une offre de service gratuite : la médiation. L'objectif : leur offrir l'aide d'un tiers, le médiateur, dont la mission est de désamorcer les conflits, expliquer les décisions de l'Urssaf et proposer une solution amiable afin de résoudre le différend rencontré.

Indépendant, neutre et impartial, le médiateur est tenu au respect d'une charte d'éthique et soumis au principe de confidentialité.

Saisir le médiateur : dans quel cas et par quels biais ?

Les usagers rencontrant des difficultés à l'occasion de leurs démarches avec l'Urssaf Ile-de-France ont la possibilité de faire appel au service de médiation pour toute demande portant sur :

- le calcul ou le recouvrement de leurs cotisations et contributions sociales,
- la gestion administrative et comptable de leur compte,
- la qualité de service rendu en matière, notamment, d'accueil physique ou téléphonique.

Pour saisir le médiateur, certaines conditions doivent être remplies par les usagers :

- avoir déjà réalisé une démarche auprès de leur Urssaf et
 - ne pas avoir reçu de réponse dans un délai d'un mois
 - ou ne pas être satisfait de la réponse obtenue
- et ne pas avoir engagé de recours contentieux devant le pôle social du Tribunal judiciaire.

Le médiateur peut être saisi :

- par courriel :
 - à l'adresse mediateur-urssaf.idf@urssaf.fr pour les employeurs,
 - et à l'adresse mediateur.idf@secu-independants.fr pour les travailleurs indépendants.
- par courrier :
à l'adresse Urssaf Ile-de-France – Médiateur – 93518 Montreuil Cedex

Les travailleurs indépendants peuvent également faire appel au dispositif de médiation pour des demandes relevant de sujets relatifs à leur santé ou à leur retraite.

Pour en savoir plus, consultez la [rubrique Médiation](#) sur Urssaf.fr > Ile-de-France.

La médiation à l'Urssaf Ile-de-France, un dispositif qui s'inscrit dans le cadre de la loi Essoc

Expérimenté dès 2016 par l'Urssaf Ile-de-France, le dispositif de médiation est généralisé au sein de l'ensemble du réseau des Urssaf depuis 2019, dans le cadre de la loi Essoc (État au service d'une société de confiance). Il s'inscrit dans l'objectif d'accompagnement global des publics du réseau.

Les chiffres clés de la médiation à l'Urssaf Ile-de-France en 2020

- **951** demandes adressées par les travailleurs indépendants et les employeurs du secteur privé.
- **676** demandes recevables (soit 71 %).
- **70%** des dossiers traités dans les 30 jours.
- **95%** des recommandations du médiateur suivies par les services de l'Urssaf Ile-de-France.