



médiation

LE GUIDE

Pourquoi saisir le médiateur ?

Le médiateur a pour mission de rétablir une compréhension réciproque entre les deux parties et de formuler une préconisation de résolution. Il écoute la situation et le point de vue du demandeur. Il recueille auprès des services de l'Urssaf tous les éléments nécessaires à la compréhension de la situation. Il propose des solutions conformes à la réglementation.

Le médiateur travaille en toute confidentialité et reste neutre vis-à-vis des deux parties. Son activité est régie par une charte de déontologie.

En Nord - Pas-de-Calais, peut être saisi le médiateur de l'Urssaf ou celui dédié aux indépendants.

À noter

Une demande de médiation peut être faite par un indépendant dans tous les domaines gérés par le régime général et pas seulement dans celui du recouvrement. L'insatisfaction peut porter par exemple sur les prestations d'assurance maladie servies par la Cnam, les prestations de retraite servies par la Carsat, etc. (cf. rubrique « comment saisir le médiateur »).

Qui peut faire appel au médiateur ?

Tout cotisant ou futur cotisant s'étant déjà adressé à l'Urssaf ainsi que tout tiers déclarant dûment mandaté à cette fin par son client.



Les conditions pour faire une demande de médiation

Alors que vous avez déjà sollicité l'Urssaf :

- vous n'avez pas reçu de réponse passé un délai de 30 jours ;
- vous avez reçu une réponse que vous ne comprenez pas ;
- vous avez reçu une réponse qui n'est pas satisfaisante ;
- l'accueil téléphonique ou physique qui vous a été réservé ne vous convient pas.

Alors le médiateur peut vous aider. Si vous n'êtes pas dans l'une de ces situations, votre demande ne sera pas acceptée et sera réorientée vers un interlocuteur compétent.

Attention, la recevabilité de votre demande de médiation est conditionnée à l'absence :

- de recours contentieux en cours ;
- de procédure de contrôle par l'Urssaf, contrôle d'assiette ou contrôle dans le cadre du travail dissimulé.

La procédure est gratuite. La demande de médiation jugée recevable entraîne la suspension des voies de recours et des procédures de recouvrement à compter de la notification portant sur la recevabilité de la réclamation soumise au médiateur.

Les pièces justificatives à fournir

- une copie de la demande préalable, de la réclamation et des réponses apportées, si elles existent ;
- une copie de la décision notifiée par l'Urssaf et susceptible de recours devant la commission de recours amiable ;
- toutes pièces justificatives permettant d'étayer la demande de médiation. Si la demande est présentée par un mandataire (parent, association...) autre qu'un avocat, un expert-comptable ou un tiers de confiance, un mandat doit être joint.

Comment saisir le médiateur ?

Vous pouvez adresser votre demande de médiation en ligne ou par courrier

Vous êtes employeur



urssaf.fr, rubrique « médiation », depuis votre espace en ligne ou par mail à mediateur.npdc@urssaf.fr en adressant le formulaire dédié



À l'attention du médiateur Urssaf
Urssaf Nord - Pas-de-Calais
TSA 90500
21037 Dijon cedex 9

Vous êtes indépendant

(artisan, commerçant, professionnel libéral)



urssaf.fr, rubrique « vous accompagner » puis « médiation », ou par mail à mediateur.hdf@secu-independants.fr en adressant le formulaire dédié



À l'attention du médiateur du Conseil de la protection sociale des indépendants
Urssaf Nord - Pas-de-Calais
TSA 90500
21037 Dijon cedex 9

Pour plus d'informations, consulter le site urssaf.fr ou votre conseiller à l'accueil



L'Urssaf Nord - Pas-de-Calais est partenaire de place-des-entreprises.beta.gouv.fr

