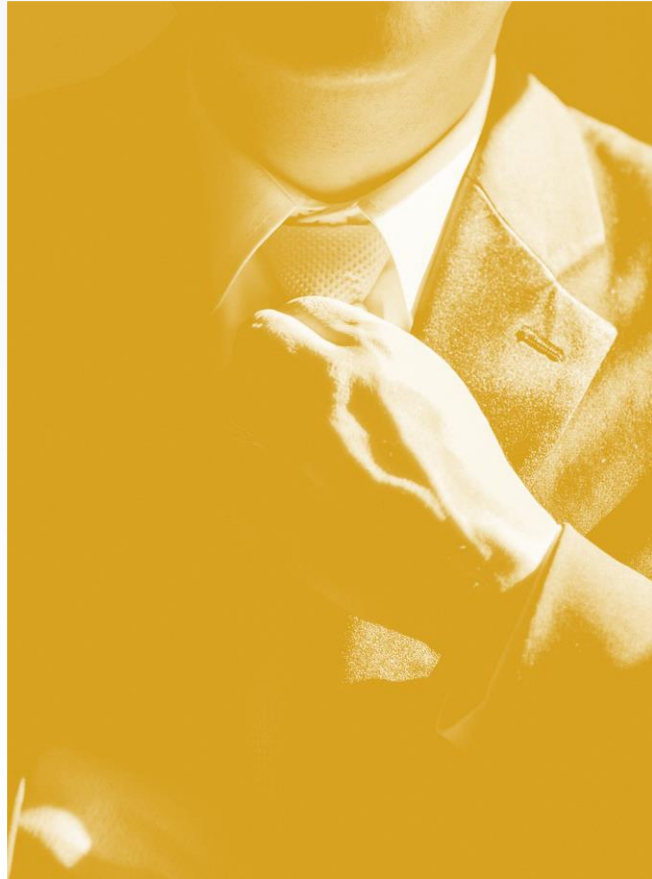


Le médiateur

Votre allié pour résoudre vos litiges





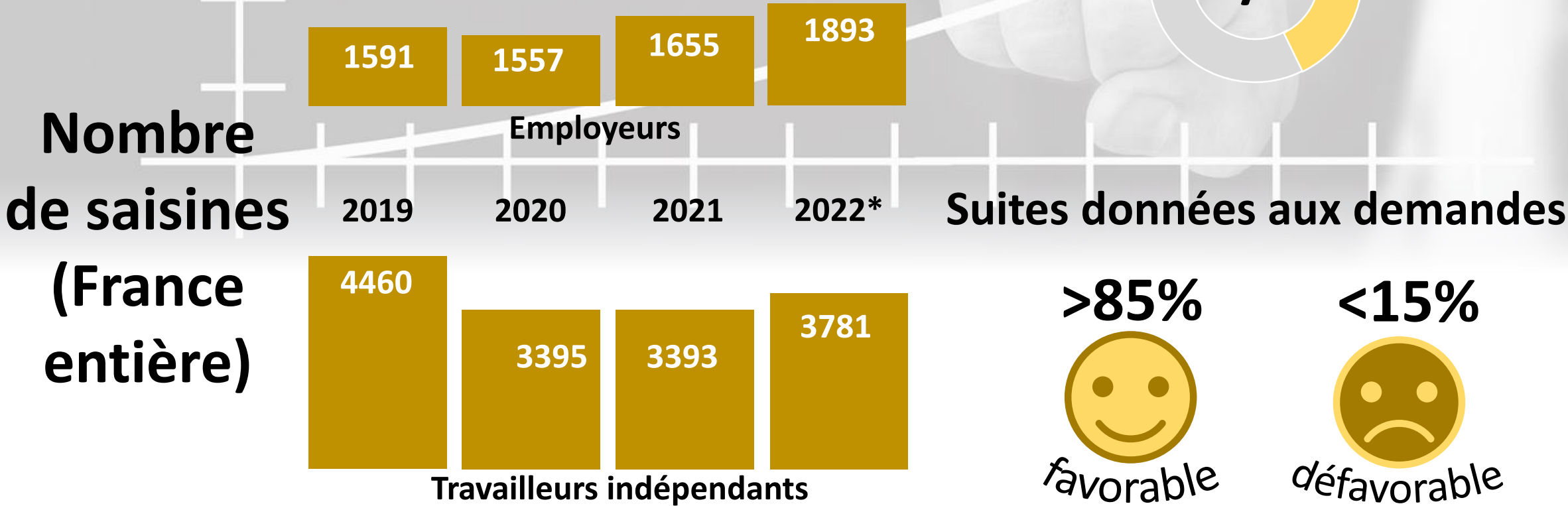
**LA MÉDIATION
UN ÉTAT D'ESPRIT AVANT TOUT**



Recevabilité



CHIFFRES CLÉS



* Chiffres au 24/10/2022



Saisine du médiateur

Étude de la recevabilité



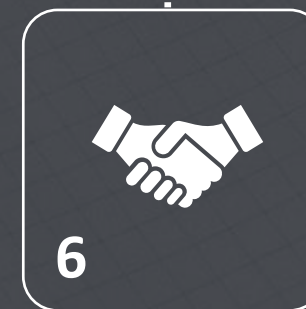
Analyse du fond

Écoute du cotisant



Recommandations auprès des services

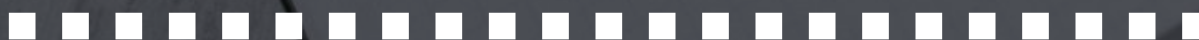
Phase de résolution



Médiation - Urssaf.fr



UN PROCESSUS QUI SE PROFESSIONNALISE





DES CAS CONCRETS



Monsieur S, expert-comptable a constaté des prélèvements réguliers inexplicables sur le compte bancaire d'un de ses clients. L'Urssaf n'était en mesure de transmettre le compte concerné au regard du seul numéro de compte bancaire.



Le médiateur, en lien avec la Direction Comptable et Financière, est parvenu à reconstituer une dizaine de comptes cotisants rattachés à un compte bancaire unique, utilisé par le comptable pour les versements de l'ensemble des associés de l'entreprise. Un rapprochement sur les montants a permis d'identifier le compte cotisant d'un des associés, radié, qui bénéficiait d'un échéancier non transmis au comptable et justifiant de la différence.

Les cotisations de l'entreprise D, adhérente du TESE, ont été versées à une mauvaise mutuelle. La modification a été effectuée en base Tese mais le transfert des fonds ne se fait pas, ni pour le rattrapage, ni pour les nouvelles cotisations en raison d'un blocage national. Un employé du cotisant s'est vu refuser des remboursements par la mutuelle.



Le blocage national a été identifié. Sa résolution a pu intervenir rapidement. Le cotisant s'est vu proposer une solution pour son salarié à très court terme.

Par analogie, 20 autres cotisants présentant la même anomalie avec cette mutuelle, ont pu être détectés ; des solutions ont ainsi été mises en œuvre parallèlement à ce dossier.

Monsieur L a fait le nécessaire pour un transfert de comptes entre deux Urssaf. Suite à des dysfonctionnements informatiques, ce transfert n'a pas été pris en compte, générant des appels de cotisation à tort et laissant un historique remontant cinq ans auparavant. Une procédure de recouvrement forcé s'en est suivie, sans pour autant que la situation administrative soit régularisée.



Le médiateur de l'Urssaf Aquitaine a pris contact avec l'Urssaf émettrice pour prise en charge des frais de procédure à tort et transfert des documents Adhoc. En parallèle, la situation administrative et comptable a été régularisée en lien avec la caisse retraite des professions libérales. Un accord de délai a été recommandé sur la régularisation des cotisations.



**LA MÉDIATION DES
TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS
UN PÉRIMÈTRE ÉLARGI**



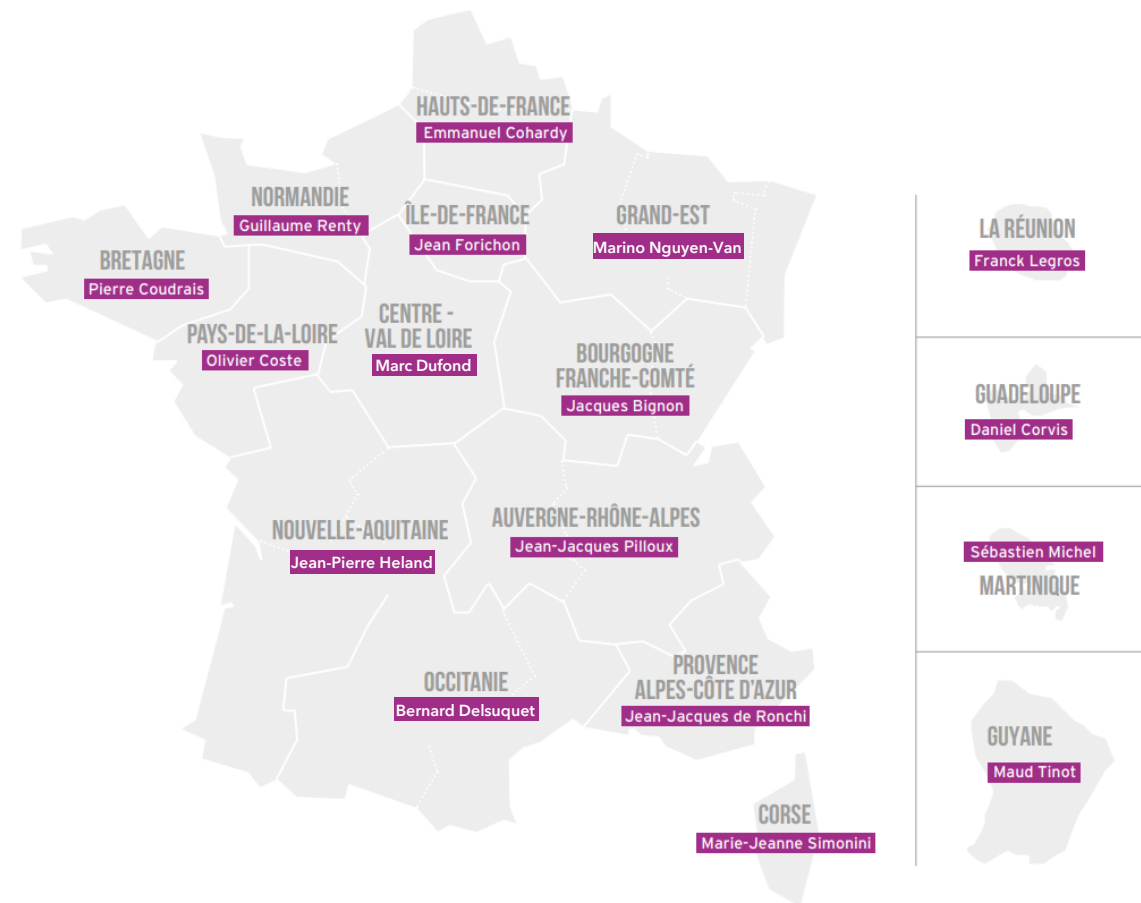
Une médiation dédiée à la protection sociale des travailleurs indépendants

Le Conseil de la protection sociale des travailleurs indépendants (CPSTI) est né de la réforme qui a supprimé le RSI et adossé la protection sociale des travailleurs indépendants au régime général.

Les médiateurs, national et régionaux, sont rattachés fonctionnellement aux instances du CPSTI auprès desquelles ils interviennent et disposent des moyens nécessaires à l'exécution de leurs missions.

Le réseau des médiateurs est composé de 14 médiateurs régionaux en métropole et un médiateur pour chaque région en Antilles-Guyane: Martinique, Guadeloupe et Guyane, soit au total, 17 médiateurs

CARTOGRAPHIE DE LA MÉDIATION RÉGIONALE



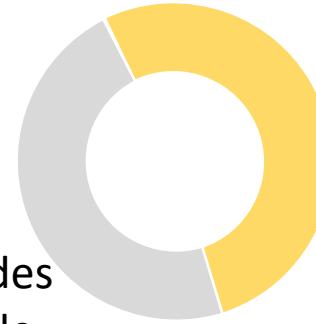
Une organisation calée sur les nouvelles régions

Une répartition des compétences selon l'objet de la demande



47%

Des demandes concernent le recouvrement



53%

Des demandes concernent les prestations

