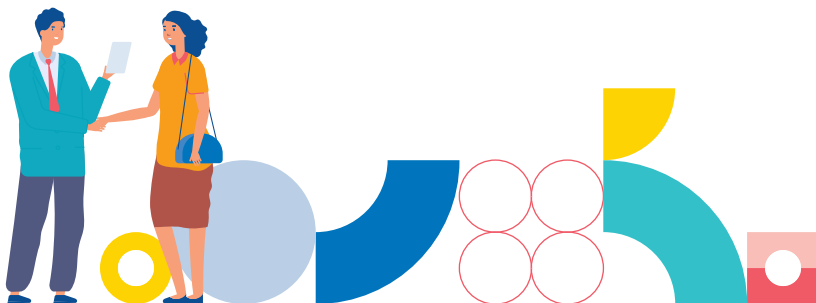


## Pour aller plus loin...

- 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.

**Près de 80% des médiations engagées sont un succès.**



### Contacter le médiateur :



En ligne : [à compléter en région]



Par courrier : [à compléter en région]



# La médiation

Une offre de service de votre Urssaf

# Qu'est-ce que la médiation ?



La médiation est une offre de service gratuite dont vous pouvez bénéficier en cas de difficultés à l'occasion de vos démarches auprès de votre Urssaf.

Ni juge, ni arbitre, le médiateur est un interlocuteur privilégié pour expliquer les situations et les décisions de chaque partie, désamorcer les conflits, et proposer une solution amiable pour résoudre un différend.

Son rôle est de rapprocher les points de vue entre les cotisants et les services de l'Urssaf. Il tient compte des circonstances et des situations particulières, dans le respect de la réglementation, pour proposer une solution au différend rencontré.

## Les 4 piliers de la médiation

**Confidentialité**      **Impartialité**      **Indépendance**  
**Neutralité**

Les constatations du médiateur et les déclarations recueillies au cours de la médiation ne peuvent être divulguées sans l'accord des parties.

Le médiateur est une personne dont l'activité est régie par une charte d'éthique.



## 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.

# Comment saisir le médiateur

en cas de difficultés dans mes démarches auprès de l'Urssaf



- ❗ J'ai formulé une réclamation restée **sans réponse** depuis plus d'un mois ou dont **la réponse ne me satisfait pas**
- ❗ J'ai rencontré des **difficultés à l'accueil de l'Urssaf**
- ❗ **Je rencontre des difficultés dans les échanges** avec mon Urssaf
- ❗ **Et je n'ai pas engagé de recours contentieux** devant un tribunal.



## Je saisis le médiateur



Je me connecte à mon espace en ligne sur [urssaf.fr](https://urssaf.fr)

**Rubrique messagerie**

- > Nouveau message
- > Motif "un autre sujet"
- > Demander une médiation

OU



Je télécharge le formulaire disponible sur la page médiation de [urssaf.fr](https://urssaf.fr)

Je le remplis et l'envoie au médiateur de l'Urssaf de ma région par :

- > courriel
- > courrier

Je suis artisan, commerçant, profession libérale



Je peux aussi solliciter le médiateur dédié aux indépendants sur [urssaf.fr](https://urssaf.fr) ou sur [secu-independants.fr](https://secu-independants.fr)