



# Rapport d'activité 2021

Médiation Urssaf Franche-Comté

## Édito

### La médiation : un nombre de saisines en forte hausse atténué par un taux d'irrecevabilité qui augmente lui aussi fortement

Le dispositif de médiation à l'Urssaf Franche-Comté vise à apporter une réponse amiable et rapide à des situations spécifiques pour lesquelles les dispositifs existants n'ont pas été suffisamment opérants, et ainsi limiter les litiges qui peuvent s'avérer coûteux et longs pour nos usagers comme pour notre organisme.

La médiation a continué à jouer ce rôle en 2021, malgré un contexte encore marqué par la crise sanitaire. Dans une posture d'écoute et d'accompagnement, les médiateurs ont fait œuvre de pédagogie dans l'appréhension de la norme. En effet, plus de la moitié des demandes de médiation ont fait l'objet d'une réponse pédagogique de la part des médiateurs en 2021.

La forte augmentation des saisines en 2021 s'explique en partie par un accès à la médiation simplifiée via le compte en ligne du cotisant et une communication accrue sur le sujet, qui a aussi eu pour conséquence d'accroître la part des demandes irrecevables entre 2020 et 2021 (de 49% à 75%).

Les médiateurs de l'Urssaf Franche-Comté, Claude Ravier et Christian Jacquet, ont été saisis de 197 demandes de médiation en 2021 contre 115 en 2020, soit une augmentation de 71%. Toutefois, on constate une certaine stabilité des demandes recevables : un quart des demandes a été jugé recevable en 2021, soit 49 demandes contre 54 en 2020.

Le médiateur en charge des saisines des travailleurs indépendants pour la Bourgogne-Franche-Comté, Jacques Bignon, a reçu lui aussi un nombre croissant de demandes de médiation en 2021 (88 contre 59 en 2020), dont 45 pour la seule Franche-Comté, avec un taux de recevabilité, qui lui reste stable par rapport à 2020 (35%).

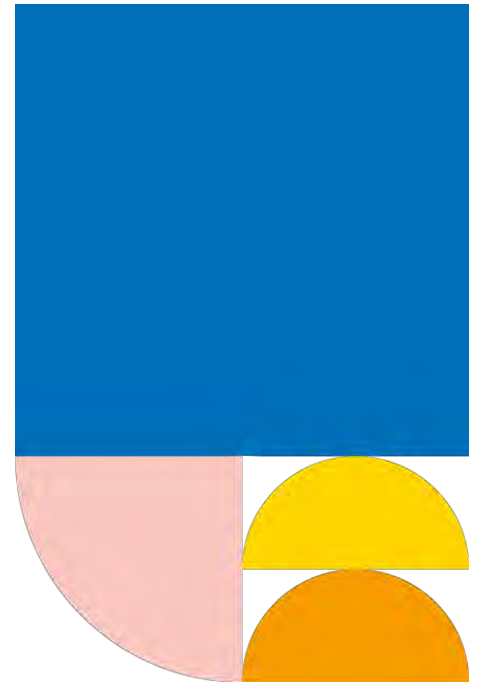
Si la médiation commence à être connue, en témoigne le nombre croissant de saisines, il reste nécessaire, au vu du taux d'irrecevabilité des saisines, de mieux communiquer auprès des cotisants concernant les modalités de saisie de ce dispositif.

Une attention particulière est portée à chaque réponse de demande de médiation, qu'elle soit favorable ou défavorable, pour accompagner le cotisant dans la bonne appréhension de la réglementation. Une réponse est transmise aux demandeurs dans un délai

moyen de 21 jours (hors demandes concernant les travailleurs indépendants).

La médiation permet aussi d'améliorer nos pratiques et d'optimiser notre fonctionnement en s'appuyant sur les retours de nos cotisants.

Je remercie nos deux médiateurs bénévoles pour leur implication et leur concours à la qualité de service que nous rendons à nos cotisants.



**Anne Barralis**  
Directrice de l'Urssaf Franche-Comté

# Les mots des médiateurs

**Christian Jacquet et Claude Ravier,  
médiateurs de l'Urssaf Franche-Comté : entretiens croisés**

## Qu'est-ce que la médiation ?

*Claude Ravier* : La médiation est un dispositif qui permet de trouver des solutions amiables lors de désaccords entre deux parties grâce à l'entremise d'un tiers neutre et impartial : le médiateur. Au sein de la branche recouvrement, c'est un mode d'intervention entre un cotisant et l'Urssaf.

## Vous êtes médiateurs à l'Urssaf Franche-Comté, pouvez-vous vous présenter ?

*Claude Ravier* : Après une carrière en tant que directeur clientèle dans le domaine de la construction de maisons individuelles, je suis, depuis 18 ans, conciliateur de justice bénévole au tribunal de Besançon. Je cumule aujourd'hui ma mission de conciliateur de justice avec mon rôle de médiateur pour l'Urssaf Franche-Comté. J'étudie les demandes de médiation émanant du public des particuliers.

*Christian Jacquet* : Ancien artisan et ancien président de chambre des métiers régionale, je suis pour ma part en charge des demandes émanant du public professionnel.

## A quelles règles de déontologie sont soumis les médiateurs ?

*Christian Jacquet* : Nous devons justifier d'une formation ou d'une expérience dans le domaine de la médiation.

*Claude Ravier* : Nous sommes également tenus aux principes de confidentialité, d'impartialité et d'indépendance.

## Quelles sont les spécificités de la médiation à l'Urssaf Franche-Comté ?

*Claude Ravier* : L'Urssaf Franche-Comté gère notamment le public des travailleurs frontaliers en Suisse, qui sont à l'origine de plus de 90% des saisines de médiation en 2021.

## Quelles nouveautés/évolutions pour la médiation en 2021 ?

*Christian Jacquet* : La médiation semble être un dispositif de plus en plus connu si l'on se fie à la forte augmentation des saisines (+70%). Toutefois les demandes traitées restent stables en 2021 puisque le taux d'irrecevabilité augmente lui aussi de manière

## Au service de notre protection sociale

significative, principalement parce que le demandeur n'a pas mené de démarche préalable auprès de l'organisme.

## Sur quels sujets la médiation a-t-elle été saisie ?

*Claude Ravier* : Les demandes portent essentiellement, au-delà des cas particuliers, sur la gestion administrative : immatriculation, radiation, assujettissement à certaines cotisations, etc...

## Quels critères doit respecter une saisine pour être recevable ?

*Christian Jacquet* : La médiation est obligatoirement postérieure à une première démarche du cotisant auprès de l'organisme et antérieure à un recours contentieux.

## Qu'est-ce qui, selon vous et selon les bénéficiaires du dispositif, pourraient encore être amélioré dans le dispositif de médiation ?

*Claude Ravier* : Suite aux saisines des usagers, nous formulons, lorsque cela à un intérêt, des préconisations à l'organisme en vue d'améliorer la qualité de service délivrée aux cotisants.

J'aimerais également souligner la mobilisation du personnel de l'Urssaf Franche-Comté quant à l'analyse historique de chaque dossier de cotisant en demande de médiation. Sans cette photographie détaillée, notre mission extérieure ne serait pas possible.



**Claude Ravier et Christian Jacquet,**  
Médiateurs de l'Urssaf Franche-Comté

# La médiation du recouvrement

## Qu'est ce que la médiation ?

La médiation au sein de la branche recouvrement est un mode d'intervention et d'action dans une relation entre un cotisant et l'Urssaf grâce à l'entremise d'un tiers neutre. Elle contribue à l'émergence d'une solution amiable lors d'un désaccord par le rapprochement et la mise en débat des points de vue de chaque partie ainsi que par le traitement extra-judictionnel de dossiers, d'insatisfactions ou de litiges.

Ce dispositif vise ainsi à apporter une réponse amiable et rapide à des situations spécifiques, pour lesquelles les dispositifs existants de règlement des différends s'avèrent inadaptés, et à prévenir en amont certains litiges qui peuvent s'avérer coûteux et longs pour les cotisants et les organismes.

Le médiateur émet une recommandation après avoir entendu les deux parties et confronté leurs points de vue afin de les aider à rétablir une communication.

## A quelles règles de déontologie le médiateur est-il soumis ?

Le Décret n° 2018-1084 du 4 décembre 2018 relatif aux garanties encadrant l'exercice de la médiation dans les organismes du régime général de sécurité sociale précise les garanties encadrant l'exercice de la médiation.

### Formation préalable et compétences requises :

Le médiateur doit justifier d'une formation ou d'une expérience attestant l'aptitude à la pratique de la médiation, et disposer de bonnes connaissances juridiques.

### Confidentialité dans le traitement des réclamations :

La médiation est soumise au principe de confidentialité. Les constatations du médiateur et les déclarations recueillies au cours de la médiation ne peuvent être divulguées aux tiers ni invoquées ou produites dans le cadre d'une instance judiciaire ou arbitrale sans l'accord des parties.

### Impartialité et indépendance :

Le médiateur accomplit sa mission en toute impartialité et ne peut recevoir aucune instruction quant au traitement d'une demande qui lui est soumise.

Il veille à prévenir toute situation de conflit d'intérêts. Le médiateur déclare, s'il y a lieu, qu'il a un lien direct ou indirect, d'ordre familial, professionnel ou financier, avec la personne dont la réclamation est examinée. Lorsque tel est le cas, la réclamation est traitée par le médiateur d'un autre organisme.

Au sein de l'Urssaf Franche-Comté, les médiateurs sont bénévoles, et leurs interventions sont gratuites pour les cotisants. Les médiateurs ont signé une Charte éthique qui fixe les principes essentiels garantissant la qualité du processus de médiation.

## A quelles conditions peut-on saisir le médiateur ?

Les demandes de médiation formulées par un usager relatives aux relations entretenues avec l'Urssaf Franche-Comté peuvent être reçues, sans préjudice des voies de recours existantes, par une personne désignée par le Directeur et placée auprès de ce dernier afin d'exercer la fonction de médiateur.

### L'INTERVENTION DU MÉDIATEUR NE PEUT PAS ÊTRE DEMANDÉE :

#### 1. Lorsqu'a été engagée une procédure contentieuse

Il s'agit des recours juridictionnels formés devant le pôle social du tribunal judiciaire. La notion de « procédure contentieuse » n'englobe pas les recours amiables formés devant les Commissions de Recours Amiable.

L'engagement d'une procédure contentieuse met fin à toute demande de médiation qui aurait été sollicitée.

#### 2. Lorsque le cotisant n'a effectué aucune démarche préalable auprès de l'organisme concernant le sujet à l'origine de son mécontentement

La médiation est nécessairement postérieure à une « démarche du demandeur auprès des services concernés de l'organisme ». La notion de démarche préalable du demandeur recouvre différentes actions : réclamations, échanges avec les services de l'organisme (par courriers, mail, téléphone, accueil sur rendez-vous, via le site [urssaf.fr](http://urssaf.fr)).

L'engagement de la procédure de médiation suspend les délais de recours par ailleurs prévus pour les procédures classiques (notamment CRA), à compter de la notification portant sur la recevabilité de la réclamation soumise au médiateur et jusqu'à ce que celui-ci ait communiqué ses recommandations aux deux parties.

## Comment et quand saisir le médiateur ?

### **Le médiateur peut être saisi de plusieurs manières :**

- Via le compte en ligne du cotisant ;
- Par mail après avoir rempli le formulaire disponible sur la page locale du site [www.urssaf.fr](http://www.urssaf.fr), rubrique Médiation ;
- Par courrier.

En revanche, il n'est pas possible de saisir le médiateur par téléphone.

### Comment est traitée une demande de médiation ?

Lors d'une demande de médiation, le médiateur vérifie, dans un premier temps, la recevabilité de la demande en s'assurant que celle-ci relève bien de sa compétence. Une confirmation de la recevabilité de la demande est apportée au cotisant dans un délai de 5 jours.

Après vérification des faits et recherche de tout élément utile à l'analyse, un examen approfondi de la demande est effectué, dans le respect du principe du contradictoire. Des compléments d'information peuvent être demandés au cotisant, si nécessaire.

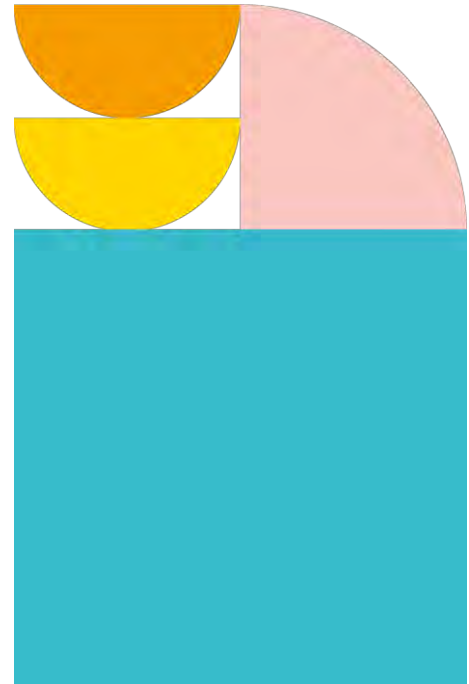
Le médiateur formule une recommandation, celle-ci ne s'imposant pas à l'organisme.

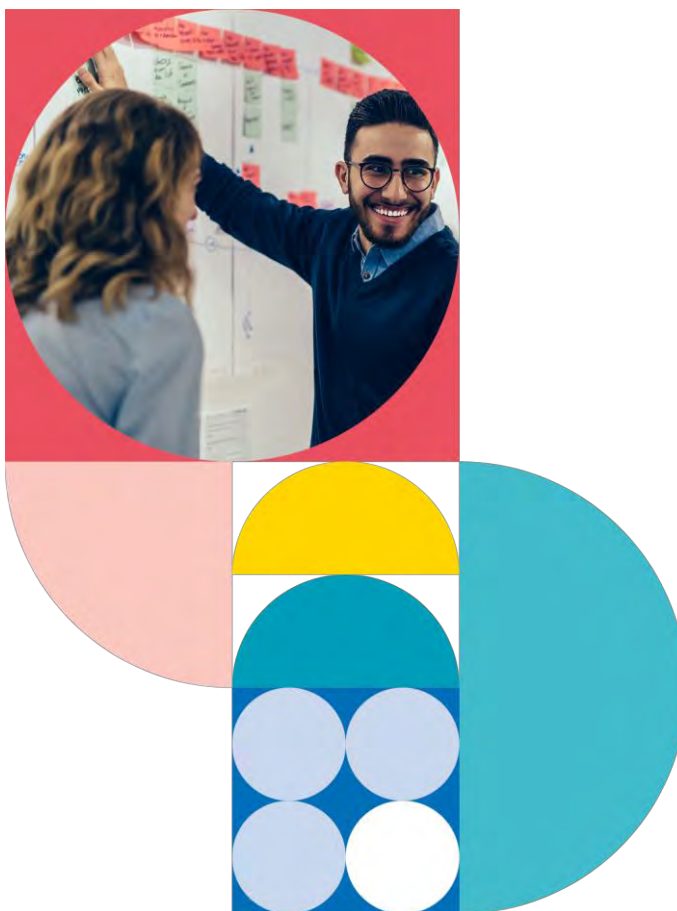
Le médiateur informe personnellement le cotisant des suites de la médiation.

Le délai de réponse à une demande de médiation est d'un mois entre la date de la notification portant sur la recevabilité de la réclamation soumise au médiateur et la date du courrier sortant du médiateur.

Néanmoins, certains cas complexes peuvent nécessiter une période d'analyse plus longue. Une réponse d'attente est alors adressée au cotisant.

Pendant la durée de la médiation, l'Urssaf suspend toute procédure de recouvrement forcé de façon à ne pas perturber le bon déroulement des échanges. Le délai de recours amiable ou juridictionnel est également suspendu, de sorte que le cotisant qui entre en médiation ne soit pas lésé dans sa possibilité de saisir ultérieurement la CRA ou la juridiction compétente





# Sommaire

**Retour sur l'activité 2021 ..... 7**

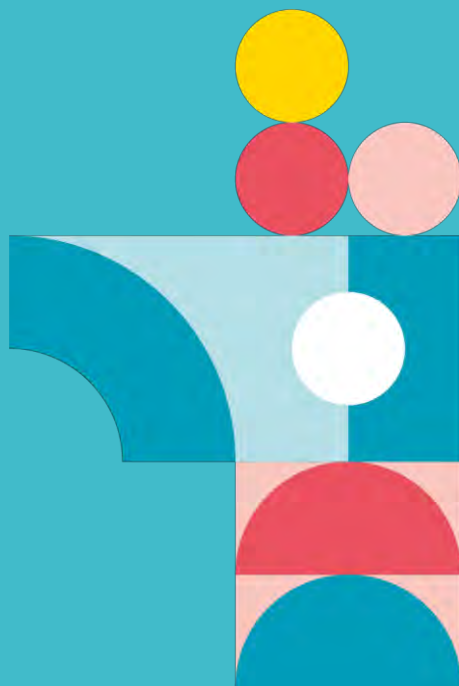
*Les temps forts de 2021 .....8*

*Bilan chiffré .....10*

**Préconisations du médiateur..... 16**

Annexe 1 : Rapport d'activité 2021 Médiation des travailleurs indépendants

# 01



**Retour  
sur l'activité  
2021**

# Les temps forts de 2021

## Principaux enseignements

### Impacts de la crise sanitaire

L'année 2021 a vu s'accroître le nombre de demandes de médiation.

Cependant, tout comme en 2020, les mesures d'accompagnement mises en oeuvre par l'Urssaf Franche-Comté dans le cadre de la crise sanitaire, la suspension des actions de recouvrement, et l'information associée ont permis de juguler le flux des saisines potentielles qui auraient pu être générées par ce contexte particulier.

### Amélioration des relations entre l'organisme et les cotisants

L'année 2021 montre que la médiation est indiscutablement un dispositif vecteur d'amélioration des relations entre l'organisme et les cotisants.

La personnalisation et la prise en compte de la situation du cotisant dans toutes ses dimensions permettent de trouver des solutions efficaces et de résoudre les sources de blocages ou d'incompréhensions entre ce dernier et l'organisme.

La médiation mise en place au sein de l'Urssaf Franche-Comté assure pleinement son rôle d'écoute et d'accompagnement du cotisant. Elle fait oeuvre de pédagogie dans l'appréhension de la norme par ce dernier et permet la résolution de potentiels litiges avant leur judiciarisation.

Les cotisants qui saisissent le médiateur souhaitent le plus souvent obtenir des éclaircissements afin de mieux comprendre leur situation, mettant en exergue l'importance d'une information accessible, claire et lisible pour tous afin d'éviter les litiges.

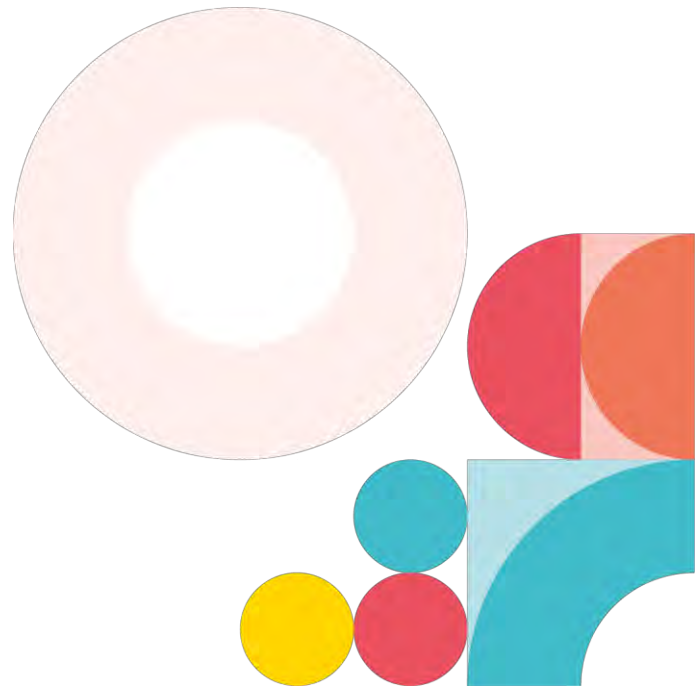
Enfin, il faut préciser qu'une nouvelle lettre collective médiation a été diffusée le 11 janvier 2022 et se substitue à la précédente de 2019. Des évolutions seront donc à prévoir pour la médiation à partir de 2022.

### Cas emblématiques

#### Cas n°1

#### Situation rencontrée

Un cotisant affilié au CNTFS de Franche-Comté au titre de l'Assurance maladie des travailleurs frontaliers en Suisse sollicite la prise en charge par l'Urssaf des frais de banque et d'huissier à la suite des actions de recouvrement forcées engagées par l'Urssaf Franche-Comté.



En effet, il n'a déclaré ses revenus que très tardivement. Ses cotisations ont donc été calculées selon la taxation d'office. Il s'agit de la méthode légale de fixation à titre provisionnel du montant des cotisations, en fonction des versements effectués au titre des exercices antérieurs ou, à défaut, par tous autres moyens, lorsqu'une déclaration n'a pas été produite dans les délais prescrits. Une procédure de recouvrement amiable et forcée a donc été engagée par l'Urssaf afin de recouvrer ces montants.

Les services de l'Urssaf ont à plusieurs reprises invité le cotisant à transmettre ses revenus et à signaler sa radiation auprès de la CPAM, afin de régulariser sa situation. De même, il a toujours été informé des voies de recours dont il disposait face à la procédure contentieuse.

A la suite de la transmission des documents qui a permis la radiation de son compte, sa situation était régularisée mais il a demandé la prise en charge des frais d'huissier et de banque.

### Recommandations du médiateur

Les frais d'huissier étant à la charge du cotisant uniquement, le médiateur n'a pas pu recommander aux services de l'Urssaf un remboursement. Ces frais auraient pu être évités par la fourniture des documents nécessaires au calcul des cotisations dues et à la radiation de son compte. De plus, en raison de la non-opposition de sa part à la contrainte, toute mesure d'exécution à son encontre était possible et justifiée. Le cotisant a bénéficié de droits qu'il n'a jamais exercés (opposition à contrainte, contestation de saisie-attribution, contestation devant le Juge de l'Exécution des actes de procédure).

Les frais de justice étaient alors justifiés et nécessaires lors de leur réalisation et cela en considération du montant de la dette initiale.



## Cas n°2

### Situation rencontrée

Un cotisant saisit le médiateur car ses revenus viennent rémunérer une activité professionnelle qui n'est pas exercée en France. Il indique alors qu'il ne relève pas du régime français d'assurance maladie et qu'à ce titre, il conteste son assujettissement à la cotisation subsidiaire maladie (CSM).

### Recommandations du médiateur

Le médiateur a accédé à sa demande. En effet, certaines personnes sont expressément exclues du champ de la CSM. Les frontaliers, résidant en France de manière stable et régulière, ne sont pas redevables de la cotisation subsidiaire maladie s'ils ne relèvent pas de la législation de sécurité sociale française en raison de leur activité professionnelle exercée dans un autre pays.

Dès lors, comme le cotisant ne relevait pas de la législation française de sécurité sociale en raison d'une activité professionnelle exercée dans un autre pays, il n'était pas redevable de la CSM.

## Cas n°3

### Situation rencontrée

Un cotisant affilié au CNTFS au titre de l'Assurance maladie des travailleurs frontaliers en Suisse conteste la date d'effet de son affiliation en raison de la souscription d'une assurance maladie privée en Suisse pour l'année 2019 et une partie de l'année 2020.

### Recommandations du médiateur

Le médiateur a pris contact avec la CPAM afin de savoir si la date d'effet d'affiliation du cotisant devait être modifiée.

Puis, le médiateur a formulé une recommandation auprès de la Directrice de l'Urssaf Franche-Comté et a recommandé que les cotisations appelées au titre de l'année 2019 soient annulées et celles de l'année 2020 recalculées, compte tenu de la modification de la date d'effet. Il a également recommandé que le solde créditeur soit conservé pour solder les cotisations de 2021, afin que le cotisant n'ait plus de cotisations à régler jusqu'au 31/12/2021. Enfin, il a recommandé le remboursement du reliquat sur son compte bancaire. A la suite de ses recommandations, la Directrice de l'Urssaf Franche-Comté a donné son accord.

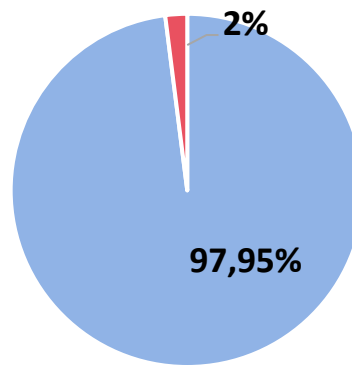
# Bilan chiffré

## Demandes reçues et recevabilité

Entre le 1er janvier et le 31 décembre 2021, les médiateurs de l'Urssaf Franche-Comté ont été saisis de 197 demandes de médiation.

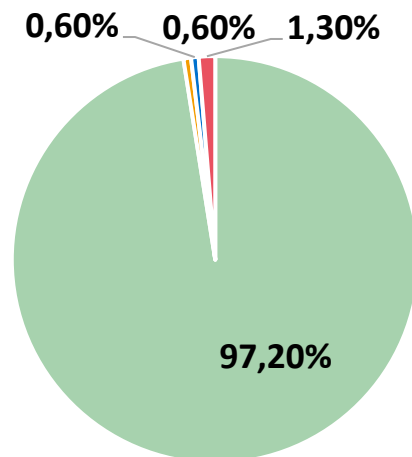
49 demandes ont été recevables, soit un peu moins du quart. Dans la très grande majorité des situations, la demande est recevable car le cotisant a effectué une démarche préalable (97,9 % des situations). Dans 2 % des situations, la demande est recevable car le cotisant conteste la première réponse reçue par l'organisme. Le motif principal d'irrecevabilité est, quant à lui, l'absence de démarche préalable (97 %). Il convient de mettre en exergue que les travailleurs frontaliers suisses sont à l'origine de la grande majorité des demandes irrecevables (95.9%).

### Dossiers recevables par motif



■ Démarche préalable ■ Contestation 1ère réponse

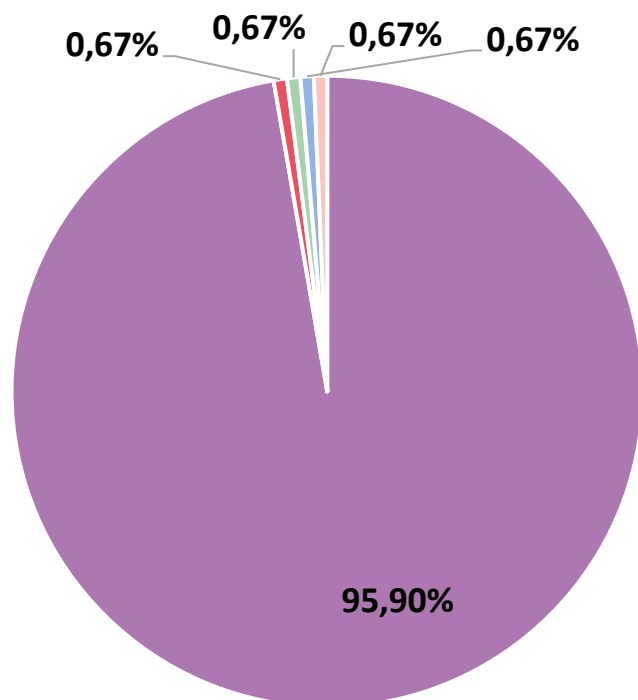
### Dossiers irrecevables par motifs



■ Pas de démarche préalable ■ Recours juridictionnel en parallèle  
■ Compétence d'un autre organisme ■ Autre

Nous pouvons noter une augmentation des demandes de médiation en 2021 au sein de l'Urssaf Franche-Comté par rapport à l'année 2020 (115 demandes). De même, la part de demandes irrecevables est en augmentation (49 % en 2020).

### Dossiers irrecevables par catégorie

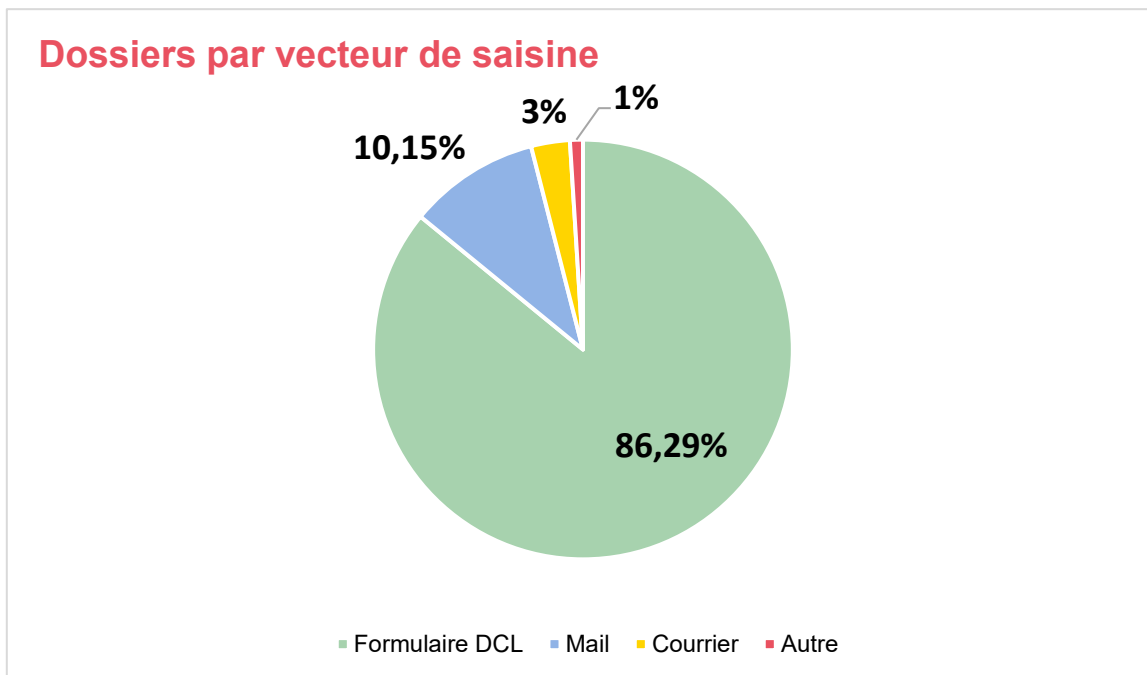


- Catégorie de comptes CNTFS
- Catégorie des Employeurs (RG)
- Catégorie de comptes PUMA
- Catégorie des Artistes-Auteurs
- Catégorie Administrations et Collectivités Territoriales (ACT)

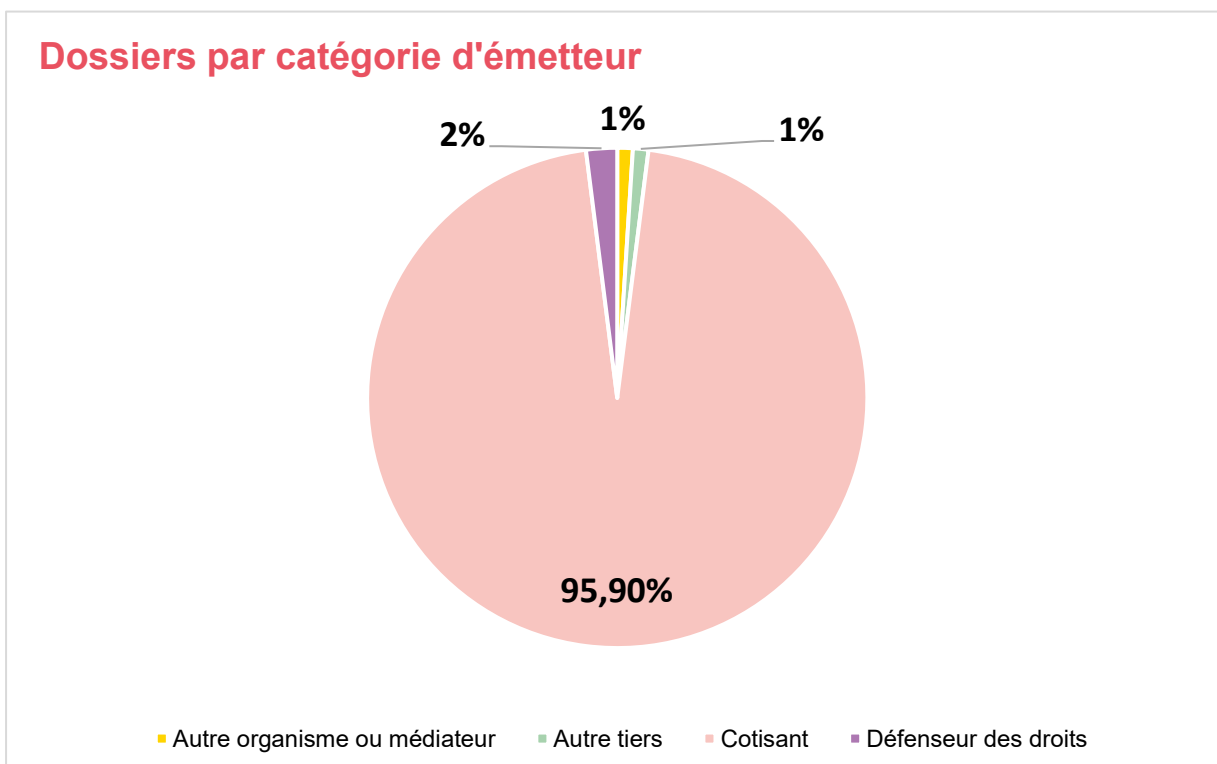
## Répartition des saisines par catégorie d'usagers

La majorité des demandes a été faite via le service en ligne à disposition des cotisants dans leur espace personnel. Un peu plus de 10% des demandes ont été transmises par courriel. 3% des demandes émanent d'un courrier.

Depuis 2020, l'objectif est de développer la saisine via le service en ligne à disposition dans l'espace personnel du cotisant.

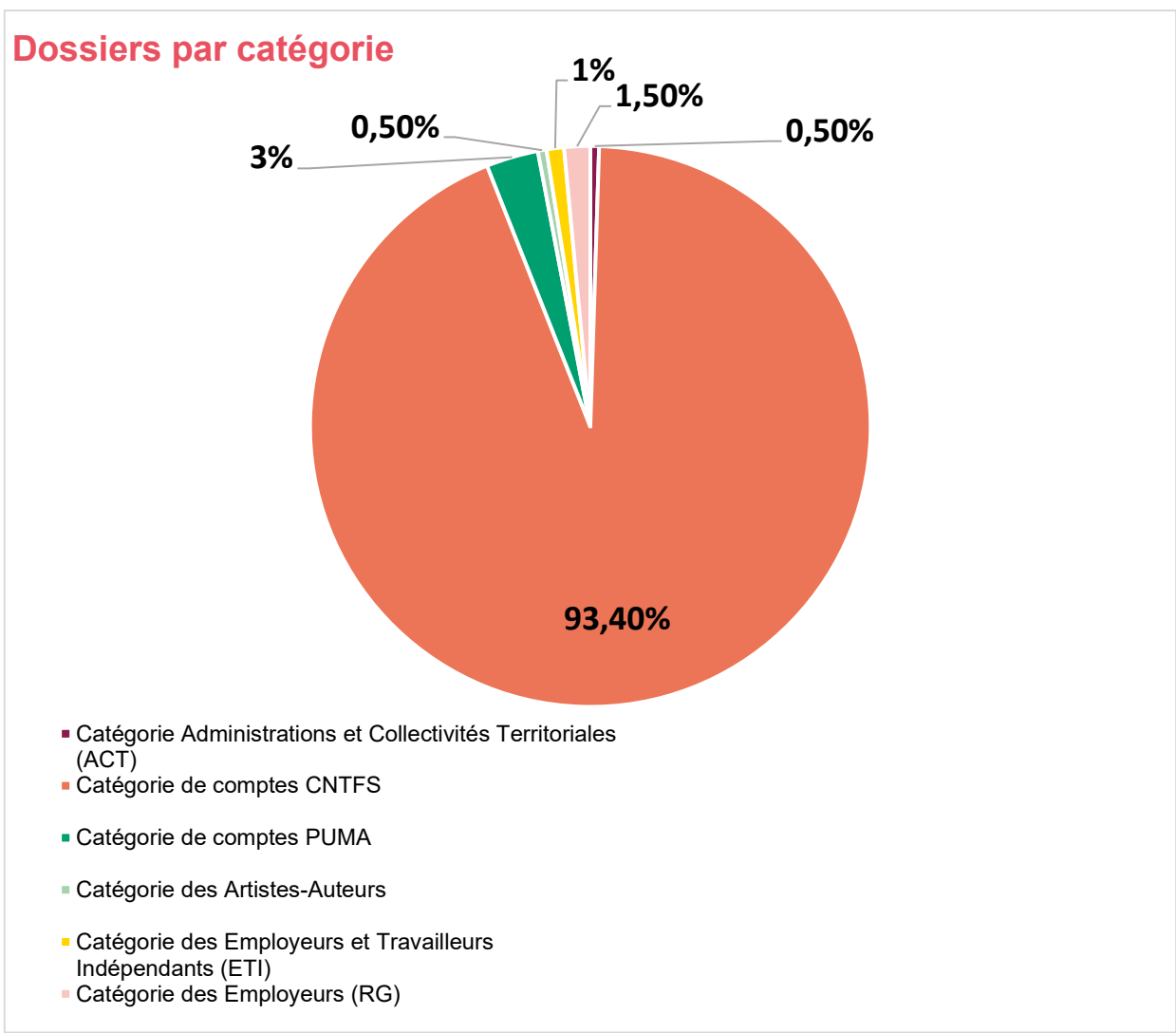


Dans près de 96 % des situations, ce sont les cotisants qui saisissent eux-mêmes le médiateur. Les autres demandes sont issues de tiers déclarants (experts-comptables essentiellement), de médiateurs d'autres organismes ou encore de Défenseur des droits.



**La grande majorité des demandes émanent de quatre publics :**

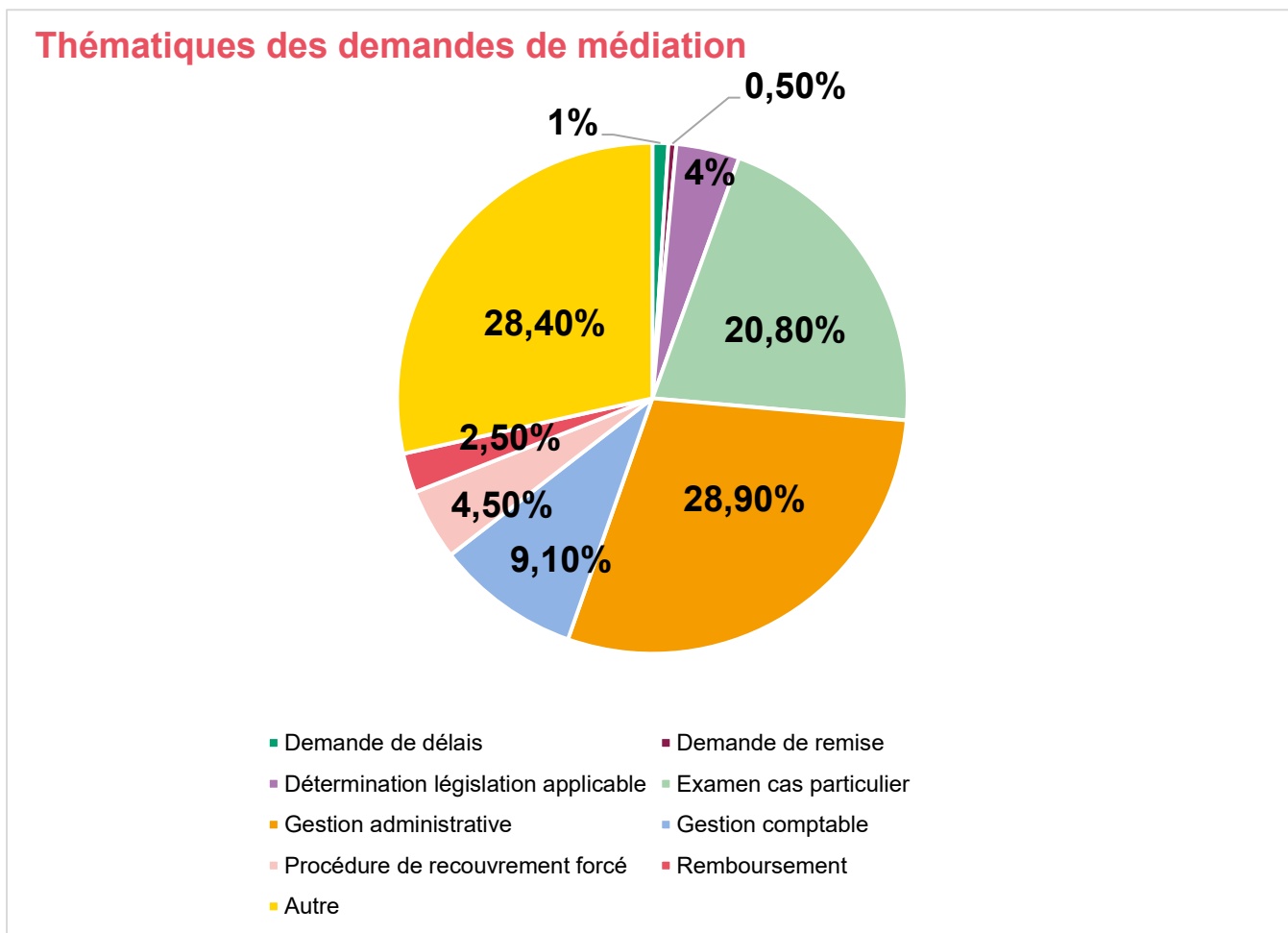
- Les travailleurs frontaliers en Suisse sont à l'origine de 93,40% % des saisines des médiateurs de l'Urssaf Franche-Comté, en augmentation par rapport à 2020 (54,78% des demandes)
- Les travailleurs indépendants (artisans, commerçants, professions libérales) sont à l'origine de 1 % des saisines des médiateurs de l'Urssaf. Les demandes de médiation relevant des travailleurs indépendants ont été traitées par nos médiateurs jusqu'à juin 2021. Depuis cette date, le traitement d'une demande de médiation d'un travailleur indépendant est en effet pris en charge par le médiateur des travailleurs indépendants.
- Les employeurs du secteur privé représentent 1,50% des demandes, en diminution par rapport à 2020 (8,70 % des demandes)
- Les personnes redevables de la CSM (cotisation subsidiaire maladie) sont à l'origine de 3% des saisines.



## Thématiques des demandes de médiation

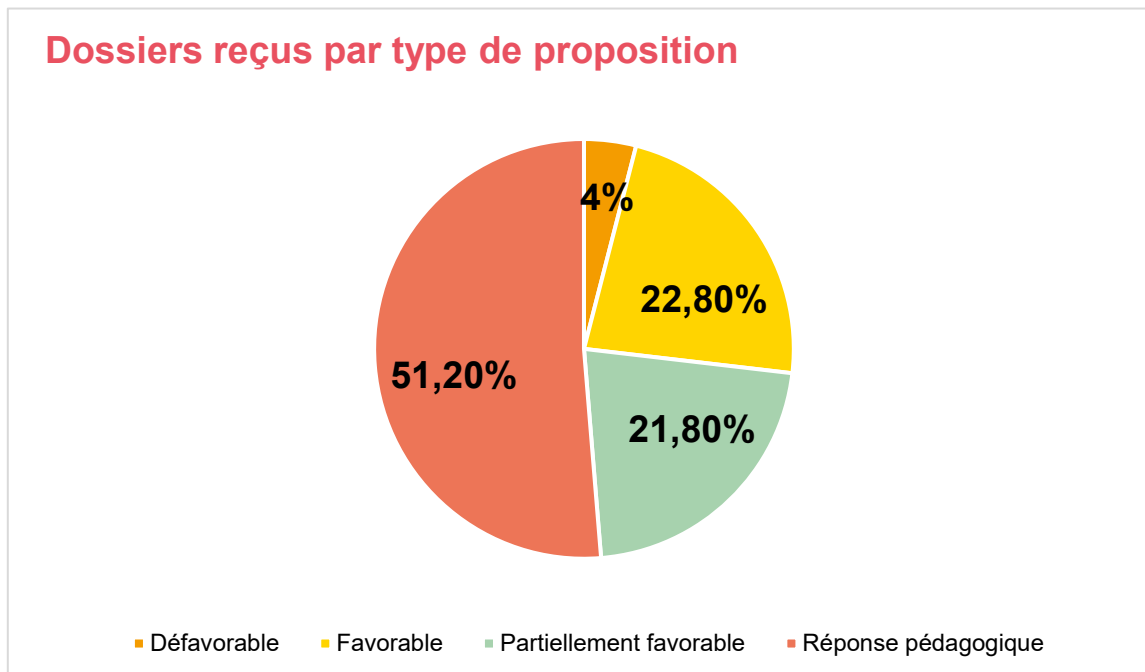
Les demandes de médiation recevables portant sur l'examen d'un cas particulier représentent 20.80% des saisines. Les demandes portant sur la gestion administrative (immatriculation, radiation, assujettissement à certaines cotisations, etc) concernent 28,90% des saisines. De même, les demandes relatives à la gestion comptable (régularisation, exonérations, assiette de cotisation, etc) représentent 9,10 % des saisines.

Les demandes de médiation portant sur une demande de remise, de délais ou de remboursement représentent, quant à elles, 4 % des saisines. Egalement, seules 4,5 % des demandes sont introduites dans le cadre d'une procédure de recouvrement forcé, et 28.4 % pour les autres thématiques (demande d'attestation, problématiques liées aux téléservices ...).



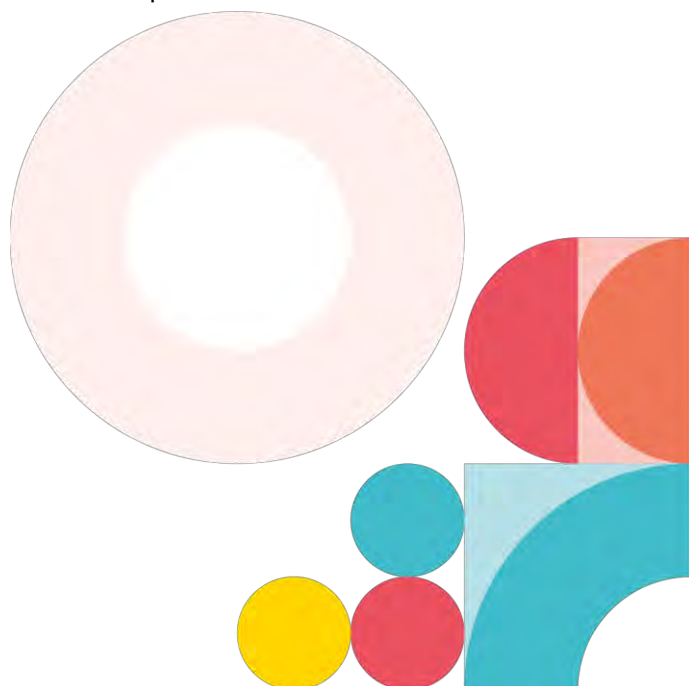
## Suites réservées aux demandes de médiation et résultat des médiations

Les demandes de médiations recevables formées par les cotisants conduisent à une recommandation favorable du médiateur dans 22.8 % des cas, et partiellement favorable dans 21.8 % des cas. Plus de la moitié des demandes de médiation conduisent à une réponse pédagogique du médiateur.

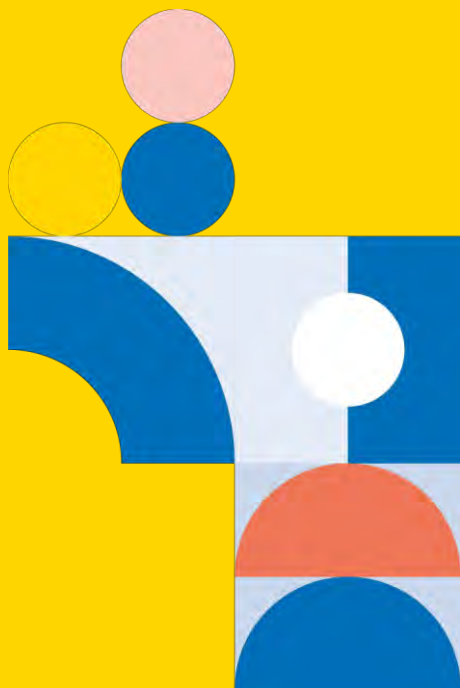


Le délai moyen de traitement des demandes, c'est-à-dire le nombre moyen de jours ouvrés écoulés entre l'envoi de la réponse au cotisant sur la recevabilité de la demande et l'envoi du courrier de recommandation du médiateur, était de 21 jours en 2021.

Près de 12 % des dossiers recevables ont été traités dans les 15 jours. En revanche, pour un peu plus de 38 % des dossiers le délai de traitement est supérieur à 30 jours, du fait de leur complexité.



# 02



## Préconisations du médiateur



**Proposition d'évolution législative et réglementaire**

Préconisation	
<b>Rappel de la règle applicable</b>	En principe, lorsqu'un cotisant ou une société a contacté les services de l'Urssaf par tout moyen (appel téléphonique, courrier, courriel etc.) et que la réponse qui lui a été apportée ne l'a pas satisfaite, on peut considérer qu'il y a bien eu une démarche préalable rendant recevable sa demande en médiation. Il en est de même si le cotisant n'a pas reçu de réponse de la part des services de l'Urssaf dans un délai raisonnable.
<b>Description de la situation</b>	<p>Le Médiateur de l'Urssaf Franche-Comté a rencontré la situation d'une société dont le dossier était recevable en médiation, pour lequel il avait indiqué au cotisant qu'il prenait en charge sa demande, mais sur lequel il ne pouvait pas valablement se prononcer car il n'était pas compétent sur le fond de la demande.</p> <p>En effet, il s'agissait d'une demande d'une entreprise connue et suivie comme étant en difficulté par le CODEFI (Comité départemental d'examen des problèmes de financement des entreprises).</p> <p>Par ailleurs, la demande de la société était telle que le médiateur n'aurait pas pu se prononcer sur le fond (demande de remise de dette d'une somme très élevée et demande d'échelonnement de la dette sur une longue période).</p>
<b>Analyse justifiant du caractère injuste de la solution applicable à la situation</b>	Le fait que le dossier soit en cours d'étude auprès du CODEFI a eu pour conséquence que le médiateur ait eu à se déclarer incompétent sur le fond de la demande.
<b>Proposition de recommandation</b>	<p>Il serait intéressant de communiquer sur les conséquences et les enjeux de l'étude d'un dossier au sein du CODEFI, en parallèle d'une demande de médiation.</p> <p>On pourrait par exemple définir l'articulation entre ces deux saisines, comme c'est le cas pour les saisines de la CRA.</p> <p>Il pourrait en être de même pour les saisines du CCSF (Comité consultatif du secteur financier).</p>
<b>Nombre de cas rencontrés et période (pour la version à transmettre à l'Ur CN)</b>	Un cas rencontré à la fin de l'année 2021



## contacts

**Par courrier**

Urssaf Franche-Comté

3 rue de Chatillon

25480 Ecole-Valentin

## INTRODUCTION

L'année 2021 a vu le nombre de saisines s'accroître par rapport à 2020, année avec un contexte très particulier.

Les actions de recouvrement ayant été suspendues, le nombre de demandes sur ce sujet reste faible.

Cependant, à l'instar de 2020, les demandes relatives aux sujets maladies, IJ, prestations, sont en hausse et restent pour certaines en attente d'évolutions réglementaires.

Le médiateur régional reste sensible aux difficultés rencontrées depuis le début de la crise sanitaire, et s'efforce de proposer des solutions adaptées à la situation actuelle.

## LE MOT DU MEDIATEUR

Médiateur TI pour la région Bourgogne Franche-Comté depuis 2019, j'ai eu un réel plaisir à travailler au service des travailleurs indépendants durant ce mandat.

Familier avec la médiation de part mes fonctions précédentes, mon approche s'est affinée au fil de ces 3 années de mandat, des dossiers, des multiples situations rencontrées.

Le principe de recours à la médiation commence à être connu, comme l'indique le nombre croissant de demandes.

Sur ces nombreuses demandes au cours de l'année 2021, plus de 50 % des demandes non recevables relèvent de la réclamation ou sont des premières demandes.

Si les demandes de fin d'année plus nombreuses s'expliquent en partie par la reprise de prélèvements notamment en lien avec les plans d'apurement mis en place, la région reste performante, ce qui explique le faible nombre de saisines recevables en médiation, laissant à penser que le travail des équipes de l'ensemble des organismes de Sécurité sociale de la circonscription en amont est bien réalisé et suivi.

J'ai pu constater à l'occasion de mes contacts avec les cotisants et au travers de l'étude des dossiers, que certaines demandes relèvent de l'incompréhension ou de la complexité des échanges avec les organismes, qu'une réponse pédagogique permet de résoudre rapidement.

Je me tiens toujours au courant des suivis ce qui permet de suivre les dossiers, et grâce aux contacts presque permanents avec mes référents de l'URSSAF.

Par cette écoute et toujours dans un esprit de bienveillance, de neutralité et d'impartialité, la médiation a pu permettre d'apporter une réponse individualisée aux sollicitations effectuées.

Je remercie Romain GIBERT et Rachel MICHAUD-KAYA et leurs équipes pour leur disponibilité et l'aide précieuse qu'ils m'ont apportée, à l'appui d'une médiation nationale qui ne cesse d'apporter des évolutions et améliorations au processus de Médiation.

## LE MOT DU DDRTI

A l'aune des trois années écoulées, la mise en place d'un dispositif de médiation pour les travailleurs indépendants sur le périmètre Bourgogne-Franche-Comté constitue une réussite, a fortiori dans un contexte de défis inédits en 2020 et 2021.

Cette réussite est le fruit de l'implication de tous les acteurs du dispositif de la médiation dans les organismes de Sécurité sociale et en particulier celle de M. Bignon.

Les spécificités de la médiation TI sont désormais connues et inscrites dans le fonctionnement des organismes du régime général qui appuient son fonctionnement avec une grande diligence.

En lien avec la crise sanitaire et économique, les mesures mises en place pour accompagner les travailleurs indépendants en difficulté par les différentes branches du régime général ont permis de circonscrire les situations complexes. Quand elles se sont néanmoins produites, le recours à la médiation a facilité leur résolution en dégageant des solutions partagées et rapides.

Qu'il s'agisse de réorienter vers le bon interlocuteur, de faire œuvre de pédagogie pour expliquer l'application de la réglementation ou d'identifier des voies de passage tenant compte de circonstances particulières, la médiation prolonge et conforte la mission de service public de la Sécurité sociale.

Cette mission continuera d'être au cœur des attentes des usagers en 2022 et demeurera notre fierté.

## LE MOT DU PRESIDENT DU CPSTI

Je remercie Jacques Bignon de son investissement volontaire et volontariste au profit des travailleurs indépendants de notre belle région.

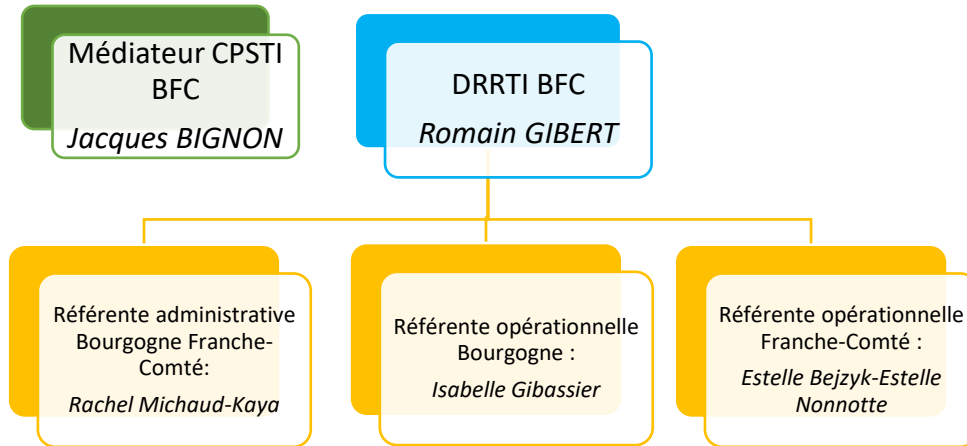
Depuis trois années, sa connaissance aigüe de la protection sociale des indépendants et son approche chaleureuse des relations humaines ont permis de créer des passerelles entre les assurés dans l'incompréhension et les organismes de Sécurité sociale et de résoudre l'immense majorité des situations.

Son action constitue un relai efficace et une incarnation de terrain du CPSTI BFC auprès de tous les travailleurs indépendants, particulièrement dans une période troublée comme nous le vivons depuis mars 2020.

J'adresse en outre mes sincères remerciements à tous les acteurs concourant à ce dispositif efficace et de proximité.

## L'ORGANISATION DE LA MEDIATION

L'organisation au sein de la Région :



Le médiateur des travailleurs indépendants désigné en 2019 par l'IRPSTI est en charge de la Région Bourgogne Franche-Comté.

L'année 2021 signant la fin de mandature, le Médiateur est en place jusqu'à la veille de la date anniversaire de sa nomination soit le 22 janvier 2022.

Dans le respect des principes d'impartialité, de neutralité et de confidentialité, le médiateur est en général directement destinataire des demandes de médiation. Quelques saisines sont cependant transmises à l'Urssaf qui transmet les informations au Médiateur dès réception.

Il prend contact avec le cotisant pour écouter sa demande et en faire préciser certains aspects. Il transmet à la référente administrative, pour enregistrement du dossier dans l'outil de gestion des médiations. Une analyse de la demande par les services permet de définir la recevabilité et le demandeur est informé par écrit de cette décision.

Les services dédiés et le médiateur étudient le fond du dossier et établissent une réponse dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur et en s'appuyant sur les recommandations du médiateur.

Cette proposition de réponse est transmise au médiateur pour validation et enregistrée dans l'outil de gestion des médiations et parallèlement dans l'outil de gestion des demandes de l'organisme (watt). Le médiateur est signataire des réponses apportées aux cotisants, qui sont ensuite transmises à l'assuré.

Une revue des dossiers en cours, des échanges sur les dossiers les plus complexes ainsi qu'une présentation du bilan des médiations depuis le début de l'année font l'objet d'une réunion mensuelle à laquelle participent le DRRTI, le Médiateur et la référente administrative. Le médiateur peut à tout moment contacter les référents médiations pour échanger sur un dossier.

Un bilan du 1<sup>er</sup> semestre de la médiation 2021 a été présenté lors du séminaire CPSTI du 4 octobre 2021 puis un bilan arrêté au 15 novembre lors de la dernière instance de l'année, le 6 décembre 2021.

## Actions de promotion, de communication en région :

Sur l'année 2021 des actions de promotion de la médiation ont été réalisées.

L'une sous forme de flyer intitulé « Le saviez-vous ? », diffusé via les réseaux Twitter et LinkedIn :

- La première partie est consacrée au parcours et aux engagements du médiateur.
- La seconde partie rappelle dans quels cas et sous quel format effectuer une demande de médiation, ainsi que les coordonnées du médiateur.



Dans un second temps, une interview du médiateur sous forme d'échange écrit a été réalisée et diffusée sur les réseaux.

Elle reprend les missions, les engagements, les conditions et la marche à suivre pour les demandes de médiation.

Enfin une dernière action est envisagée pour mettre en lumière les chiffres et résultats de la médiation BFC sur cette dernière année de mandat avec diffusion sur les ondes radio d'un échange audio du médiateur.

## Le rôle du référent administratif

Le référent administratif est avec le DRRTI le principal interlocuteur du médiateur.

Il est en charge de la gestion des demandes sur l'outil de gestion des médiations (Meso) et du suivi administratif des dossiers.

Il rédige les différents courriers : accusé de réception, recevabilité, clôture ainsi que la réponse à l'appui des préconisations du médiateur avant validation par le médiateur et le DRRTI.

Il oriente les demandes vers les autres organismes lorsque c'est nécessaire et échange avec les services de Médiation des autres organismes de sécurité sociale.

En lien régulier avec le médiateur pour échanger sur les dossiers, le référent administratif établit les suivis d'activité remis lors des réunions mensuelles et présentés en région lors des CPSTI trimestriels.

Il participe avec les référents opérationnels aux réunions nationale de la Médiation et à une réunion mensuelle avec le DRRTI et le médiateur régional TI.

Il réalise le bilan annuel des médiations avant de le soumettre au DRRTI et au Médiateur régional.

Ce rapport annuel sera transmis au national et présenté devant le CPSTI régional.

## LES RELATIONS AVEC LES AUTRES MEDIATEURS

Le médiateur BFC participe aux réunions et formations organisées par le national avec les autres médiateurs régionaux.

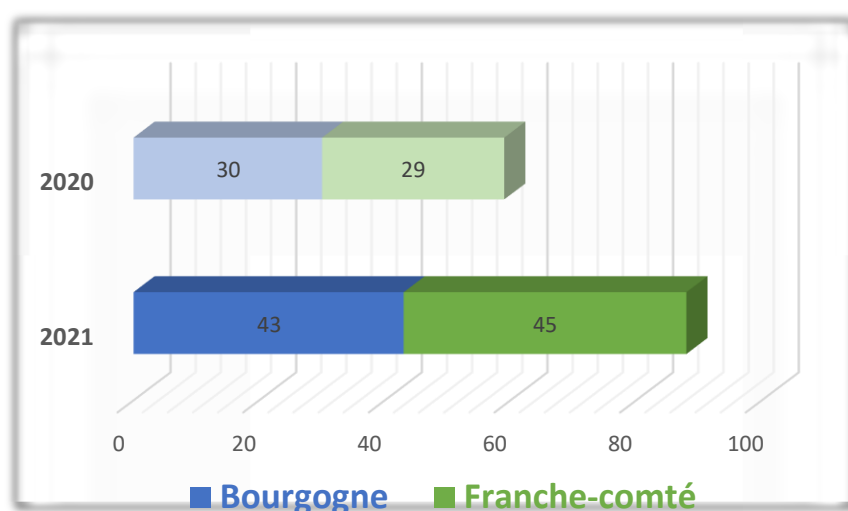
Les relations avec les médiateurs CPAM demeurent nombreuses cette année en raison du nombre important des demandes de médiations relatives aux IJ.

Le délai de traitement de ces demandes reste assez important et le sujet des indemnités journalières des TI est encore parfois mal maîtrisé par les CPAM.

## LES CHIFFRES DE LA MEDIATION

La Région Bourgogne Franche-Comté a reçu cette année un nombre plus important de demandes de médiation que l'année précédente avec 88 demandes contre 59 en 2020, et un nombre croissant de demandes non recevables.

Le nombre de demandes réparties sur la Région Bourgogne Franche-Comté :



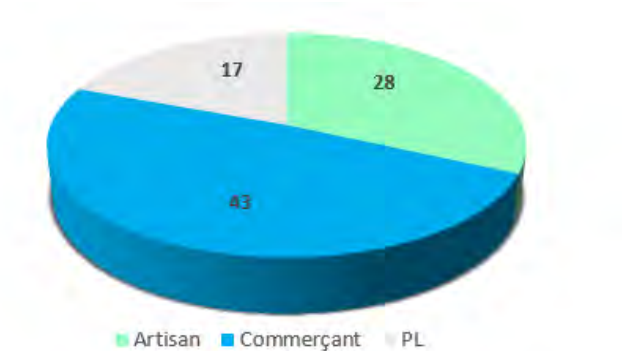
A l'instar de 2020, on constate un équilibre entre le nombre des demandes à destination de la Bourgogne et de la Franche-Comté.

On note une augmentation du nombre des demandes sur le dernier trimestre 2021 qui peut s'expliquer par le début des prélèvements des échéanciers mis en place suite à la crise Covid, mais également en raison de la mise en visibilité de la demande de médiation sur le site en ligne.

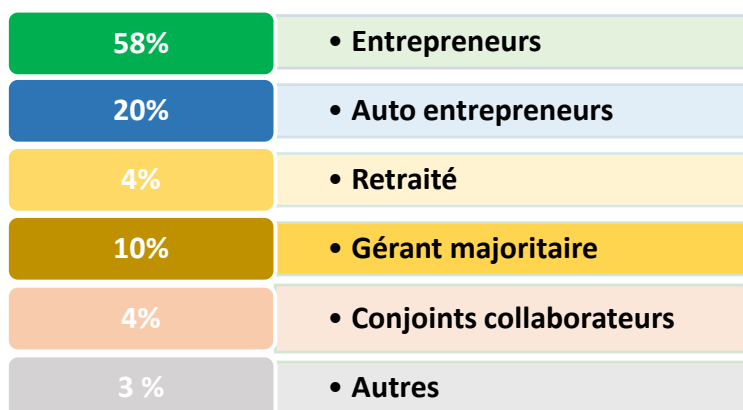
## Le profil des demandeurs :

Près de 50 % des demandeurs sont des commerçants.

Les demandes sont réalisées en grande majorité depuis les sites sécu-indépendants.fr et Urssaf.fr via les formulaires dédiés.



La majorité des demandeurs est des entrepreneurs individuels, mais 20 % de ces demandes émanent d'autoentrepreneurs.



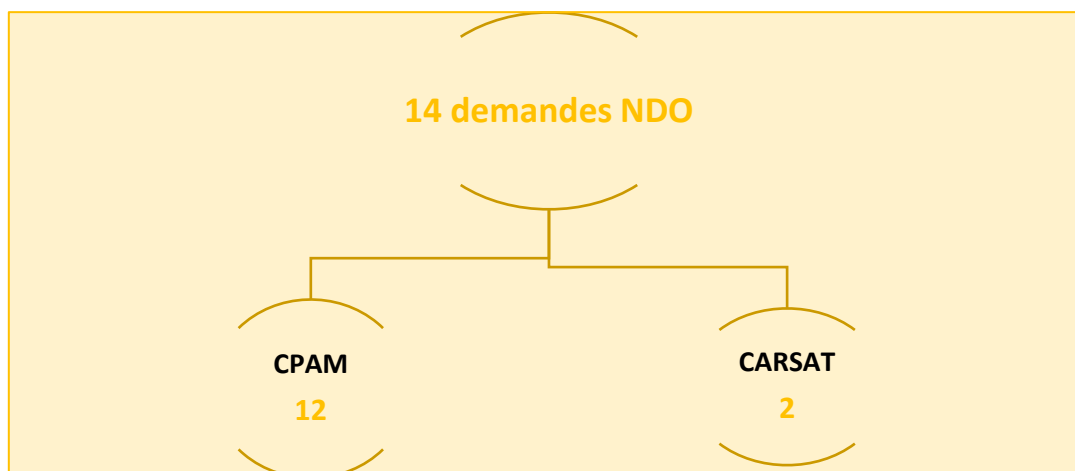
## La recevabilité des demandes déposées :





- **14 demandes** de médiation ont fait l'objet d'une transmission à un organisme maladie ou retraite (NDO)

On constate cette année un nombre de demandes à destination de la médiation de l'assurance maladie en hausse, avec un temps de traitement encore important.



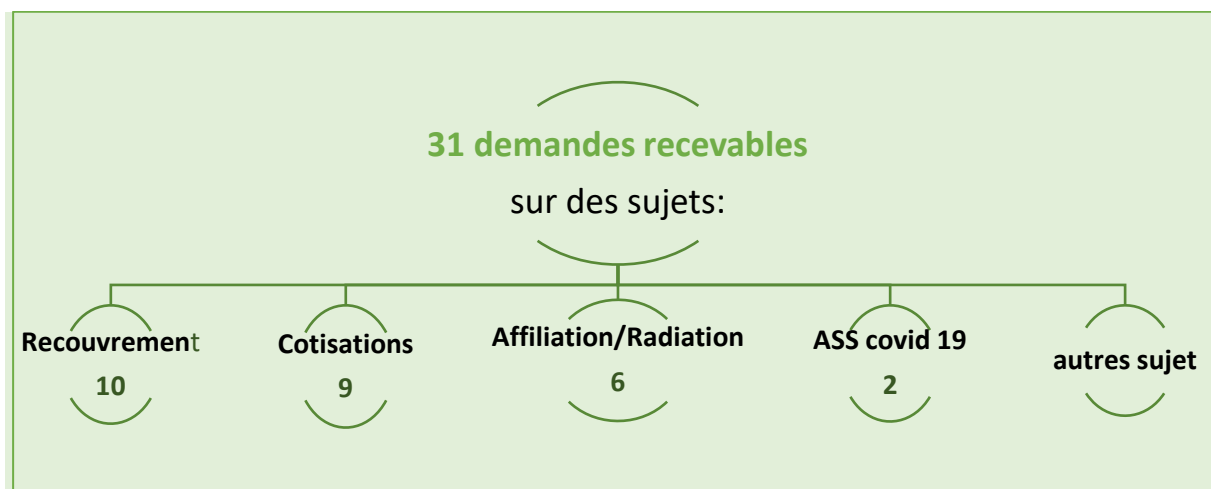
Certains cas particuliers ne trouvant pas réponse rapidement, les demandes portant sur les sujets maladie nécessitent un traitement plus long et parfois sans solution à l'appui des textes réglementaires. Des consignes nationales ont permis cette année encore de proposer une solution à des dossiers complexes. Le médiateur BFC suit la prise en charge et la finalisation des dossiers transmis aux autres organismes.

- **31 demandes** de médiation recevables :

La répartition des dossiers en région reste constante.

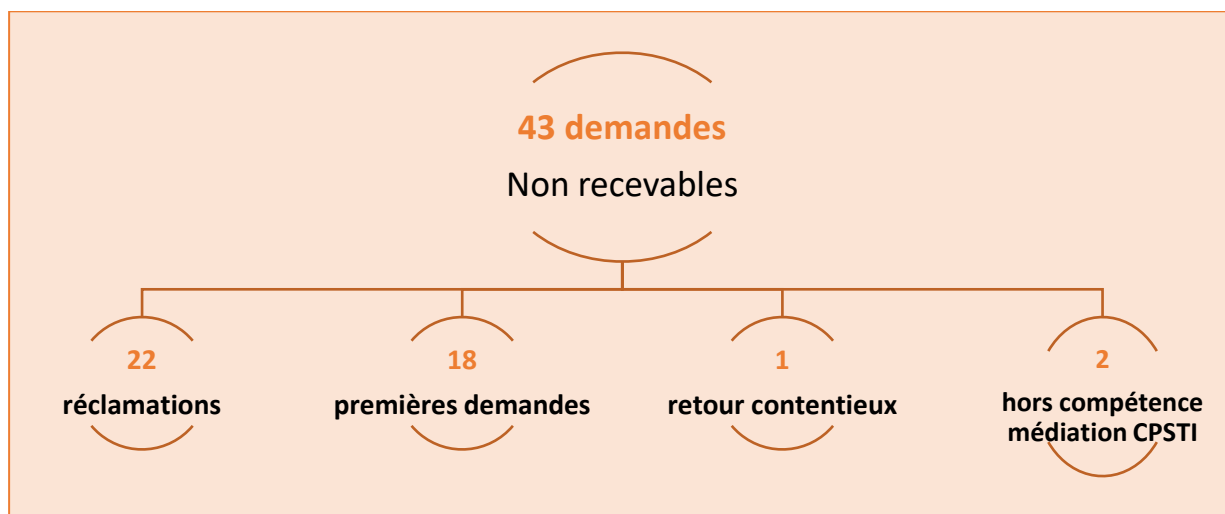
- 15 pour la région Bourgogne
- 16 pour la région Franche-Comté

Ces demandes recevables sont traitées avec un délai moyen pour l'année 2021 de 22 jours.



- 43 demandes de médiation recevables :

Plus de 50 % des demandes non recevables sont des réclamations.



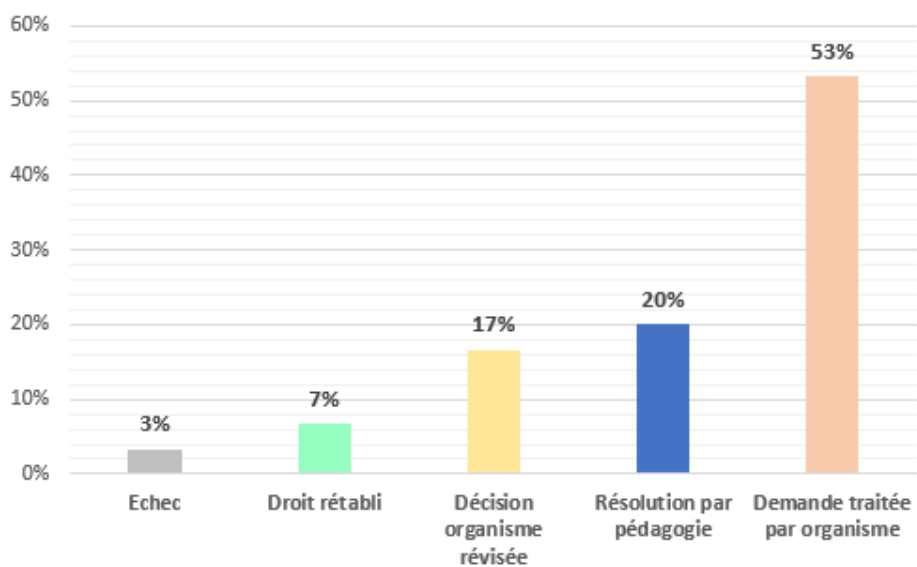
Ces demandes non recevables sont orientées vers les services dédiés pour une prise en charge et un traitement rapide.

### Les résultats obtenus :

Sur 45 demandes traitées :

↳ 43 médiations ont été clôturées.

↳ 2 sont en cours.



**La médiation a permis d'obtenir une réponse sur la problématique et 70 % des cas sont déclarés en réussite totale, 20 % en réussite partielle.**

## CAS EMBLEMATIQUE RENCONTRE

### Cas emblématique

Une assurée enceinte exerçant sous le statut AE sollicite le médiateur TI concernant sa déclaration de chiffres d'affaires durant son congé maternité car elle est susceptible de percevoir des versements correspondant à des ventes réalisées par un tiers effectuées durant son congé.

Madame fabrique des objets qui sont vendus par des plateformes, les ventes peuvent donc intervenir durant le congé de madame, qui elle, ne travaillera pas durant ce congé.

Cette demande a été traitée conjointement avec la médiation de la CPAM. Le médiateur avec l'appui de la médiation nationale a confirmé à l'assurée qu'elle doit effectuer sa déclaration de CA durant son congé maternité afin de pas se mettre en situation irrégulière.

La médiation CPAM indique que cette demande est remontée au niveau national et ne peut dans l'instant prendre position auprès de l'assurée.

## LES RECOMMANDATIONS DU MEDiateur REGIONAL DU CPSTI

### Recommandation N° 1 :

Le médiateur régional est sollicité à plusieurs reprises au sujet du Capital décès, pour lequel le document Cerfa 10431\* 05 à compléter n'est pas adapté à la situation d'un travailleur indépendant.

Le cadre relatif à la situation moins de trois mois avant le décès de l'assuré ne permet pas de renseigner la situation d'un travailleur indépendant.

Ce constat vaut quels que soient le statut et la profession du travailleur indépendant

- **Sa situation (moins de trois mois avant le décès)**

Etait-il(elle) salarié(e) ?

Etait-il(elle) en situation de chômage indemnisé ?

Percevait-il(elle) une rente accident du travail/maladie professionnelle pour une incapacité d'au moins 66,66% ?

Etait-il(elle) bénéficiaire d'une pension d'invalidité ?

- **Au moment du décès, était-il(elle) en maintien de droit ?**

Le médiateur régional remonte cette information lors de l'instance du CPSTI en décembre 2021 et cette mention est présente dans le procès-verbal de l'instance.

Monsieur Bignon recommande une modification du document permettant l'accès au capital décès aux survivants de travailleurs indépendants.

## Recommandation générale

Le médiateur remarque qu'un nombre important de demandes relèvent de l'incompréhension des documents transmis aux assurés.

Ces demandes sont en général rapidement résolues au travers d'une réponse pédagogique.

Le médiateur recommande qu'une réflexion soit portée régulièrement sur la présentation et la vulgarisation des courriers afin de permettre une meilleure compréhension des assurés.

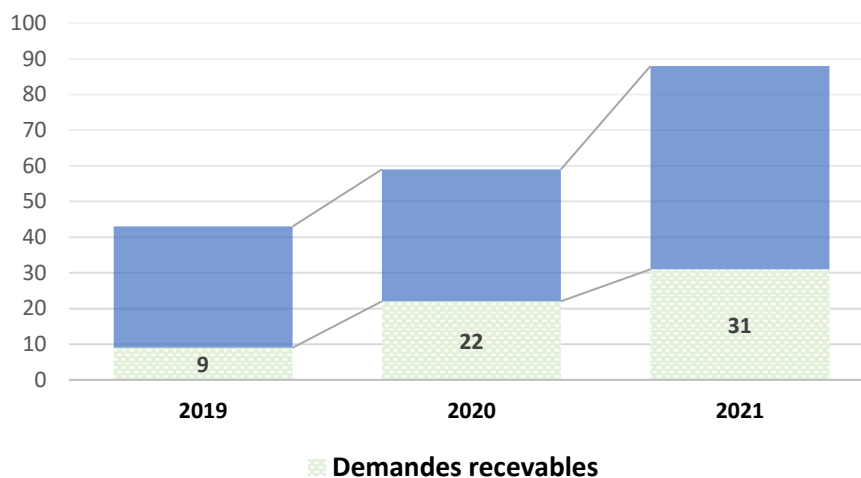
Par exemple, les modes de calcul des cotisations ou des indemnités journalières pourraient être rendus plus explicites.

Le sentiment d'insatisfaction, d'incompréhension et les saisines du médiateur seraient alors impactés positivement.

## BILAN DE 3 ANNEES DE MEDIATION CPSTI

L'augmentation des demandes de médiation se poursuit sur ces 3 années.

- 2019 : 43 demandes dont 9 recevables.
- 2020 : 59 demandes dont 22 recevables
- 2021 : 88 demandes dont 31 recevables



La proportion de demandes recevables est en hausse à partir de 2020, mais amorce une légère baisse entre 2020 et 2021 (- 2%)

14 % des demandes en 2021 concernent un sujet maladie, contre 12 % en 2020.

Les évolutions de l'Outil Meso réalisées sur l'année 2021 rendent plus aisée la complétude des dossiers et la mise en place d'un circuit dédié dans Watt permet une meilleure fluidité des traitements.

Sur les années 2019 et 2020, aucune action de promotion de la médiation n'avait été engagée au-delà des instances du CPSTI.

C'est donc en 2021 que ces actions se sont déroulées auprès des travailleurs indépendants.