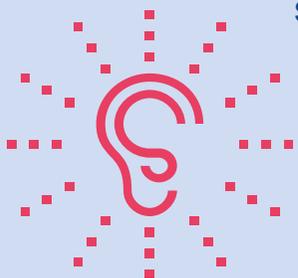


Qu'est ce que la médiation ?

La médiation est **une offre de service gratuite** dont **Employeurs comme Travailleurs Indépendants 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 usagers 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.**



La médiation en 4 piliers

Confidentialité

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 sans l'accord des parties.

Impartialité

Le médiateur étudie les demandes au vu des positions respectives des parties en toute objectivité et neutralité.

Indépendance

Le médiateur ne peut recevoir d'instructions de quiconque sur les demandes de médiation dont il a la charge.

Gratuité

La saisine du médiateur est gratuite.



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

Quelles sont les conditions pour saisir la médiation ?

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**
- Je **n'ai pas engagé de recours contentieux** devant le pôle social du Tribunal judiciaire

Comment saisir la médiation ?

La saisine du médiateur peut se faire de deux manières :

- Depuis votre **espace en ligne** dans **Rubrique messagerie > Nouveau message > Motif « un autre sujet » > Demander une médiation.**

Si vous êtes artisan, commerçant ou profession libérale, sélectionnez « Saisir le médiateur des travailleurs indépendants ».

- **Via le formulaire, [téléchargez le formulaire ici !](#)**

