

## — Le dispositif de la généralisation de la médiation avec les URSSAF est opérationnel —

*Le site Internet du réseau des URSSAF vient d'annoncer que la médiation est désormais applicable dans toutes les URSSAF, après plusieurs expérimentations réussies. Prévue par la loi « droit à l'erreur », la généralisation de la médiation intervient sans attendre l'entrée en vigueur d'un récent décret d'application, prévue pour le 7 juin 2019.*

### **Médiation généralisée dans les URSSAF**

La loi dite « droit à l'erreur » a créé un **dispositif de médiation commun à l'ensemble des organismes de sécurité sociale** relevant du régime général (CPAM, CARSAT, CAF, URSSAF) (loi 2018-727 du 10 août 2018, art. 34, JO du 11). Ce faisant, elle a généralisé ce mode de résolution des conflits au sein du réseau des URSSAF, où il n'est jusqu'alors expérimenté que dans trois organismes de recouvrement.

Un décret était attendu pour définir les garanties encadrant l'exercice de la médiation. Il est paru au Journal officiel du 6 décembre (décret 2018-1084 du 4 décembre 2018, JO du 6), et doit entrer en vigueur le 7 juin 2019. Mais selon nos informations recueillies auprès de l'ACOSS, **le réseau des URSSAF a anticipé** la publication de ce texte, et a **d'ores et déjà déployé le dispositif de médiation dans tous les organismes** de recouvrement en prenant en compte les règles fixées par le décret.

La saisine du médiateur de l'URSSAF n'empêche pas l'employeur de décider à tout moment d'utiliser les autres voies de recours existantes (commission de recours amiable, tribunal des affaires de sécurité sociale...). Toutefois, l'engagement d'une procédure contentieuse met fin à la médiation (c. séc. soc. art. L. 217-7-1, I et II).

### **Dans quels cas saisir le médiateur ?**

Un nouvel espace a été créé sur le site Urssaf.fr, présentant le dispositif de médiation et permettant de connaître la marche à suivre pour l'employeur qui souhaite y recourir.

Il est rappelé que la saisine du médiateur est **gratuite**.

Les réclamations portées devant le médiateur ne peuvent être traitées que si elles ont été précédées d'une démarche de l'employeur auprès des services de son URSSAF (c. séc. soc. art. L. 217-7-1, II), y compris, est-il précisé sur Urssaf.fr, auprès de sa plateforme téléphonique. Si l'employeur n'a, soit pas été satisfait de la réponse apportée, ou n'a pas reçu de réponse dans un délai minimum d'un mois, il peut alors saisir le médiateur.

Il est également mentionné que l'employeur peut recourir à la médiation lorsque « l'accueil qui [lui] a été réservé à la suite d'un déplacement dans [son] Urssaf ne [lui] convient pas » ou s'il rencontre des « difficultés de compréhension à l'occasion d'échanges » avec son URSSAF.

En revanche, l'employeur ne peut **pas saisir** le médiateur s'il a engagé un **recours contentieux** devant le tribunal des affaires de sécurité sociale (ou le pôle social du TGI à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2019).

Si le médiateur estime que la saisine ne relève pas de sa compétence, il retransmet la réclamation à l'URSSAF ou l'organisme compétent et en avise l'employeur sans délai.

Attention : L'engagement d'une médiation recevable suspend les délais de recours prévus pour les réclamations qui sont l'objet de la demande de médiation, jusqu'à ce que le médiateur ait communiqué ses recommandations aux deux parties (c. séc. soc. art. L. 217-7-1, II).

### Comment saisir le médiateur ?

La saisine du médiateur peut se faire directement en remplissant un **formulaire spécifique** disponible sur le site Internet du réseau des URSSAF. Ce formulaire peut être adressé au médiateur, soit par courriel, soit par courrier postal. La liste des adresses mail et postales des médiateurs est disponible sur [urssaf.fr](http://urssaf.fr).

L'employeur a la possibilité d'ajouter **toute pièce justificative** nécessaire à la bonne compréhension de la demande de médiation.

### Comment agit le médiateur ?

Dans un premier temps, le médiateur **vérifie la recevabilité** de la demande en s'assurant qu'elle relève bien de sa compétence.

Il procède à un **examen approfondi** dans le respect du principe du contradictoire, après vérification des faits et la recherche de tous les éléments, pièces justificatives à l'appui.

À ce titre, il peut demander à l'employeur des **compléments d'information**, afin de disposer de tous les éléments nécessaires au traitement de son dossier en toute neutralité.

Puis, le médiateur formule une **recommandation** auprès des parties.

Le site Internet du réseau des URSSAF indique que la **réponse** du médiateur intervient **en moyenne dans le délai d'un mois** suivant la saisine de l'employeur (dans certains cas complexes, ce délai peut être porté à 2 mois, sachant que dans ce cas, une réponse d'attente est faite à l'employeur).

### Désignation et statut du médiateur

Le décret du 4 décembre 2018 précise que le médiateur est désigné par le directeur de l'URSSAF, qui peut choisir **toute personne justifiant d'une formation ou d'une expérience adaptée** à la pratique de la médiation et possédant, par l'exercice présent ou passé d'une activité, une **qualification en droit suffisante** eu égard à la nature des affaires à connaître, et en particulier en droit de la sécurité sociale (c. séc. soc. art. D. 217-7-1,II nouveau).

Il est rattaché fonctionnellement à la direction de l'URSSAF et doit disposer des moyens nécessaires à l'exécution de ses missions mis à disposition par celle-ci (c. séc. soc. art. D. 217-7-1,I nouveau).

Lorsqu'il exerce son activité à titre bénévole, il perçoit une indemnité forfaitaire représentative de frais.

Le médiateur accomplit sa mission en toute impartialité et **ne peut recevoir aucune instruction quant au traitement d'une réclamation qui lui est soumise** (c. séc. soc. art. D. 217-7-1,IV nouveau).

Le médiateur veille à prévenir toute situation de conflit d'intérêts. Il doit déclarer, s'il y a lieu, qu'il a un lien direct ou indirect, notamment 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.

### **Principe de confidentialité, sauf exceptions**

La médiation est soumise au principe de confidentialité (c. séc. soc. art. D. 217-7-1, III nouveau). Ainsi, **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.

Ce principe de confidentialité connaît toutefois des exceptions, notamment en présence de raisons impérieuses d'ordre public ou lorsque la révélation de l'existence ou la divulgation du contenu de l'accord issu de la médiation est nécessaire pour son exécution.

<https://www.urssaf.fr/portail/home/utile-et-pratique/mediation.html> ; *Décret 2018-1084 du 4 décembre 2018, JO du 6*

*Source : RF Paie 14/12/2018*