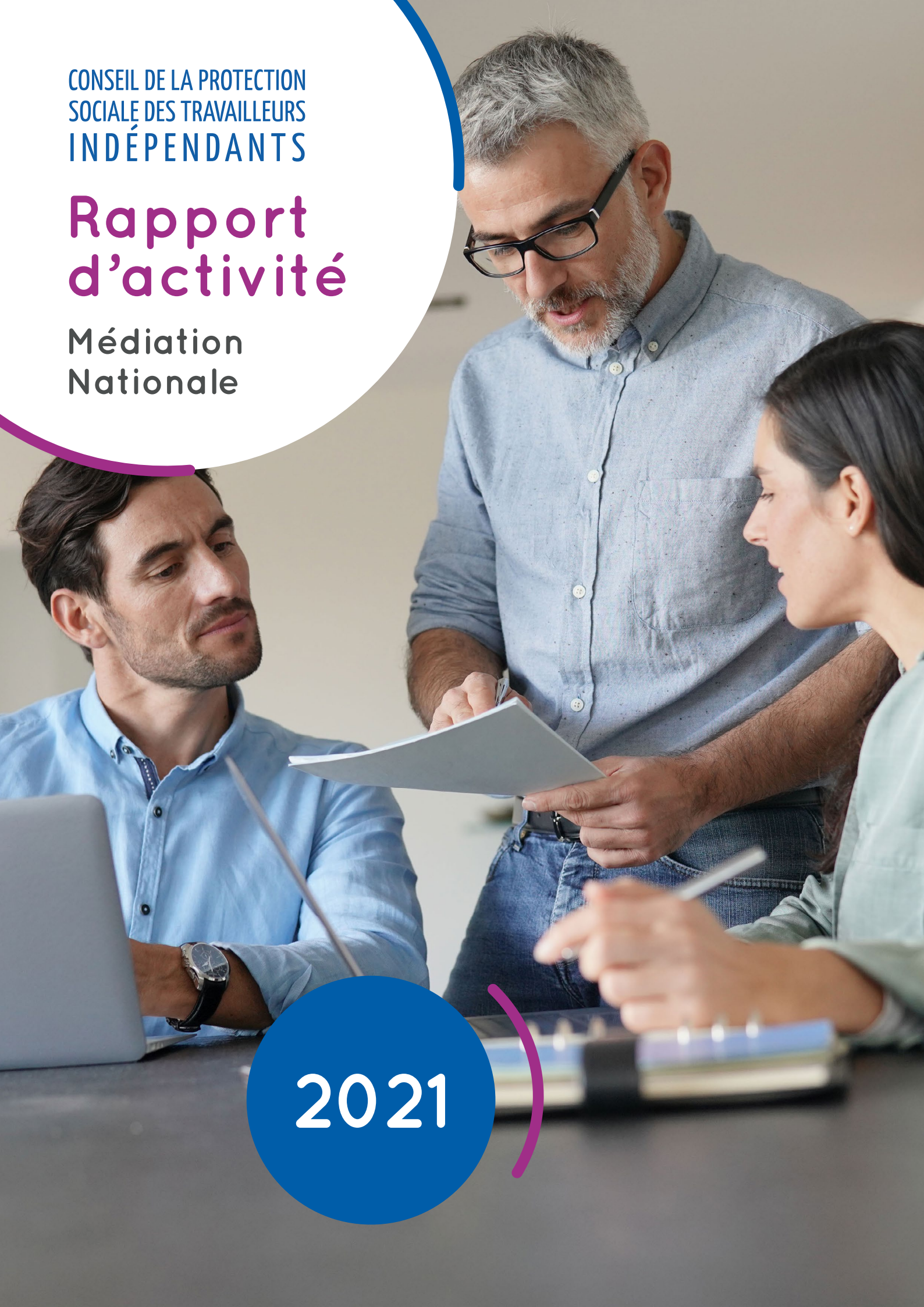
CONSEIL DE LA PROTECTION SOCIALE DES TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS

Rapport d'activité

Médiation Nationale



2021

édito

de la médiatrice nationale du CPSTI

Isabelle Blondeau



En 2021, les conséquences de la crise sanitaire sur la vie professionnelle et personnelle des travailleurs indépendants (TI) ont encore été importantes. Mais divers dispositifs ont continué à être développés tout au long de l'année afin de les accompagner pendant cette période exceptionnelle. Qu'il s'agisse des mesures de gestion prises par les caisses nationales, comme les plans d'apurement des dettes de cotisations à l'initiative de l'Urssaf, ou des textes pris par les pouvoirs publics, la dynamique était bien là. Cette volonté de soutenir les travailleurs indépendants ressort notamment du plan indépendant présenté en septembre 2021, comme des textes adoptés (loi sur la gestion de la crise sanitaire d'août 21 et LFSS[1] 2022).

Dans ce contexte particulier, la médiation a pleinement joué son rôle d'appui auprès des indépendants qui rencontrent une difficulté avec l'Urssaf, la Cpam ou la Carsat. Les situations traitées en médiation montrent que la qualité de la coordination entre ces organismes est fondamentale, car le droit aux prestations est tributaire du montant des cotisations acquittées. Dans ce champ, la médiation a démontré son utilité lorsque les problématiques posées ont résisté au traitement habituel au niveau des services instructeurs comme au stade de la réclamation. En médiation, le TI bénéficie de l'écoute et de l'analyse attentionnée et globale de sa situation particulière.

1 Loi de financement de la Sécurité sociale

L'activité de la médiation du CPSTI a été soutenue en 2021 et confirme la tendance régulière d'augmentation du nombre des demandes constatée depuis son avènement. La mise en place comme le maintien de ressources adaptées permettant un traitement efficace des demandes adressées aux médiateurs est un enjeu majeur auquel il convient d'être attentif.

L'année 2021 est également la dernière année du mandat des premiers médiateurs désignés en 2019 par le CPSTI et ses déclinaisons régionales. Au cours de ce mandat, le dispositif initialement prévu a pu être ajusté lorsque cela s'est avéré nécessaire, par exemple en ajoutant un médiateur en Martinique et un en Guyane, ou en développant les échanges entre le médiateur et les CPSTI régionaux pour renforcer les synergies orientées vers l'amélioration de la protection sociale des TI. Par ailleurs, l'organisation avec les médiations du régime général, définie avec l'ambition d'assurer in fine une prise en charge transparente pour le TI, a démontré son efficacité, bien que des marges de progrès existent. La fluidité des échanges, notamment le retour d'information auprès de la médiation TI sur le traitement effectif des demandes transmises, en est une des perspectives.

En introduction de ce rapport, je tiens à souligner l'engagement des équipes qui œuvrent au quotidien afin d'apporter aux travailleurs indépendants l'aide qu'ils n'ont pas trouvée ailleurs. Soucieux de dissiper les incompréhensions et résoudre les difficultés qui ont pu naître des méandres administratifs inhérents aux organismes ou lorsque, plus simplement, l'information circule mal. Les médiateurs bénévoles du CPSTI et leurs référents en Urssaf forment, dans chaque région, un binôme dévoué à la résolution des difficultés, veillant à apporter un accompagnement utile et efficace dans le cadre de la médiation. Acteurs en première ligne, ils agissent avec bienveillance et compétence au service des TI. Qu'ils en soient ici remerciés.

2021, est aussi la dernière année d'activité de Jean-Philippe Naudon en tant que médiateur national des travailleurs indépendants, poste qu'il a occupé depuis 2015 au sein du régime social des indépendants, puis au sein du CPSTI à partir de 2019. Je salue l'implication et le dévouement dont il a fait preuve dans cette mission, à laquelle il a pu apporter son expérience acquise au cours d'une entière carrière au service de la protection sociale des indépendants. Son action aura marqué la première mandature de la médiation du CPSTI.



Sommaire

Une médiation dédiée à **la protection sociale des travailleurs indépendants** 6

L'organisation issue de l'adossement au régime général de la protection sociale des TI — **p.6**

L'organisation fonctionnelle de la médiation du CPSTI — **p.9**

L'animation du réseau des acteurs de la médiation du CPSTI — **p.14**

Les principes de la médiation du CPSTI 18

Les principes éthiques et déontologiques — p.18

Le processus de traitement d'une demande de médiation TI — p.20

Articulation avec les autres médiations — p.21

Les temps forts de la médiation du CPSTI en 2021 22

Réflexions sur les perspectives de la médiation à l'issue de la première mandature du CPSTI — p.22

Neutralisation des conséquences de la crise sanitaire sur les droits aux prestations sociales des travailleurs indépendants — p.24

Bénéfice du maintien des droits antérieurs à l'activité indépendante — p.26

Information des TI sur le détail des cotisations dues et sur le solde de la dette — p.27

Préparation du renouvellement des médiateurs régionaux en 2022 — p.28

Amélioration de la communication sur la médiation — p.28

Les chiffres de la médiation des travailleurs indépendants en 2021 30

Les chiffres clés — p.30

Focus sur les demandes traitées par le médiateur CPSTI — p.33

Focus sur les demandes traitées **par le médiateur Urssaf — p.39**

Focus sur les demandes traitées **par le médiateur Carsat — p.40**

Focus sur les demandes traitées **par le médiateur Cpam — p.41**

La médiation au quotidien 42

Les médiateurs régionaux du CPSTI ont la parole — p.42

Les cas emblématiques — p.44

Les recommandations de la médiation nationale 51

Les recommandations 2021 — p.51

Le suivi des **recommandations antérieures — p.67**

Les annexes 77

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[2]. Après ses trois premières années d'existence, le CPSTI et sa médiation se sont inscrits dans le paysage de la protection sociale et ont su trouver leur place. Il s'agit en effet d'une entité récente et singulière dont il est intéressant de rappeler l'origine et le rôle afin d'appréhender toutes les dimensions de sa médiation.

L'organisation issue de l'adossement au régime général de la protection sociale des travailleurs indépendants (TI)

Les missions du CPSTI

Le CPSTI, composé de représentants désignés par les organisations professionnelles représentatives, a pour missions principales de :

- → veiller à la bonne application aux travailleurs indépendants des règles relatives à leur protection sociale et à la qualité de service qui leur est rendu par les organismes assurant le recouvrement des cotisations et le service des prestations ;
- → déterminer les orientations générales relatives à l'action sanitaire et sociale (ASS) déployées spécifiquement en faveur des travailleurs indépendants ;
- → piloter les régimes complémentaires vieillesse obligatoire et d'invalidité-décès des travailleurs indépendants et la gestion du patrimoine y afférant. Les activités de retraite complémentaire et d'invalidité-décès seront quant à elles gérées par les branches du régime général pour le compte de la gouvernance des travailleurs indépendants ;
- → animer, coordonner et contrôler l'action des instances régionales.

Le conseil peut par ailleurs faire toute proposition de modification législative ou réglementaire au ministre chargé de la Sécurité sociale, qui peut également le saisir de toute question relative à la protection sociale des travailleurs indépendants.

Le CPSTI est représenté à titre consultatif au sein des conseils nationaux du régime général (Conseil de la Cnam, Conseil d'administration de la Cnav et Conseil d'administration de l'Acoss) et à titre délibératif au Conseil de l'Uncam, au GIP Union Retraite, au Haut Conseil du Financement de la Protection Sociale (HCFIPS), au Conseil National Consultatif des Personnes Handicapées (CNCPH) et à l'Association Internationale de la Sécurité Sociale (AISS).

2 Article 15 de la loi n° 2017-1836 du 30 décembre 2017 de financement de la Sécurité sociale pour 2018 (JO 31/12/2017)

La gouvernance

Le CPSTI est un organisme de droit privé doté de la personnalité morale. Il est doté d'une assemblée générale et d'instances régionales composées de membres désignés par les organisations professionnelles représentatives.

L'assemblée générale comprend 24 membres titulaires et 22 membres suppléants :

- → 15 représentants des travailleurs indépendants actifs,
- → 7 représentants des travailleurs indépendants retraités,
- → 2 personnes qualifiées désignées par le ministre chargé de la Sécurité sociale.

Depuis le 1er janvier 2020, Eric Le Bont (Directeur national du recouvrement des travailleurs indépendants puis directeur du recouvrement des outre Mers à compter du 1er mai 2021) a été désigné Directeur du CPSTI. Thomas Gagniarre est directeur comptable et financier. Le 21 janvier 2022, Daniel Couillaud et Valérie Copin, ont été respectivement élus président et vice-présidente de l'Assemblée générale du CPSTI.

LE MOT DU PRÉSIDENT DU CPSTI - DANIEL COUILLAUD

La reprise de l'activité des travailleurs indépendants s'inscrit dans une forte incertitude économique, sanitaire et géopolitique. Dans ce contexte, la médiation du CPSTI constitue un appui pour les travailleurs indépendants exposés à des situations difficiles.



Plus particulièrement, à un moment où la densité et la complexité des textes applicables se constatent sans peine, ce sont les assurés indépendants se situant dans les positions les plus précaires et autres interstices qui doivent être prioritairement informés de ce droit à un véritable « réexamen » de leur situation.

Globalement, ce rapport retrace non seulement l'activité de la médiation mais également l'exploitation de ces saisines afin d'en extraire des recommandations générales.

À ce titre, je serai particulièrement attentif à l'examen de celles-ci afin qu'elles contribuent, dans la mesure du possible, à la détermination des orientations programmatiques du CPSTI en coordination avec la commission de la règlementation et de la prospective de l'assemblée générale du CPSTI.

Sur le plan fonctionnel, la communication autour des moyens de saisine des médiateurs régionaux matérialise un enjeu stratégique pour les conseillers du CPSTI.

Tandis que les médiateurs régionaux forment la base de l'édifice de la médiation du CPSTI, je ne peux que constater combien cet enjeu a été pris en compte par la nouvelle médiatrice nationale Isabelle Blondeau qui a été nommée par décision de l'assemblée générale du 17 février 2022. Cette mobilisation se rajoute aux désignations réussies des nouveaux médiateurs régionaux dans l'ensemble des CPSTI régionaux, comme nous avons pu le constater au cours du séminaire national des 6 et 7 avril 2022 organisé par l'équipe nationale de la médiation.

Désignés par leur CPSTI régional en début de cette nouvelle mandature, ces travailleurs indépendants œuvrent en indépendance au contact des assurés, afin de les accompagner, de les comprendre, de leur assurer un retour et de faire remonter au niveau national les situations auxquelles ils sont confrontés. Nous continuerons à défendre la meilleure articulation possible de leur action avec les autres médiations du régime général.

Ce rapport annuel est également pour moi l'occasion de saluer la Présidente de la CoSAM, Frédérique David, et tous les membres de cette Commission, pour leur engagement.

S'agissant de travaux portant sur l'exercice 2021, je souligne bien évidemment les actions réalisées par l'ancienne équipe de la médiation nationale constituée notamment de Jean-Philippe Naudon et de la Présidente Josiane Deloye.

La Commission de suivi de l'activité de la médiation du CPSTI (CoSAM)

MISSION ET COMPOSITION

L'assemblée générale du CPSTI a créé une commission consacrée à la médiation, intitulée Commission de suivi de l'activité de la médiation (CoSAM) qui a pour mission, dans le respect des missions assurées par le médiateur national du CPSTI, de suivre l'activité de la médiation.

En 2021, les membres titulaires de la CoSAM ainsi que sa Présidente, Josiane Deloye, étaient ceux désignés par l'Assemblée générale le 8 janvier 2019. En début d'année 2022, la nouvelle Assemblée générale du CPSTI a désigné de nouveaux membres et une nouvelle Présidente, Frédérique David.

SON TRAVAIL AU COURS DE L'ANNÉE

La CoSAM s'est réunie 5 fois durant l'année 2021 en distanciel en raison des restrictions induites par la crise sanitaire. En marge de deux de ces séances, les médiateurs ont été invités à partager la réalisation de leur mission avec les conseillers, notamment sur leur vécu, leurs interrogations et leurs attentes.

Au cours des séances de la CoSAM, les conseillers ont eu à connaître des sujets suivants :

- → les échanges du médiateur national avec Daniel Agacinski délégué général de la médiation auprès de la Défenseure des droits – Claire Hedon ;
- → le projet de décret sur l'information des TI sur les modalités de calcul de leurs cotisations et contributions ;
- → les échanges avec nos partenaires Cnav et Cnam, notamment sur les conséquences de la crise sanitaire ;
- → les rapports d'activité 2020 des médiateurs régionaux ;
- → la présentation du rapport de la médiation nationale ;
- → la préparation et la présentation du bilan de la médiation pour la mandature 2019-2021.

Ponctuellement, et afin de permettre aux membres de la CoSAM de connaître la teneur des demandes, et les solutions apportées, des cas de médiation ont été exposés.

À chaque séance, les chiffres de la médiation ainsi que le calendrier à venir sont communiqués.

Une présentation de l'outil de gestion des frais de déplacement (AGORA) et des évolutions de l'outil de traitement des médiations CPSTI – MESO-TI a été faite aux conseillers.

Lors de la dernière séance annuelle de la CoSAM, Nathalie Droulez, médiatrice nationale de la Cnav est venue présenter le bilan 2021 de la médiation de la Cnav exercée dans le cadre de l'application de la note de déclinaison opérationnelle.

LE MOT DE LA PRÉSIDENTE DE LA COSAM - FRÉDÉRIQUE DAVID



Les années 2020 et 2021 ont amené les administrations à s'adapter à des changements brusques et à faire preuve d'une réactivité inédite. Dans ce contexte, le CPSTI a également su modifier ses processus pour soutenir et accompagner les travailleurs indépendants confrontés à la pandémie.

La commission médiation (CoSAM) du CPSTI a joué un rôle essentiel dans la protection des droits des travailleurs indépendants en alertant sur les difficultés rencontrées. On peut citer par exemple la mise en place complexe des indemnités journalières pour garde d'enfants au profit des professions libérales.

La médiation du CPSTI œuvre avec les médiateurs régionaux au plus proche du terrain. Forts de leur expérience de médiateurs et de travailleurs indépendants, ils démontrent chaque jour la nécessité de garder un lien fort entre la CoSAM, le médiateur national et les médiateurs régionaux. Que l'équipe précédente, qui a tant œuvré lors du dernier mandat pour installer la commission dans son style actuel en soit chaleureusement remerciée.

C'est également cette proximité que je souhaite renforcer avec les différentes branches du régime général : elle est la pierre angulaire d'une amélioration continue de la protection sociale des travailleurs indépendants. C'est en ce sens que la médiation prolongera sa mission avec la mise en place d'une coordination poussée avec les autres commissions du CPSTI. Notre instance disposera ainsi d'un outil de suivi de la qualité du service rendu, mais aussi d'un laboratoire d'idées pour en améliorer l'efficacité, et d'un catalogue d'actions possibles pour mieux la faire connaître.

L'organisation fonctionnelle de la médiation du CPSTI

La médiation du CPSTI se décline au niveau national et au niveau régional.
Le médiateur national assure le pilotage de l'ensemble du dispositif de médiation.
Au niveau régional, le Directeur du recouvrement des travailleurs indépendants (DRRTI) de l'Urssaf assure la déclinaison opérationnelle du dispositif de médiation.

La Direction du Recouvrement des Travailleurs indépendants

LE PILOTAGE DE LA DNRTI

Un protocole signé entre l'Urssaf Caisse nationale et le CPSTI fixe les modalités de fonctionnement et d'interactions entre la médiation du CPSTI et le réseau des Urssaf.

Le Directeur national du recouvrement des travailleurs indépendants (DNRTI), est en charge du pilotage du dispositif administratif de la médiation. Il a confié la responsabilité de l'animation et de coordination de ce dispositif administratif au médiateur national du CPSTI. Les principes d'organisation de la médiation des travailleurs indépendants sont inclus dans la note de déclinaison opérationnelle (NDO) signée entre le DNRTI et le médiateur national du CPSTI.

Le champ de compétence du médiateur TI est celui couvert par la Direction nationale du recouvrement des travailleurs indépendants (DNRTI). Les assurés inclus dans ce périmètre sont les TI classiques et micro-entrepreneurs exerçant en tant qu'artisans, commerçants et professions libérales.

La coordination avec les médiateurs du régime général garantit la prise en charge de la demande de médiation d'un TI, quelque que soit le mode de saisine retenu et quel que soit le médiateur contacté. Ainsi, la complexité administrative de l'organisation ne peut être ressentie par le TI comme un frein à l'accès à la médiation. Toute demande est réorientée vers le médiateur compétent, en fonction de la compétence de chacun, telle que définie dans la note de déclinaison opérationnelle.

Dès lors qu'une médiation est recevable, les procédures de recouvrement liées au périmètre de l'objet de la médiation sont suspendues pour toute la durée de la médiation.

LA MOBILISATION DES DRRTI

Le directeur régional du recouvrement des travailleurs indépendants (DRRTI) organise le dispositif opérationnel en région pour assurer la prise en charge des demandes de médiation et leur traitement dans le respect des instructions et du processus national de la médiation. L'enjeu est la mise en place un cadre d'autonomie suffisant pour que la médiation régionale du CPSTI puisse se développer dans des conditions opérationnelles optimales. Ce cadre est souple pour tenir compte du maillage et des différentes organisations présentes sur le territoire du CPSTI régional.

Le choix de l'organisation opérationnelle de la médiation TI est du ressort du ou des DRRTI présents sur le territoire du CPSTI régional et fait l'objet d'une note d'organisation transmise pour information au médiateur national du CPSTI.

LE MOT DU DIRECTEUR DU CPSTI - ERIC LE BONT



Ce nouveau rapport de la médiation nationale témoigne, s'il en est encore besoin, de l'importance prise par ce dispositif dans la sphère administrative.

Aujourd'hui, force est de constater que les relais que sont les médiatrices et médiateurs sont un puissant et incontournable vecteur pour mieux appréhender la réalité du terrain.

À côté des multiples indicateurs dont disposent les organismes de Sécurité sociale, la prise en compte et mieux encore les réponses apportées au traitement de ces situations individuelles témoignent de la nécessité de maintenir un lien humain entre des organisations qui, par définition, appliquent des traitements de masse et les assurés sociaux qui sont eux confrontés, dans certains cas, à la particularité de leur situation personnelle.

Je tiens donc très sincèrement à remercier l'ensemble des acteurs ayant contribué à la réalisation de ce document de grande qualité qui doit nous servir à faire avancer et évoluer un certain nombre de situations particulièrement pénalisantes.

De ce point de vue, j'adresse mes plus sincères félicitations à la nouvelle médiatrice nationale et à toute son équipe, qui, en parfaite symbiose avec la commission et sa nouvelle présidente ont su nous présenter un rapport à la fois dense et précis.

À nous maintenant de savoir en tirer la substantifique moelle pour hiérarchiser ces différentes propositions et en faire un matériau utile et efficace pour faire avancer la cause des travailleurs indépendants.

La coordination avec les médiations du régime général

Des notes de déclinaison opérationnelle (NDO) signées entre le médiateur national du CPSTI et les médiateurs nationaux de l'assurance maladie et de l'assurance retraite définissent la coordination, à la fois au niveau national et au niveau régional, entre les médiations de l'assurance maladie et de l'assurance retraite avec la médiation du CPSTI

Chaque note définit la répartition des compétences entre les médiations, les circuits et modalités de transfert des demandes des TI et fixe les engagements de chaque médiation, notamment en termes de délai.

RÉPARTITION DES COMPÉTENCES SELON L'OBJET DE LA DEMANDE

	LA DEMANDE DE MÉDIATION CONCERNE…	LE MÉDIATEUR COMPÉTENT EST…
ASSURANCE MALADIE	ASS spécifique TI	Médiateur TI
	Invalidité	
	Décès	
	Plusieurs branches	
	ASS non spécifique TI	Médiateur AM
	Tout autre sujet Assurance maladie uniquement	
ASSURANCE RETRAITE	Reconstitution de carrière TI (retraite de base)	Médiateur TI
	Retraire complémentaire	
	Cotisations retraite ante Isu	
	Aide à la liquidation retraite	Médiateur AR
	Reconstitution de carrière hors TI (retraite de base)	
	Sujet TI + sujet retraite	Médiateur TI + Médiateur AR
RECOUVREMENT	Affiliation / Cotisation / Recouvrement compte TI	Médiateur TI
	Affiliation / Cotisation / Recouvrement compte employeur	Médiateur Urssaf
	Affiliation / Cotisation / Recouvrement compte TI + compte employeur	Médiateur TI + Médiateur Urssaf

Au niveau régional la fluidité des relations entre les acteurs des différents réseaux est un paramètre essentiel à la bonne prise en charge des demandes de médiation, qu'il s'agisse de celles relatives aux indemnités journalières ou de celles relatives au versement des retraites.

Les médiateurs régionaux

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.

Au total, 17 médiateurs composent le réseau de médiateurs régionaux du CPSTI :

- → 8 actifs dont 2 femmes et 6 hommes,
- → 9 retraités dont 1 femme et 8 hommes,
- → soit au total 3 femmes et 14 hommes.

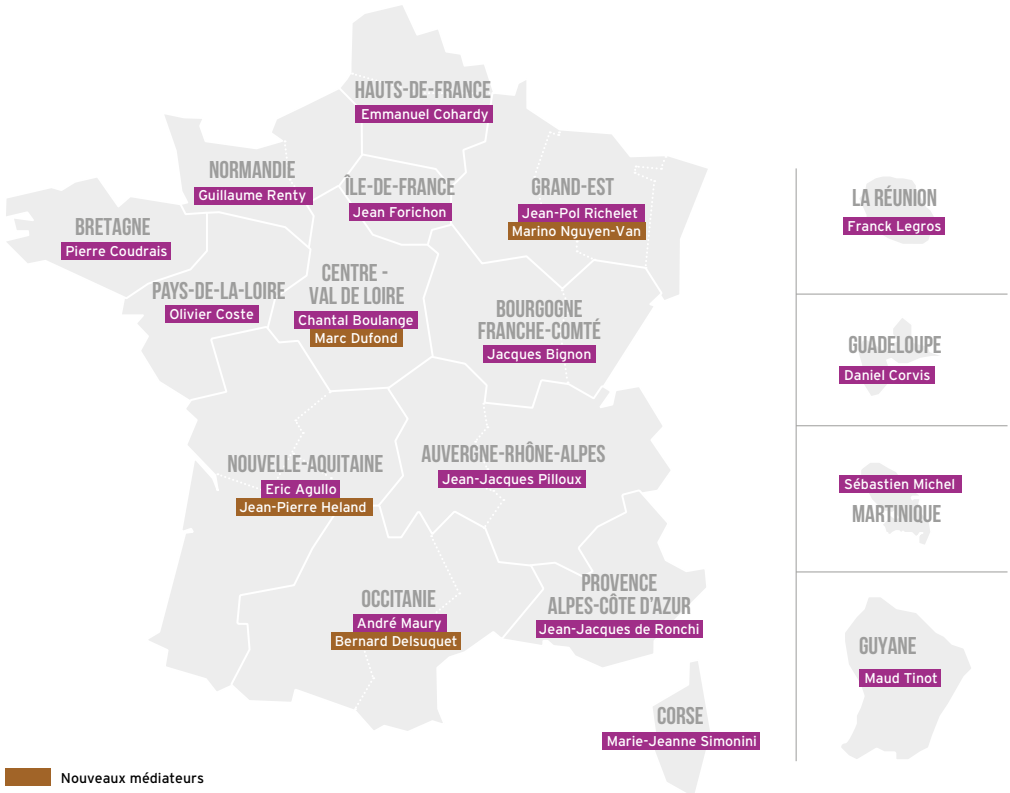
NOUVEAUX MÉDIATEURS 2022-2025

4 nouveaux médiateurs régionaux ont été désignés en début d'année 2022 :

- → **M. Marino Nguyen-Van pour la région Grand-Est**
- → **M. Bernard Delsuquet pour la région Occitanie**
- → **M. Jean-Pierre Heland pour la région Nouvelle-Aquitaine**
- → **M. Marc Dufond pour la région Centre - Val de Loire**

Les autres médiateurs ont été renouvelés.

CARTOGRAPHIE
DE LA MÉDIATION RÉGIONALE



Les médiateurs régionaux sont compétents à l'égard de l'ensemble des organismes dont le siège administratif est situé dans la circonscription du CPSTI régional. Ils accompagnent les travailleurs indépendants amenés à former une réclamation relative à leurs prestations de Sécurité sociale, au recouvrement de leurs cotisations sociales ou à leurs relations avec l'un des organismes du régime général. Ils formulent des recommandations pour le traitement des médiations, dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur.

Ils sont bénévoles et perçoivent une indemnité forfaitaire représentative de frais dans les mêmes conditions que celles applicables aux administrateurs ou membres des conseils, conseils d'administration ou instances des organismes.



De gauche à droite
1er rang : Chantal Boulangé, Isabelle Blondeau, Daniel Corvis, Eric Agullo, Pascale Barat, Jean Forichon, Marie-Jeanne Simonini, André Maury, Franck Legros, Maud Tinot, Josiane Deloye.
2ème rang : Jean-Philippe Naudon, Emmanuel Cohardy, Guillaume Renty, Pierre Coudrais, Jean-Jacques Pilloux, Jean-Jacques De Ronchi, Sébastien Michel, Jacques Bignon, Olivier Coste.

Les référents administratifs de la médiation du CPSTI

Le référent administratif est l'interlocuteur privilégié du médiateur régional. Il a un rôle d'appui opérationnel et métier auprès du médiateur bénévole.

Le réseau des référents administratifs de la médiation du CPSTI au sein des Urssaf est effectif depuis 2020. À l'origine constitué par les anciens collaborateurs de la Sécurité sociale des indépendants, il évolue progressivement et s'enrichit désormais de compétences issues des Urssaf. Ainsi, dans plusieurs régions, les médiateurs Urssaf sont devenus référents du médiateur CPSTI.

C'est, en tout, plus d'une quarantaine de référents[3] sous la responsabilité des DRRTI, qui travaillent aux cotés des médiateurs bénévoles du CPSTI et en étroite collaboration avec le pôle national.

Le pôle national de la médiation du CPSTI

En 2021, la composition du pôle était la suivante :

- le médiateur national, Jean-Philippe Naudon,
- l'adjointe du médiateur national, Isabelle Blondeau,
- la responsable de l'animation du réseau, Pascale Barat.

Le pôle national assure l'appui aux régions pour les cas complexes, le lien avec les médiations nationales des autres branches, le support technique et organisationnel, l'animation du réseau et la promotion de la médiation à l'extérieur.

Suite au départ de Jean-Philippe Naudon début 2022, l'équipe est désormais composée de deux personnes, Isabelle Blondeau et Pascale Barat. Un renforcement est à prévoir pour faire face aux sollicitations multiples qu'elle reçoit.

3 Liste en annexe



L'animation du réseau des acteurs de la médiation du CPSTI

Les acteurs opérationnels de la médiation du CPSTI sont les médiateurs régionaux et les référents administratifs en Urssaf.
Chacun d'entre eux a pu participer aux réunions de montée en compétence et de partage organisées en 2021 par le pôle national de la médiation CPSTI et ce malgré le contexte de la crise sanitaire.

Le programme suivi par les médiateurs régionaux

Les médiateurs ont participé à deux séminaires dont un en distanciel (mars 2021) et un en présentiel (décembre 2021).

Le séminaire du mois de mars 2021 s'est déroulé sur 2 demi-journées compte tenu du format en distanciel.

La 1ère demi-journée avait une vocation d'information et de sensibilisation générale, elle a été consacrée à :

- → Une intervention d'Eric Le Bont Directeur du CPSTI sur la place de la médiation depuis la bascule du RSI vers le régime général,
- → Une présentation du programme HELP (Harmoniser les Echanges entre Les Partenaires au service des travailleurs indépendants et chefs d'entreprise en difficulté),
- → Une présentation de divers points d'actualité : COVID et droits retraite, Projet de décret sur l'information sur les modalités de calcul des cotisations et contributions TI, les Chiffres de la médiation CPSTI (2020 et 1T2021), la mise à disposition de l'espace

documentaire médiateurs sur AGORA.

La 2e demi-journée visait une meilleure appréhension du processus de la médiation avec :

- → un focus sur l'analyse et la co-construction de la recommandation,
- → la présentation de cas pratiques portant sur l'Assurance maladie, avec un rappel des conditions d'attribution des prestations maladie et maternité,
- → l'échange entre les participants et avec la médiation nationale.

Le second séminaire du mois de décembre 2021 a pu se dérouler en présentiel à l'Urssaf Caisse nationale sur une journée et demie.

La première demi-journée s'est concentrée sur un échange entre les médiateurs et la Présidente de la CoSAM, Josiane Deloye, le Directeur du CPSTI, Eric Le Bont et la Directrice nationale du recouvrement des TI, Julie Aubertie.

La seconde journée a été l'occasion de faire un bilan de la médiation régionale durant la mandature 2019 à 2021 :

- → chiffres,
- → partage d'expériences,
- → accompagnement des médiateurs bénévoles par la médiation nationale.

Par ailleurs les médiateurs régionaux ont eu l'occasion de partager avec les membres de la CoSAM, au cours de deux séances, leur organisation en région et les cas emblématiques rencontrés.

Les journées pédagogiques de la médiation TI

Les référents médiation participent de manière active à la mise en œuvre de la médiation en faveur des travailleurs indépendants. Ils assurent également l'appui logistique et fonctionnel des médiateurs régionaux.

Les spécificités de la médiation du CPSTI, sa compétence transverse entre les différents Organismes de Sécurité Sociale notamment, nécessitent que les référents des médiateurs régionaux, et notamment les nouveaux, soient formés.

Dans ce contexte de nouvelles journées pédagogiques ont été organisées en 2021 après sondage des besoins auprès des référents de la médiation CPSTI.

Ainsi, deux sessions ont pu avoir lieu en présentiel sur le site de l'Urssaf Caisse nationale en septembre et novembre 2021. Au total, 12 collaborateurs ont pu bénéficier de ces journées pédagogiques.

Le support pédagogique élaboré pour ces journées présente :

- → le cadre juridique et éthique de la médiation du CPSTI,
- → la coordination avec les autres médiations du régime général,
- → le processus de traitement des demandes de médiation des TI,
- → les outils permettant aux référents d'effectuer leur mission et d'assister utilement le médiateur bénévole.

Le sujet de l'articulation avec l'assurance maladie et l'assurance retraite a concentré beaucoup d'interrogations de la part des référents, notamment sur la répartition des compétences et les modalités des échanges avec les interlocuteurs en caisse primaire d'assurance maladie (Cpam) et en caisse d'assurance retraite et d'accident du travail (Carsat). À cet égard, les échanges ont fait émerger un besoin de formation dans ces domaines de la protection sociale du travailleur indépendant.

Ces journées pédagogiques ont également pour objectif de faire connaître au sein du réseau les membres du pôle national de la médiation du CPSTI et le support que celui-ci peut leur apporter pour les cas les plus délicats comme pour l'utilisation du logiciel utilisé par la médiation du CPSTI. De ce point de vue, cette action est un succès au regard du nombre de sollicitations que le pôle national reçoit régulièrement de la part du réseau.

Ces journées sont aussi un moment privilégié d'échanges entre les référents eux-mêmes qui n'ont

pas l'occasion de se rencontrer physiquement.

Les formations dispensées par l'EN3S

En complément de ces journées pédagogiques internes, certains référents ont pu suivre la formation médiation dispensée par l'EN3S et spécialement conçue pour les médiations du CPSTI et de l'Assurance Retraite. Deux sessions ont été proposées cette année en septembre et novembre.

Ces formations étant également suivies par les référents et médiateurs des organismes Urssaf et Cnav, les référents médiation CPSTI ont ainsi pu échanger avec eux.

Une dizaine de référents médiation CPSTI ont suivi cette formation en 2021.

L'animation du réseau en routine :

Tous les 2 mois, le pôle national organise une réunion en distanciel avec les référents médiation CPSTI.

Par demi-groupe et durant 2 h, les points d'actualité sont évoqués ainsi que le suivi des actions précédemment engagées.

Ainsi en 2021 ont été abordés notamment les sujets suivants :

- → Réglementation et des dispositifs de gestion : Projet de décret concernant l'information du TI sur le calcul de ses cotisations Le plan TI annoncé par le Président de la République Déploiement du dispositif HELP.
- → Thématiques soulevées par les dossiers médiation TI : Cumul statuts AE et conjoint collaborateur, Affiliation et formation professionnelle, Neutralisation 2020 : retraite, maladie/maternité.
- → Outils : Bascule MESO-TI dans l'environnement Urssaf, Fiabilisations des données et des dossiers, Mise à jour du processus de traitement, Formations en présentiel et distanciel.
- → Mandat des médiateurs : Les conséquences de la fin du mandat des médiateurs au 31-12-2021.

Au titre de l'animation du réseau des référents médiation CPSTI et des médiateurs régionaux, différents outils sont utilisés et servent de support à la communication interne.

Ainsi, un espace de communication interne (Yammer Nat. Médiation du CPSTI – Référents) est régulièrement alimenté des statistiques de la médiation mais aussi des actualités de la DNRTI pouvant intéresser la médiation, des comptes rendus des réunions de référents et de tout sujet d'actualité.

Via l'outil AGORA, les médiateurs ont accès à la documentation disponible concernant la médiation du CPSTI et des informations régulières leur sont transmises par mail.

Lorsque tous les médiateurs auront été dotés d'une équipement informatique connecté à leur Urssaf de rattachement, une équipe Teams dédiée pourra être créée permettant ainsi les échanges directs entre médiateurs.

LE MOT DE LA RESPONSABLE DE L'ANIMATION DU RÉSEAU DE LA MÉDIATION DU CPSTI - PASCALE BARAT



Des agents des Urssaf, les « référents médiation » et des bénévoles, les « médiateurs régionaux » forment depuis 2019 le réseau de la médiation du CPSTI.

Mon rôle est d'animer ce réseau et je le fais au travers de plusieurs leviers :

- la transmission d'informations et d'actualités via différents supports : Yammer, réunions,
- le support et l'aide : support technique sur l'outil de gestion de la médiation MESO-TI mais aussi sur tous les outils indispensables au bon fonctionnement de la médiation, aide procédurale et juridique selon les dossiers,
- le reporting statistique,
- la représentation du réseau en tant que maîtrise d'ouvrage,
- la logistique : organisation des séminaires et des diverses réunions,
- la promotion de la médiation du CPSTI.

Je suis heureuse de pouvoir, au quotidien, être en relation avec ce réseau de femmes et d'hommes au service des travailleurs indépendants et de pouvoir répondre à leurs diverses sollicitations et besoins.
La mandature 2019-2021 se termine et avec elle la période de mise en place et de montée en charge de la médiation du CPSTI. Les fondations sont là et les esprits tournés vers la dynamique des relations humaines nécessaires et indispensables en médiation.
Je demeure au service du réseau de la médiation du CPSTI et, par là même, au service des travailleurs indépendants.

Le support aux régions du pôle national pour le traitement des dossiers

371 demandes ont été réceptionnées directement par le pôle national de la médiation du CPSTI.

La majorité a été réceptionnée par voie dématérialisée (319 – 86 %), 49 par courriers (13,2 %) et 3 par signalement interne (0.8 %).

49 demandes ont été transférées à un médiateur hors CPSTI pour prise en charge, le reste étant transféré au médiateur CPSTI régional compétent.

En application du processus de traitement des demandes de médiation CPSTI, les demandes ainsi réceptionnées sont analysées, enregistrées dans l'outil MESO-TI et transférées à l'acteur compétent pour son traitement.

Le demandeur est informé de la bonne réception de sa demande.

Par ailleurs, pour certains dossiers particuliers, le pôle national apporte son soutien aux régions sur l'analyse de la situation et sur l'identification des pistes de résolution. Cela a été le cas dans 85 dossiers.

Dans près de la moitié des cas, le pôle national a des échanges avec les médiations nationales des branches du régime général sur les dossiers en question. Celles-ci sont également amenées ponctuellement à solliciter le pôle national de la médiation dans le cadre du traitement des demandes reçues à leur niveau. Il s'agit dans la plupart des cas de dossiers singuliers pour lequel le partage entre médiations alimente une réflexion commune.

Les principes de la médiation du CPSTI

Le médiateur régional du CPSTI prend en charge, sans préjudice des voies de recours existantes, toute réclamation recevable en médiation, relative aux prestations de Sécurité sociale ou au recouvrement des cotisations sociales des travailleurs indépendants.

La médiation du CPSTI est légalement et réglementairement encadrée. Les textes qui lui sont applicables figurent en annexe du présent rapport.

Le médiateur national est garant de l'organisation générale du traitement des réclamations par les médiateurs régionaux. Il définit le processus de traitement applicable à chaque médiation, pour assurer une égalité de traitement.

De même, il coordonne l'activité des médiateurs placés auprès de chaque CPSTI régional et anime le travail de ces derniers.

Les médiateurs bénévoles désignés s'engagent à respecter les principes éthiques et déontologiques réunis dans la Charte de déontologie du médiateur du CPSTI.

Cette charte est accessible en ligne sur le site secu-independants.fr dans la rubrique médiation ainsi qu'en annexe du présent rapport.

Le travailleur indépendant reçoit, dès que sa demande est déclarée recevable, un exemplaire de la charte de la médiation qui décrit les engagements réciproques de chaque partie (cf. Charte de la médiation en annexe).

Les principes éthiques et déontologiques

Les principaux principes qui guident l'action des médiateurs régionaux du CPSTI sont les suivants :

- → **L'indépendance :** aucun lien objectif (personnel ou d'affaires) n'existe entre le médiateur et l'une des parties.
- → **L'impartialité :** le médiateur ne prend pas la cause de l'une ou l'autre des parties et ne privilégie aucun point de vue sur un autre. De plus, il conduit la médiation, sans en référer à aucune instance. Le médiateur accomplit sa mission en toute impartialité et ne peut recevoir aucune instruction quant au traitement d'une réclamation qui lui est soumise. De même, il veille à prévenir toute situation de conflit d'intérêts. C'est pourquoi, il déclare au médiateur national, s'il y a lieu, tout lien direct ou indirect, notamment d'ordre familial, professionnel ou financier, qu'il pourrait exister avec la personne dont la réclamation est examinée. Lorsque tel est le cas, la réclamation est traitée par le médiateur national.

- **La neutralité :** le médiateur accompagne et oriente les parties dans la recherche d'une solution qui est retracée dans la recommandation qu'il produit au terme de la médiation.
- **La confidentialité :** le médiateur, comme les parties, s'engagent à ne divulguer aucune des informations relatives à la médiation, à son processus et à son contenu.
- **La compétence :** le médiateur s'engage à se former régulièrement à la médiation, à la protection sociale de la Sécurité sociale des indépendants et à l'environnement économique du travailleur indépendant. Ainsi, il acquiert une qualification suffisante, eu égard à la nature des médiations qu'il aura à conduire.
- **Le libre consentement :** le médiateur et les parties choisissent librement d'entrer en médiation. Ils peuvent tout aussi librement se retirer de la médiation, sans en avoir à en justifier.
- **La gratuité :** La médiation du CPSTI est gratuite.

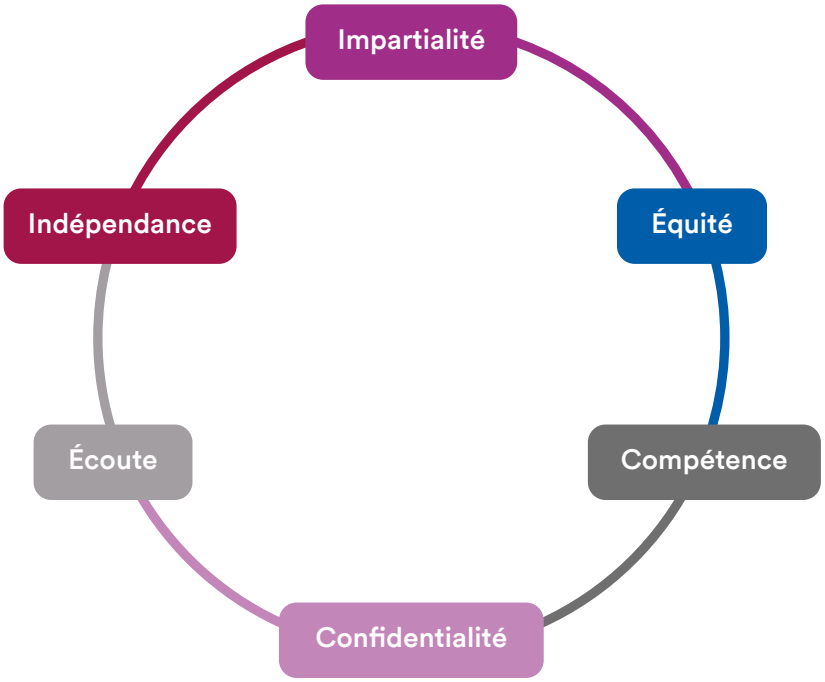
L'objectif du médiateur régional du CPSTI est de parvenir à une solution appropriée à la situation du travailleur indépendant qui le saisit, en prenant en compte à la fois le contexte et la règlementation applicable.

La médiation offre ainsi la possibilité à l'assuré de partager ses difficultés avec un interlocuteur indépendant vis-à-vis des organismes de protection sociale, en garantissant un cadre de confidentialité.

Le médiateur régional du CPSTI agit également avec impartialité et neutralité car il n'a pas d'intérêt dans la solution qui sera trouvée. Cependant il est le garant de l'équité de cette solution.

Cela requiert une écoute de qualité pour être à même de saisir tous les enjeux du litige, et un esprit de pédagogie et de clarté pour que ceux-ci soient compris par les parties.

LES PRINCIPES DE LA **MÉDIATION**



Le processus de traitement d'une demande de médiation TI

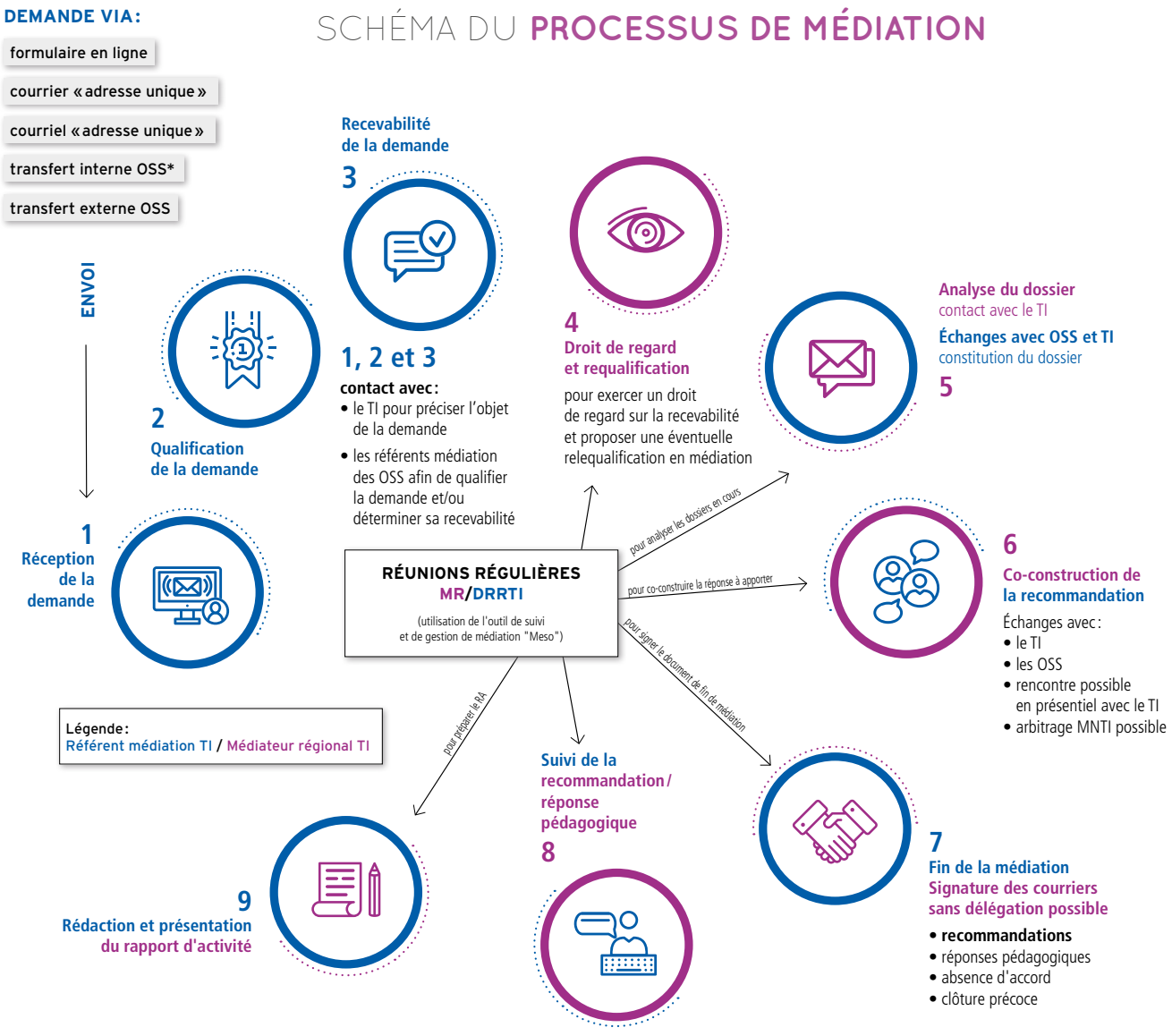
Le processus de traitement des demandes de médiation des travailleurs indépendants a deux particularités principales :

- → la collaboration particulière entre un référent médiation, salarié de l'Urssaf, et un médiateur bénévole externe à l'organisme sur des demandes qui portent potentiellement sur l'ensemble des champs de la protection sociale du TI,
- → l'organisation des relations/échanges avec les médiations de l'Urssaf, de la Carsat et des Cpam.

Le processus de traitement des demandes de médiations est décrit dans un document de référence régulièrement mis à jour pour tenir compte des modifications organisationnelles et des ajustements au regard des attentes des acteurs et des nécessités révélées par la pratique.

Le schéma suivant fait apparaître les différentes opérations successives ou alternatives, ainsi que les acteurs en charge de les réaliser :

SCHÉMA DU PROCESSUS DE MÉDIATION



Articulation avec les autres médiations

Le processus de traitement des demandes de médiation des TI intègre les principes retenus dans le cadre des notes de déclinaison opérationnelle (NDO) élaborées entre le CPSTI et l'Acoss, la Cnav et la Cnam conformément aux dispositions des protocoles, et notamment :

- → les champs de compétence respectifs des médiateurs (voir tableau Répartition des compétences selon l'objet de la demande ci-dessus),
- → les circuits de prise en charge des demandes et l'identification des points d'entrée au sein des Cpam, Carsat et Urssaf,
- → les modalités de traitement des demandes concernant plusieurs branches (médiations transverses),
- → les engagements de service sur les délais.

Concrètement, les travailleurs indépendants peuvent saisir soit le médiateur CPSTI soit le médiateur de l'assurance retraite, de l'assurance maladie, ou du recouvrement. L'organisation retenue permet aux différents acteurs d'échanger entre eux en vue de la résolution du différend, tout en étant transparente pour le travailleur indépendant.

Les dossiers transmis à la Carsat, Cpam, Urssaf dans le cadre de cette articulation particulière font l'objet d'un suivi de la part de la médiation du CPSTI. Ainsi, le travailleur indépendant qui s'est adressé au médiateur CPSTI pour obtenir de l'aide dans la résolution des difficultés qu'il rencontre avec ces organismes, recevra un retour de la part de la médiation du CPSTI.

Dans tous les cas, un accusé de réception de sa demande lui est adressé. Ce courrier l'informe que sa demande sera prise en charge par le médiateur Cpam/Carsat/Urssaf et l'invite à revenir vers la médiation du CPSTI en cas de difficultés.

Dans certains cas des échanges entre la médiation du CPSTI et la médiation déléguée dans le cadre des NDO peuvent être nécessaires à la résolution du problème soulevé par le dossier considéré au niveau local et/ou au niveau national.

Il peut s'agir d'échanges entre les médiations du CPSTI et du régime général (RG) :

- → consécutifs à la transmission de la demande par la médiation CPSTI à la médiation RG dans le cadre des NDO,
- → à l'initiative de la médiation RG saisie directement par le TI.

Le cas échéant, les échanges en question sont tracés et le TI est informé de l'intervention de la médiation du CPSTI dans la résolution du différend. Les médiations collaborent en vue de la résolution du différent soulevé par le travailleur indépendant.

Les temps forts de la médiation du CPSTI en 2021

Réflexions sur **les perspectives de la médiation à l'issue de la première mandature** du CPSTI

Le regard porté sur l'activité de la médiation au cours de la première mandature du CPSTI de 2019 à 2021 permet de mesurer l'ampleur du travail accompli et l'investissement des acteurs en présence, soucieux de contribuer utilement à améliorer les relations du travailleur indépendant avec ses organismes de protection sociale. Au-delà du chemin parcouru[4], l'exercice a également permis de dégager les perspectives pour la médiation au cours de la mandature suivante de 2022 à 2025 :

- **Protection sociale et qualité de service rendu aux Travailleurs Indépendants.** Veiller au sort réservé aux recommandations formulées dans les rapports d'activité de la médiation du CPSTI est la première perspective proposée. En effet, si ces recommandations émanent des situations concrètes et singulières auxquelles les TI ont été confrontées, elles résultent néanmoins d'une analyse détaillée des règles mises en œuvre par les organismes du régime général dont l'application est susceptible de générer de nouvelles réclamations similaires. C'est le caractère reproductible des problématiques identifiées en médiation que la médiation nationale retient pour justifier la rédaction dans le rapport d'activité d'une recommandation de portée générale. Afin de capitaliser ces travaux et d'éviter la reproduction de situations similaires, la voix de la médiation du CPSTI doit être entendue, et le cas échéant, servir de point de départ à une réflexion pouvant conduire à une évolution de la réglementation, des règles ou des processus de gestion.



- **Le champ de compétence**. Dès lors que les règles appliquées par les organismes de Sécurité sociale aux travailleurs indépendants sont en partie spécifiques à cette catégorie de cotisant/assuré social, et qu'elles donnent lieu à une réclamation puis à une demande de médiation, cette dernière doit relever de la compétence de la médiation du CPSTI. Ce principe est traduit dans les notes de déclinaisons opérationnelles conclues entre la médiation du CPSTI et la médiation de la Cnam, de la Cnav et la DNRTI de l'Urssaf Caisse nationale. Le respect de ce principe fondateur de la médiation du CPSTI dans l'organisation résultant de l'adossement au régime général de la protection sociale du travailleur indépendant doit perdurer au fil du temps.
- **Accompagnement des médiateurs bénévoles**. Les médiateurs du CPSTI, sont soucieux d'apporter leur aide à leurs pairs en consacrant une partie de leur temps à comprendre la problématique à laquelle sont confrontés les travailleurs indépendants et à tenter de la résoudre avec le ou les organismes concernés. Cette dynamique est soutenue par le CPSTI qui permet aux médiateurs régionaux désignés d'accéder à des formations portant à la fois sur la protection sociale en tant



4 Bilan en annexe

que telle et sur les outils de la médiation, ce qui permet de garantir la qualité de son intervention. Cette démarche de « professionnalisation » doit être maintenue et renforcée afin de permettre aux bénévoles de s'impliquer davantage encore dans les dossiers qui leur sont soumis, d'optimiser leurs échanges avec leurs référents médiations comme avec les médiateurs des organismes du régime général. Dans le même ordre d'idées, et afin de soutenir et accompagner l'action du médiateur bénévole du CPSTI, le référent administratif de la médiation doit également accéder à ces formations.

→ **Complémentarité entre les médiateurs bénévoles du CPSTI et les salariés des organismes de Sécurité sociale**. Le CPSTI a choisi de privilégier dans la désignation de ses médiateurs régionaux des indépendants, actifs ou retraités, pour mettre en avant la connaissance du milieu de l'entreprenariat avant la connaissance de la règlementation sociale. Cette connaissance technique est apportée par les référents administratifs de la médiation du CPSTI. Cette dualité entre médiateur bénévole et administratifs salariés est une richesse pour la médiation du CPSTI, à condition de trouver un équilibre juste au quotidien.



→ **Le partage des rôles entre le médiateur et le référent doit être sans cesse interrogé pour en garantir l'équilibre et la complémentarité.** Le référent de la médiation CPSTI au sein de l'Urssaf doit disposer du temps et des ressources nécessaires à l'instruction des dossiers et aux échanges avec le médiateur et les autres médiations. Il s'agit d'une dimension fondamentale du support apporté au médiateur par le CPSTI, et un gage d'efficience du binôme médiateur - référent.



→ **Une médiation harmonisée sur l'ensemble du territoire**. De multiples paramètres, propres aux organisations locales des organismes de Sécurité sociale, influent sur le traitement d'une médiation. Ainsi, le nombre et l'implantation géographique des organismes sur le territoire de compétence du médiateur régional du CPSTI, la présence au sein de ces organismes de personnels formés aux spécificités des TI, la fréquence et la qualité des échanges autour de la médiation du CPSTI, sont autant de variables qui pourraient impacter le temps de traitement et parfois l'issue des médiations. Ces contingences structurelles et/ou factuelles doivent être appréhendées et interrogées périodiquement afin de veiller à corriger les situations pouvant conduire à une différence de traitement. Il s'agit à la fois de respecter les particularités organisationnelles des différents réseaux tout en veillant à ce qu'elles ne soient pas source d'inéquité pour les travailleurs indépendants.

→ **Pilotage et animation par la médiation nationale**. La médiation du CPSTI repose sur un pilotage et une animation particulière compte tenu de son organisation en réseau, de sa transversalité, de son implantation territoriale comportant un nombre variable d'organismes de Sécurité sociale partenaires, du statut de bénévole des médiateurs régionaux, des responsabilités du pôle national dans la mise en œuvre du processus pour garantir l'égalité de traitement des demandes. C'est pourquoi, le CPSTI doit être attentif à ce que le pôle national soit suffisamment doté en ressources, notamment humaines, en expertises transverses et puisse travailler en coordination avec les autres médiations de manière efficace et fluide.



→ **Visibilité et accès à la médiation du CPSTI**. La visibilité de la médiation du CPSTI est à améliorer pour la rendre à la fois plus efficace, plus reconnue dans son environnement et pour en faciliter l'accès par les travailleurs indépendants.

Neutralisation des conséquences de la crise sanitaire sur les droits aux prestations sociales des travailleurs indépendants.

Les mesures d'accompagnement des travailleurs indépendants décidées par les pouvoirs publics dans le cadre de la crise sanitaire (suspension des prélèvements, report des échéances, réduction du montant du chiffre d'affaires déclaré…), comme la baisse des revenus engendrée par la crise, ont eu des conséquences directes sur les droits aux prestations sociales.

En effet, le droit à certaines prestations ainsi que leur montant est directement lié au montant des cotisations sociales acquittées par le travailleur indépendant.

Par conséquent, et afin de ne pas pénaliser les travailleurs indépendants dans l'accès aux prestations en espèces maladie et maternité comme aux prestations d'assurance retraite, les périodes pendant lesquelles les cotisations ont cessé d'être versées ou ont été réduites du fait de la crise sanitaire devaient être neutralisées.

Conscients de cette problématique, les organismes sociaux et les pouvoirs publics ont œuvré au cours de l'année 2021 pour neutraliser les conséquences de la crise sanitaire sur les droits aux prestations sociales des travailleurs indépendants.

Domaine santé (prestations en espèces maladie et maternité, invalidité, décès)

Pour bénéficier des prestations versées par la Cpam (indemnité journalière maladie, congé de maternité, paternité et accueil de l'enfant, invalidité, capital décès), le travailleur indépendant doit justifier du paiement d'un montant minimal de cotisations sociales. Le montant de son revenu cotisé au cours des 3 dernières années doit être au moins égal à un seuil minimal (égal à 4046,40 € en 2021).

L'année 2020 au cours de laquelle la crise sanitaire a débuté entre donc dans le calcul des droits dès 2021.

LES MESURES DE GESTION

La DNRTI de l'Urssaf CN a engagé au cours de l'année 2021 la mise en place des plans d'apurement destinés à permettre aux travailleurs indépendants de régulariser les cotisations non payées en raison de la crise sanitaire.

Dès le mois de juin 2021, l'Urssaf CN et la Cnam ont mis en place de mesures de gestion selon lesquelles les cotisations en débit qui faisaient l'objet d'un plan de paiement auprès de l'Urssaf seraient considérées comme payées, avec pour conséquence la hausse du montant des revenus cotisés transmis à la Cpam pour le calcul des droits.

LES MESURES TEXTUELLES

La loi n° 2021-1040 du 5 août 2021 relative à la gestion de la crise sanitaire et le décret n° 2021-1049 du 6 août 2021 portant mesures exceptionnelles relatives aux indemnités journalières de Sécurité sociale versées aux travailleurs indépendants, ainsi que des lettres ministérielles des 02/09/21 et 03/09/21 ont prévu :

→ **Arrêts maladie, maternité**. Le revenu de l'année 2020 est pris en compte dans le calcul des indemnités journalières maladie et maternité uniquement si cela est favorable au TI. Dans le cas contraire, les droits sont calculés sur les revenus 2018 et 2019 uniquement. Cette règle s'applique aux arrêts de travail prescrits en 2021.

- → **Arrêts de travail dérogatoires liés au COVID**[5]. Versement d'une IJ maladie de 5,54 € pour les arrêts dérogatoires COVID pour les TI qui n'ont pas cotisé à hauteur du seuil de contributivité (4046,40 €) et dont le revenu d'activité annuel moyen (RAAM) n'est pas nul. Cette règle s'applique aux arrêts de travail prescrits du 08/08/21 au 31/12/21.
- → **Capital décès**. Les cotisations 2020 sont considérées comme payées.

Les organismes ont prévu des opérations de régularisation permettant la prise en compte de ces mesures sur l'ensemble de l'année 2021.

La réactivité des caisses nationales pour la définition et la mise en œuvre de ces mesures favorables aux travailleurs indépendants doit être saluée. De la même manière, ces organismes ont su adapter leurs consignes afin de permettre la neutralisation des périodes touchées par la crise y compris lorsque le TI ne bénéficiait pas encore d'un plan de paiement ou pour prendre en compte les situations particulières pour lesquelles seul un calcul manuel des droits était possible. Ces situations, rencontrées en médiation ont donné lieu à un ajustement rapide et pertinent des consignes permettant d'apporter une réponse adaptée aux assurés nous ayant saisis.

Dans le cadre des opérations de reprise des dossiers traités antérieurement à la mise en œuvre de ces mesures, une attention particulière devra être apportée aux assurés ayant acquitté leurs cotisations après la date de l'arrêt de travail et n'ayant donc pas bénéficié d'un plan de paiement afin qu'ils ne soient pas placés pas dans une situation moins favorable que les assurés débiteurs bénéficiaires d'un plan de paiement. Ce point fait l'objet d'une recommandation de la médiation nationale.

Par ailleurs, la loi de financement de la Sécurité sociale du 24 décembre 2021 intègre également des dispositions de neutralisation des conséquences de la crise sanitaire pour l'année 2022 :

- → Prolongation de la règle relative à la prise en compte des revenus de l'année 2020 dans le calcul des droits uniquement quand c'est favorable pour les arrêts de travail prescrits en 2022 (art. 96, III et décret du 30/12/2021[6]).
- → Pour les micro-entrepreneurs ayant bénéficié de déductions correspondant au montant de leur chiffre d'affaires réalisé durant les périodes d'interdiction d'accueil du public[7] : le calcul des prestations en espèces (maladie - maternité - invalidité - assurance vieillesse de base et complémentaire) est réalisé sur le chiffre d'affaires ou les recettes brutes des années 2020 et 2021 et non pas sur les revenus cotisés. Un décret à paraître précisera les modalités des échanges d'information entre les services fiscaux et l'Urssaf CN (art. 96, IV).

Domaine retraite

Dans le domaine de la retraite, les mesures ont été annoncées dans le plan indépendants présenté au mois de septembre par les pouvoirs publics. Ce sont des dispositions de la loi de financement de la Sécurité sociale du 24 décembre 2021 qui portent les mesures destinées à neutraliser la diminution des cotisations et donc une perte de droits à la retraite.

L'article 107 de la LFSS pour 2022 prévoit ainsi un mécanisme d'attribution de trimestres de retraite de base. Ce dispositif vise les secteurs affectés par la crise et ses mesures restrictives : tourisme, hôtellerie, restauration, culture, sport, évènementiel, et secteurs connexes.

Les bénéficiaires doivent avoir débuté leur activité avant le 1er janvier 2020 et remplir, au titre des périodes concernées (2020 et 2021), les conditions permettant de bénéficier des dispositifs de réduction des cotisations et contributions de Sécurité sociale ou de déduction d'assiette prévus par la LFR[8], 3 pour 2020, la LFSS pour 2021 ou la LFR pour 2021.

5 Garde d'enfant, cas contact
6 Décret n° 2021 1937 du 30 décembre 2021, art. 1, JO 31 décembre
7 En application de l'article 65 de la LFR pour 2020 du 30 juillet 2020 et de l'article 9 de la LFSS pour 2021
8 Loi de finance rectificative

MODALITÉS D'ATTRIBUTION DES TRIMESTRES À TITRE GRATUIT POUR LES ANNÉES 2020 ET 2021

L'attribution s'effectue sur la base de la moyenne des trimestres acquis sur les trois dernières années, soit 2017, 2018, et 2019. Pour les indépendants ayant débuté leur activité en 2018, la période de référence est limitée aux années 2018 et 2019. Pour ceux dont l'activité a commencé en 2019, seule cette année sera prise en compte. Au titre de chaque année considérée, il est attribué un nombre de trimestres correspondant à la différence entre cette moyenne et le nombre de trimestres validés par l'assuré au titre de l'année considérée. Un décret à paraître précisera ces modalités de calcul.

EXEMPLE

Un assuré qui a validé en moyenne trois trimestres par an sur la période 2017/2019, mais uniquement deux trimestres au titre des années 2020 et 2021, se verra attribuer un trimestre supplémentaire pour chacune de ces deux années.

Nombre maximal de trimestres attribuables :

- → les travailleurs indépendants classiques qui sont redevables d'une cotisation minimale ont déjà validé au minimum trois trimestres par an sur cette période. Le dispositif prévu par la loi leur permettra uniquement de bénéficier d'un trimestre supplémentaire ;
- → les indépendants qui ne sont pas redevables d'une cotisation minimale peuvent se voir attribuer jusqu'à quatre trimestres supplémentaires.

L'article 96 de la LFSS 2022 prévoit quant à lui que les prestations de retraite de base et complémentaire sont recalculées à partir du chiffre d'affaires ou des recettes brutes des années 2020 et 2021 pour les micro-entrepreneurs, et non pas à partir du montant déclaré à l'Urssaf après déduction des CA au titre des mesures de réduction Covid. Un décret d'application est attendu.

Bénéfice du maintien des droits antérieurs à l'activité indépendante

Dans le rapport d'activité des années 2019 et 2020, la médiation nationale du CPSTI formulait une recommandation visant à permettre aux nouveaux travailleurs indépendants qui n'avaient pas suffisamment cotisé à la date de leur arrêt de travail (maladie ou maternité), de bénéficier du maintien de leurs droits antérieurement acquis en qualité de salarié.

Le principe du maintien de droit est prévu par la loi aux articles L. 161-8 et L. 311-5 du code de la Sécurité sociale. Il a par essence vocation à éviter les ruptures de droit en accompagnant les transitions professionnelles.

En effet, de nombreuses saisines en médiation traduisaient les difficultés rencontrées par les nouveaux TI qui étaient pénalisés dans leur accès aux droits par le démarrage d'une activité indépendante, celle-ci mettant un terme au maintien des droits antérieurs selon l'analyse retenue par l'assurance maladie. C'était notamment le cas des chômeurs qui démarrent une activité indépendante tout en continuant – pendant un temps – à percevoir des allocations de la part de Pôle Emploi. La possibilité de ce cumul vise par principe à favoriser le retour à l'emploi des chômeurs indemnisés, mais dans les faits leurs arrêts de travail n'étaient pas ou peu indemnisés lorsque la nouvelle activité ne dégageait pas ou peu de revenus ce qui est presque toujours le cas des activités indépendantes émergentes.

L'assurance maladie a porté une demande d'évolution législative dans le projet de loi de financement de la Sécurité sociale pour 2022 afin de solutionner cette problématique, également relevée par la médiation de la Cnam. La loi prévoit désormais expressément que le TI qui n'a pas suffisamment cotisé pour bénéficier d'IJ maladie ou de prestations maternité à taux plein peut obtenir l'indemni-

sation de l'arrêt de travail au titre de son ancienne activité salariée dans le cadre du maintien de droit commun (L. 161-8 Css) ou au titre de la perception d'une allocation chômage (L. 311-5).

Ces nouvelles dispositions s'appliquent :

- → aux arrêts maladie délivrés depuis le 1er janvier 2020,
- → aux congés maternité délivrés depuis le 1er novembre 2019.

Jusqu'au 30 juin 2022, l'assuré(e) doit effectuer une demande auprès de la Cpam pour bénéficier de ce maintien de droit. À compter du 1er juillet 2022, la Cpam indemnisera automatiquement dans le cadre du maintien des droits antérieurs en cas de droits en tant que TI nuls ou faibles.

Cette évolution législative résout la divergence d'interprétation qui existait entre la médiation du CPSTI et l'assurance maladie pour les arrêts débutés depuis le 1er janvier 2020 pour la maladie et 1er novembre 2019 pour la maternité. Toutefois pour les arrêts antérieurs à ces périodes, la divergence subsiste et une approche bienveillante des cas permettant l'indemnisation des TI concernés doit prévaloir.

Information des TI sur le détail des cotisations dues et sur le solde de la dette

Le travailleur indépendant ou le médiateur peuvent obtenir de l'Urssaf ou de la CGSS la transmission des modalités de calcul des cotisations réclamées (art. L. 217-7-1, V du code de la Sécurité sociale). En juin 2021, un décret[9] est venu préciser les modalités d'application de ce principe fixé par la loi. Le dispositif est désormais opérationnel.

Le travailleur indépendant ou le médiateur saisi de sa réclamation peuvent ainsi obtenir sur demande les modalités de calcul des cotisations et contributions sociales dues au titre d'un exercice pour lequel les revenus ont été déclarés :

- → un rappel, le cas échéant, de la réglementation applicable en matière d'assiettes minimales de calcul des cotisations et contributions sociales ou d'exonérations ;
- → des informations permettant de comprendre le montant des cotisations et contributions sociales qui ont été appelées en précisant, pour chacune, le montant de la base retenue, le taux appliqué et le montant total dû ;
- → un décompte, pour chaque année civile déclarée et non prescrite des cotisations et contributions dues au titre de ces exercices, récapitulant les versements réalisés ainsi que l'affectation de ces derniers aux créances de cotisations et contributions sociales, majorations et pénalités, le cas échéant ;
- → un récapitulatif, le cas échant, du montant des cotisations et contributions sociales restant dues ou trop versées, en précisant à quelle période ces sommes se rattachent.

La réponse doit être transmise par l'organisme dans les deux mois suivants la demande.

Le décret rappelle qu'un téléservice de calcul de cotisations est disponible pour les assurés travailleurs indépendants classiques (hors auto-entrepreneur) qui relèvent d'une comptabilité d'engagement. Les assurés professions libérales ne relevant pas pour l'assurance vieillesse et invalidité-décès du régime général doivent demander les modalités de calcul de leurs cotisations sociales dues au titre des assurance vieillesse et invalidité-décès auprès de la CnavPL et de ses sections professionnelles ou auprès de la CNBF.

Le décret précise la forme du document explicatif des modalités de calcul des cotisations qui doit être fourni ainsi que ses modalités de transmission. Ce document concerne l'ensemble des travailleurs indépendants à l'exception des auto-entrepreneurs (AE) relevant des dispositions simplifiées de versement des cotisations sociales.

9 Décret n° 2021-849 du 29 juin 2021 relatif aux conditions de transmission par l'organisme chargé du recouvrement au travailleur indépendant des modalités de calcul des cotisations et contributions sociales

Préparation du renouvellement des médiateurs régionaux en 2022

La médiation nationale a organisé, en lien avec la CoSAM et le Secrétariat général du CPSTI, le processus de renouvellement des médiateurs régionaux pour la nouvelle mandature 2022-2025. Une instruction a été diffusée par note CPSTI le 21 décembre 2021 pour une déclinaison opérationnelle à compter de cette date.

Cette note décrivait :

- → les principes retenus en termes de date de fin de mandat des médiateurs régionaux, de date de désignation du nouveau médiateur régional et d'opérations préalables à la désignation ;
- → les étapes de la procédure de recueil et d'examen des candidatures ;
- → les conséquences opérationnelles de la fin du mandat du MRTI.

Deux kits spécifiques ont été constitués : l'un à destination des candidats, l'autre des Directeurs du Recouvrement des TI chargés de piloter ce renouvellement en parallèle de l'installation de leur nouveau CPSTI régional.

Amélioration de la communication sur la médiation

Tout au long de l'année, les médiations régionales ont mis en place différentes actions aussi bien internes qu'externes destinées à améliorer l'information sur l'existence d'une médiation spécifique dédiée aux travailleurs indépendants.

Inscrites dans les actions de communication développées par l'Urssaf, ces actions visaient à promouvoir cette offre de services dans le but de valoriser l'image de la médiation (impartialité, bienveillance et écoute) et d'en expliquer les enjeux.

Les objectifs poursuivis étaient multiples :

- → Mieux faire connaître la médiation
- → Renforcer la relation de confiance entre l'Urssaf et ses usagers
- → Valoriser en externe le service de médiation, qui s'inscrit dans la démarche d'amélioration continue du service offert aux cotisants
- → Favoriser en interne l'acculturation des collaborateurs à la médiation
- → Renforcer les relations partenariales.

Parmi les différentes actions engagées, on note en particulier :

Actions internes

- → **Interview** du médiateur ou article sur la médiation diffusés sur les supports de communication interne
- → **Présentation** du rapport d'activité par le médiateur devant les instances régionales Urssaf et CPSTI
- → **Communications** sur la médiation auprès des instances régionales
- → **Information** des collaborateurs sur l'existence et le fonctionnement du dispositif de médiation

Actions externes

- → **Page dédiée** sur les sites institutionnels secu-independants.fr et Urssaf.fr et sur le site des régions
- → **Flyer**
- → **Webinaires et Interview du médiateur** qui ont été ensuite diffusés sur les réseaux sociaux et sur la page Urssaf.fr de la région concernée
- → **Communications sur les réseaux sociaux** (tweeter, LinkedIn)
- → **Infographie, communiqué de presse**
- → **Newsletter**
- → **Rencontres** avec d'autres médiateurs de la sphère sociale
- → **E-mailing** vers les partenaires, fédérations professionnelles et communautés d'agglomérations comportant un kit de communication composé d'articles clé en mains pour leurs publications (internes / externes) et de dépliants pour leurs accueils
- → **Questionnaire de satisfaction**

Afin de soutenir ces actions régionales, la **médiation nationale du CPSTI** met à disposition des médiateurs régionaux un kit composé d'un flyer et d'une affiche. Elle met à jour régulièrement les sites institutionnels secu-independants.fr et Urssaf.fr et diffuse le rapport d'activité de la médiation nationale.

Par ailleurs, elle œuvre pour la facilitation du dépôt des demandes de médiation. Ainsi à compter de 2021, les cotisants travailleurs indépendants ont pu déposer leur demande à partir de leur compte en ligne sur Urssaf.fr.

Les chiffres de la médiation des travailleurs indépendants en 2021

Du fait de la spécificité du périmètre de la médiation du CPSTI et de l'organisation opérationnelle qui en découle, les chiffres de la médiation des travailleurs indépendants présentés sont le regroupement des chiffres des différents acteurs intervenants dans ce processus. Ainsi, aux chiffres des médiateurs régionaux du CPSTI, s'ajoutent ceux des médiateurs des Urssaf, des Cpam et des Carsat étant intervenus pour traiter des demandes déposées par les travailleurs indépendants. Un focus est réalisé ci-dessous sur les chiffres de chaque entité intervenant dans le processus.

Les chiffres clés

6084
demandes envoyées
par les travailleurs indépendants
(+12,2 % / 2020)

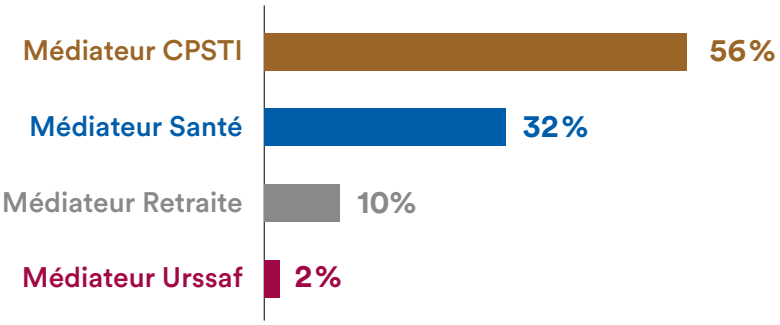
3393 demandes enregistrées
par les médiateurs du **CPSTI** (+26.8 % / 2020)

1917 demandes traitées
par les médiateurs **Cnam / Cpam** (+18.6 % / 2020)

639 demandes enregistrées
par les médiateurs **Carsat** (+56.3 % / 2020)

135 demandes enregistrées
par les médiateurs **Urssaf** (-81.2 % / 2020)

RÉPARTITION PAR MÉDIATEUR CONCERNÉ

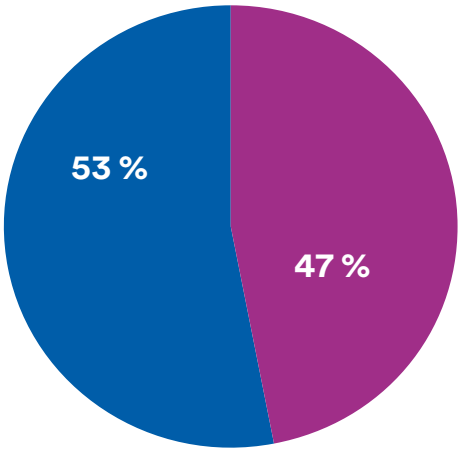




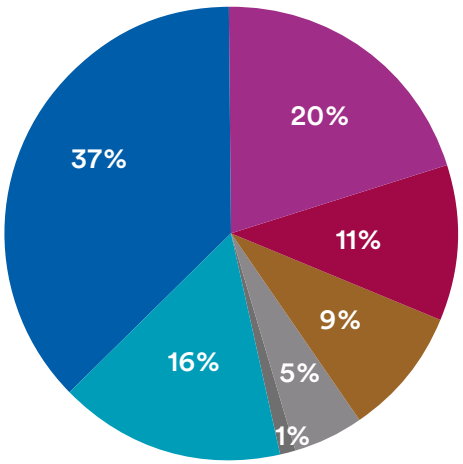
47 % des demandes
des travailleurs indépendants
concernent les domaines du recouvrement

53 % des demandes
des travailleurs indépendants
concernent le domaine des prestations
(retraite 16 % et santé 37 %)

RÉPARTITION DES DEMANDES PAR GRANDS DOMAINES



DÉTAIL DES SUJETS





Pour les demandes enregistrées par le médiateurs du CPSTI

1646 demandes recevables
en médiation (-2 % / 2020)
soit 51 % des demandes

88 % des demandes recevables en médiation **concernent le domaine du recouvrement**

- → 25 % concernent les affiliations ou les radiations
- → 17 % concernent les cotisations (calcul, exonération, attestations…)
- → 33 % concernent le paiement des cotisations (recouvrement, délais de paiement)
- → 10 % l'action sanitaire et sociale
- → 3 % la qualité de service

5 % des demandes recevables en médiation **concernent le domaine de la santé**

7 % des demandes recevables en médiation **concernent le domaine de la retraite**

89 %
des médiations sont déclarées en réussite (+1 pt)

30 jours
de délai moyen de traitement (-11 j)

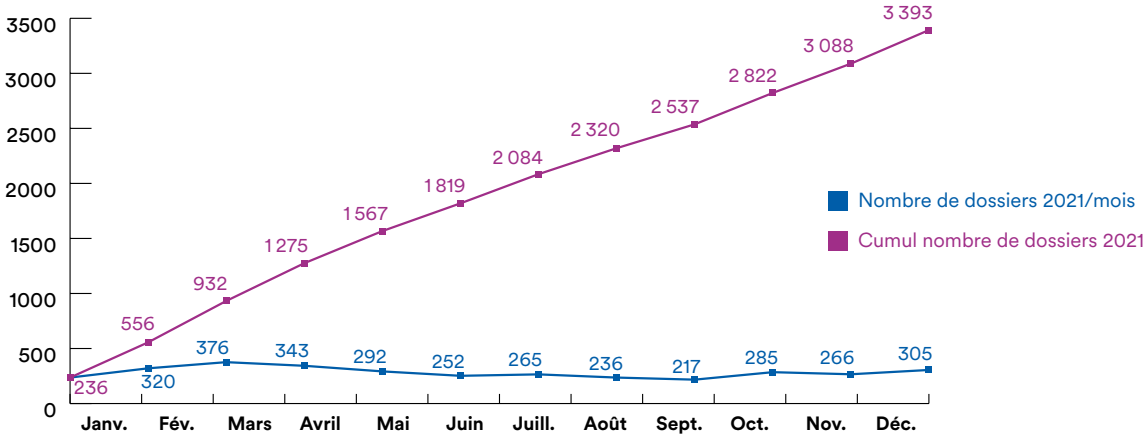
Focus sur les demandes traitées par le **médiateur CPSTI**

Un flux de demandes en hausse de 26.8 %

3393 demandes ont été enregistrées en 2021
par les médiateurs CPSTI

Les flux mensuels sont constants avec plus de 200 demandes.

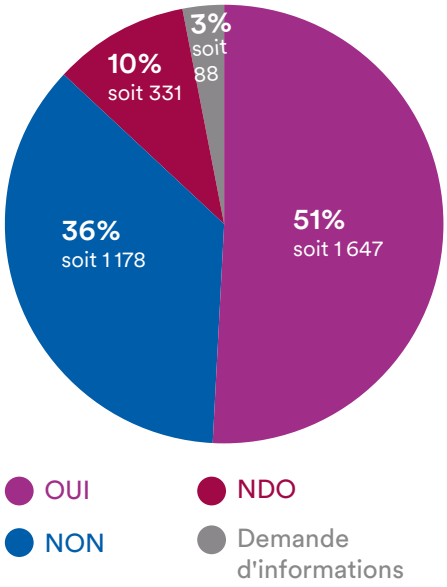
FLUX DE DEMANDES



51 % des demandes ont été considérées comme **recevables en médiation** soit 2 pts de moins qu'en 2020 mais 300 de plus en nombre avec 1646 demandes recevables.

Les autres demandes se répartissent entre demandes d'information (3 %), demandes relevant d'un de nos partenaires dans le cadre des NDO (10 %) et demandes irrecevables (36 %) au motif prépondérant qu'il s'agit d'une première demande ou d'une réclamation.

DEMANDES PAR RECEVABILITÉ



Concernant les demandes transmises aux organismes partenaires compétents pour traiter les demandes de travailleurs indépendants sur délégation du CPSTI (NDO), 56 % ont été transférées à une Cpam pour une demande touchant à la santé et 44 % à une Carsat pour une demande touchant à la retraite.

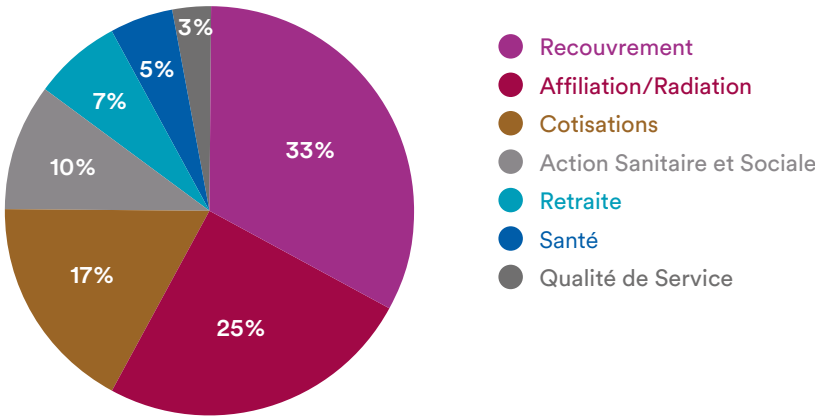
Le profil des médiations traitées par le CPSTI

Les domaines gérés par les Urssaf, à savoir l'affiliation (25 %), le calcul des cotisations (17 %) et leur recouvrement amiable ou forcé (33 %), ainsi que l'action sanitaire et sociale (10 %) représentent les principaux sujets concernés par les demandes de médiation déposées par les travailleurs indépendants auprès des médiateurs du CPSTI.

Les thèmes de la santé et de la retraite représentent quant à eux respectivement 5 et 7 % des médiations enregistrées.

La qualité de service est dans 3 % des demandes pointée expressément.

RÉPARTITION DES MÉDIATIONS PAR GRANDS DOMAINES



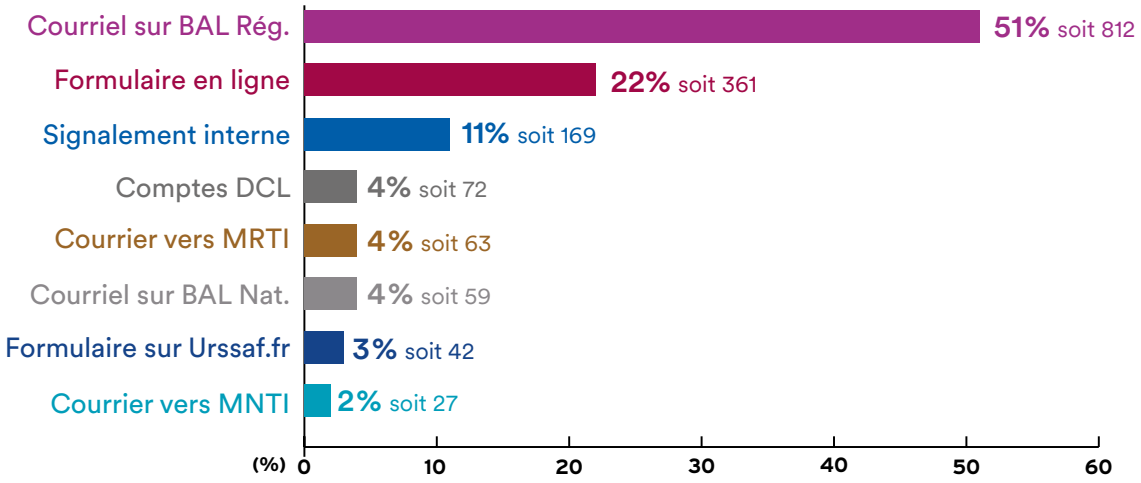
QUELS SONT LES MODES UTILISÉS POUR ADRESSER UNE DEMANDE DE MÉDIATION ?

La part des demandes par **voie dématérialisée** représente **84 %** des modalités de saisine du médiateur du CPSTI.

Cette part augmente de 9 pts / 2020 (75 %)

La promotion de la voie dématérialisée est systématique car elle permet en effet une meilleure prise en charge des demandes par l'intégration dans un processus de workflow et une traçabilité accrue.

MODALITÉS DE TRANSMISSION D'UNE DEMANDE



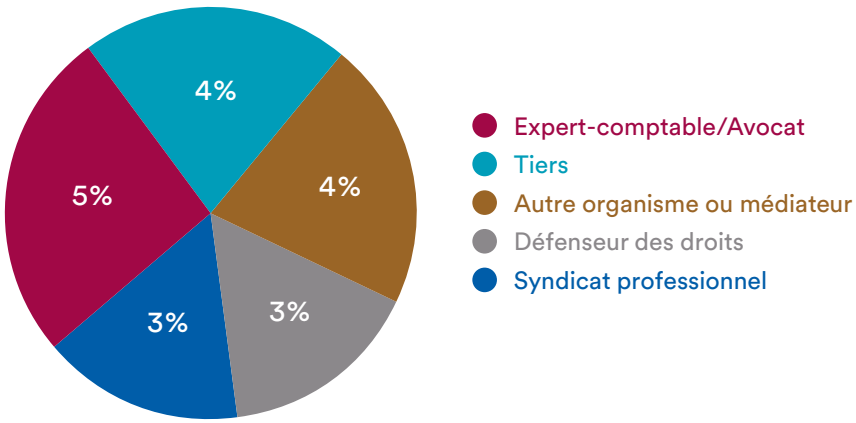
UNE DEMANDE PRÉSENTÉE EN MAJORITÉ PAR L'ASSURÉ OU LE COTISANT

81 % des demandes sont présentées directement par le travailleur indépendant lui-même.

Lorsqu'un tiers transmet la demande il s'agit principalement d'une personne proche (parent, conjoint) (4 %) ou d'un professionnel du conseil (5 %).

Les transmissions entre médiations – défenseur des droits ou autre médiateur – sont aussi importantes (7 %).

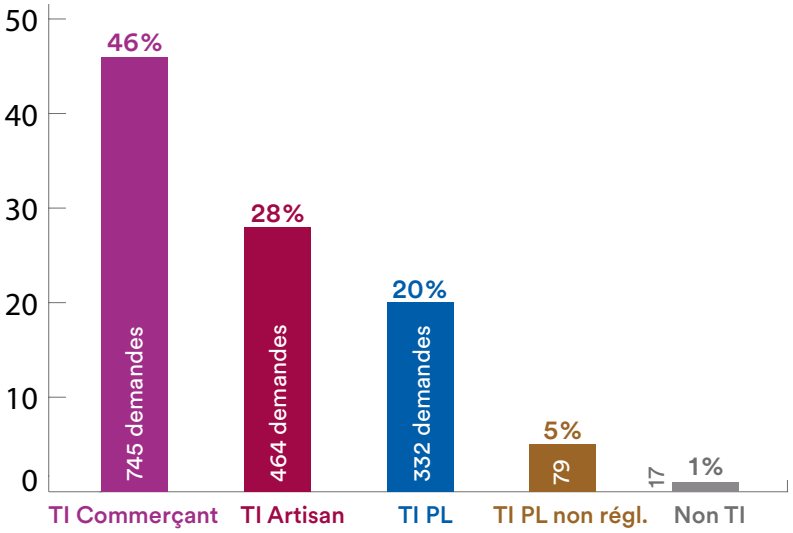
TRANSMETTEUR DE LA DEMANDE AUTRE QUE L'ASSURÉ/COTISANT



LA RÉPARTITION DES DEMANDES EN FONCTION DU GROUPE PROFESSIONNEL ET DU STATUT D'AFFILIATION DU DEMANDEUR

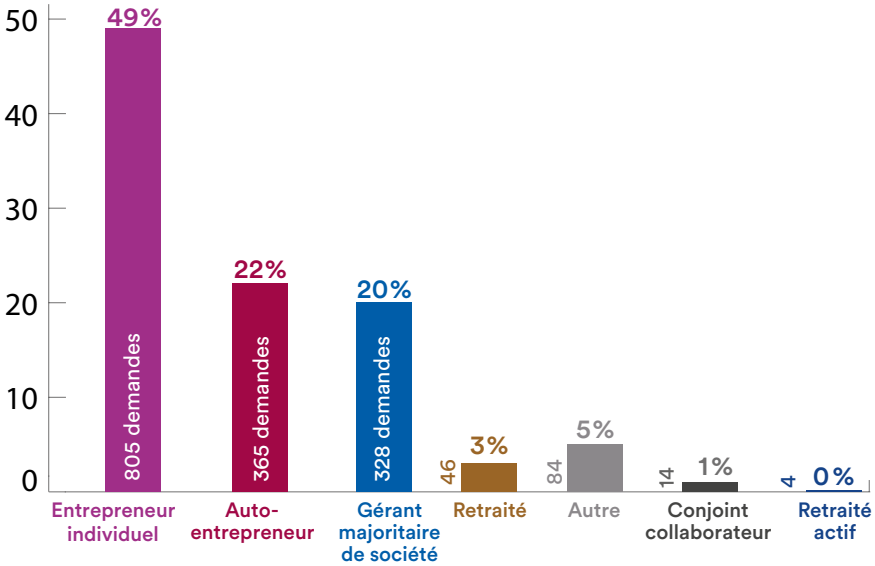
Concernant le régime, la part des commerçants reste toujours majoritaire (46 %) et elle augmente de 2 points par rapport à 2020. Cependant, la part des professions libérales – réglementées ou non – augmente encore avec 25 % contre 22 % en 2020 et 8 % en 2019. Les artisans restent stables avec 28 %.

RÉPARTITION PAR GROUPE PROFESSIONNEL



Concernant la forme d'activité, la part des entrepreneurs individuels reste majoritaire avec 49 % et est en hausse de 7 points par rapport à 2020. En revanche, la part des Auto-Entrepreneurs baisse de 4 points.

RÉPARTITION PAR STATUT D'AFFILIATION

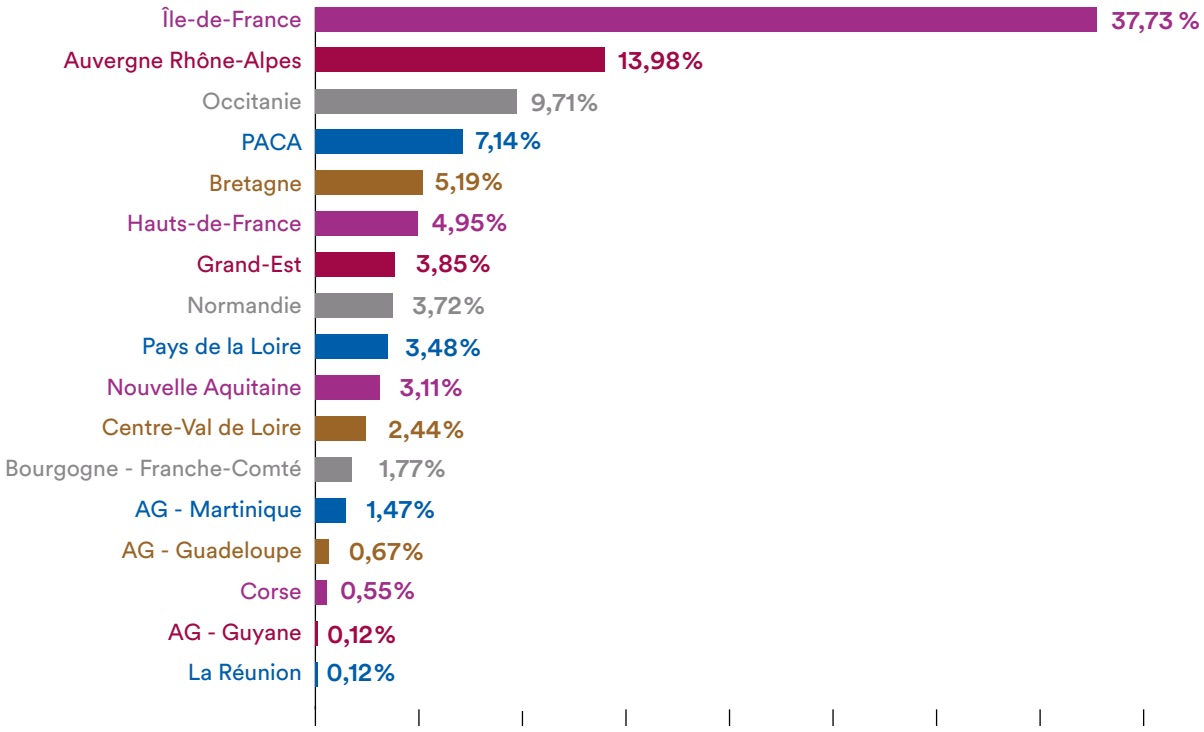


LES MÉDIATEURS CPSTI GESTIONNAIRES DES DEMANDES

Le médiateur de l'Ile de France regroupe toujours la majorité des demandes (38 %) puis vient ensuite celui de la région Rhône-Alpes Auvergne (14 %) avec une concentration plus importante sur Rhône-Alpes.

Les médiateurs des régions Occitanie et PACA sont ensuite concernés mais avec moins de 10 % des médiations.

RÉPARTITION PAR MÉDIATEUR CPSTI

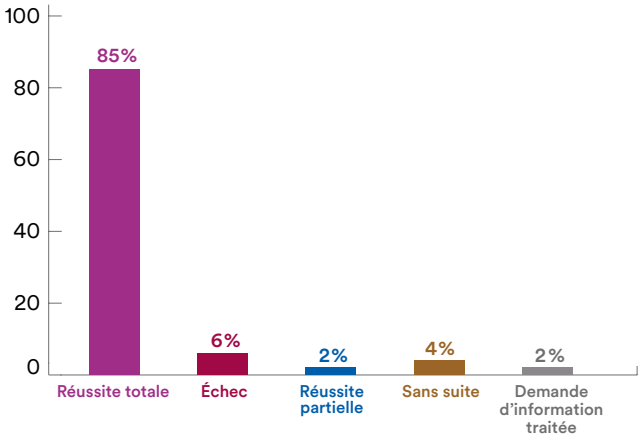


Les résultats des demandes recevables en médiation

Sur les **1646 médiations** enregistrées en 2021, **1422 ont été clôturées dans l'année soit 86.33 %.**

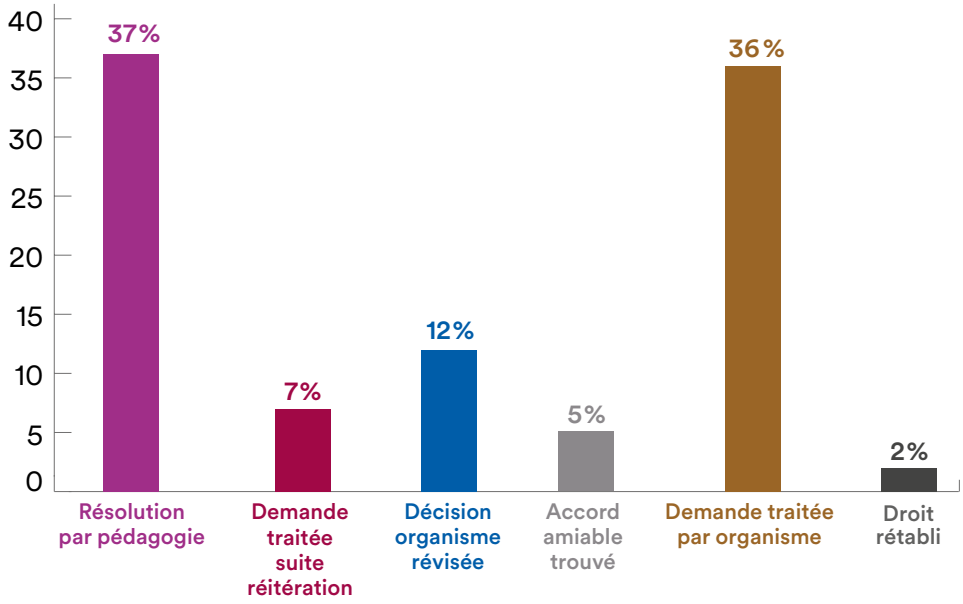
Sur les médiations clôturées, **89 %** sont considérées comme des **réussites** au regard de la réponse apportée au demandeur. Ce chiffre est en hausse de 1 point par rapport à 2020.

RÉSULTATS DES MÉDIATIONS



Cette année encore, la majorité des médiations se terminent soit par une réponse pédagogique (37 %) apportée au demandeur soit par un traitement de la demande par l'organisme de façon prioritaire (36 %).

RÉPARTITION DES TYPES DE «RÉUSSITE»



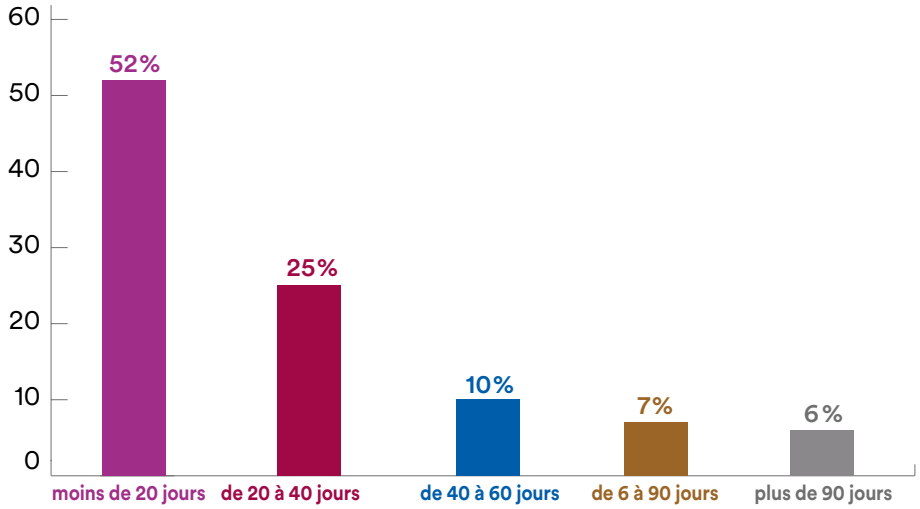
Les délais de traitement des dossiers de médiation

Le **délai moyen de traitement** d'une médiation quel que soit son résultat est de **30 jours** soit une baisse de 10 jours par rapport à 2020.

La majorité des médiations (77%) sont traitées sous 40 jours quel que soit leur résultat.

Les dossiers complexes (6%) peuvent eux bien évidemment excéder 90 jours.

RÉPARTITION DES MÉDIATIONS EN FONCTION DU DÉLAI DE TRAITEMENT



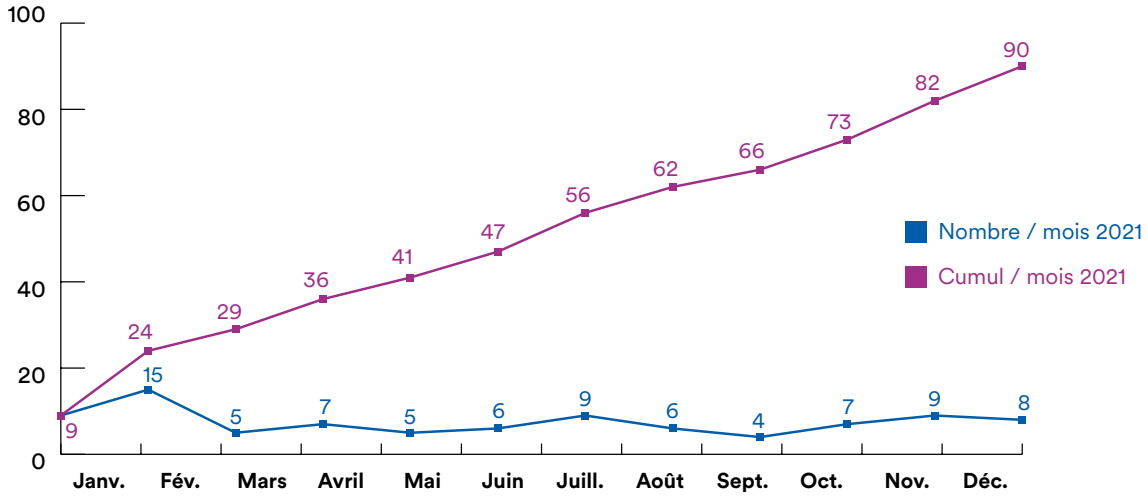
Focus sur les demandes traitées par **le médiateur Urssaf**

135 demandes ont été réceptionnées par un médiateur Urssaf et prises en charge directement par ce dernier dans le cadre de l'application de la NDO.

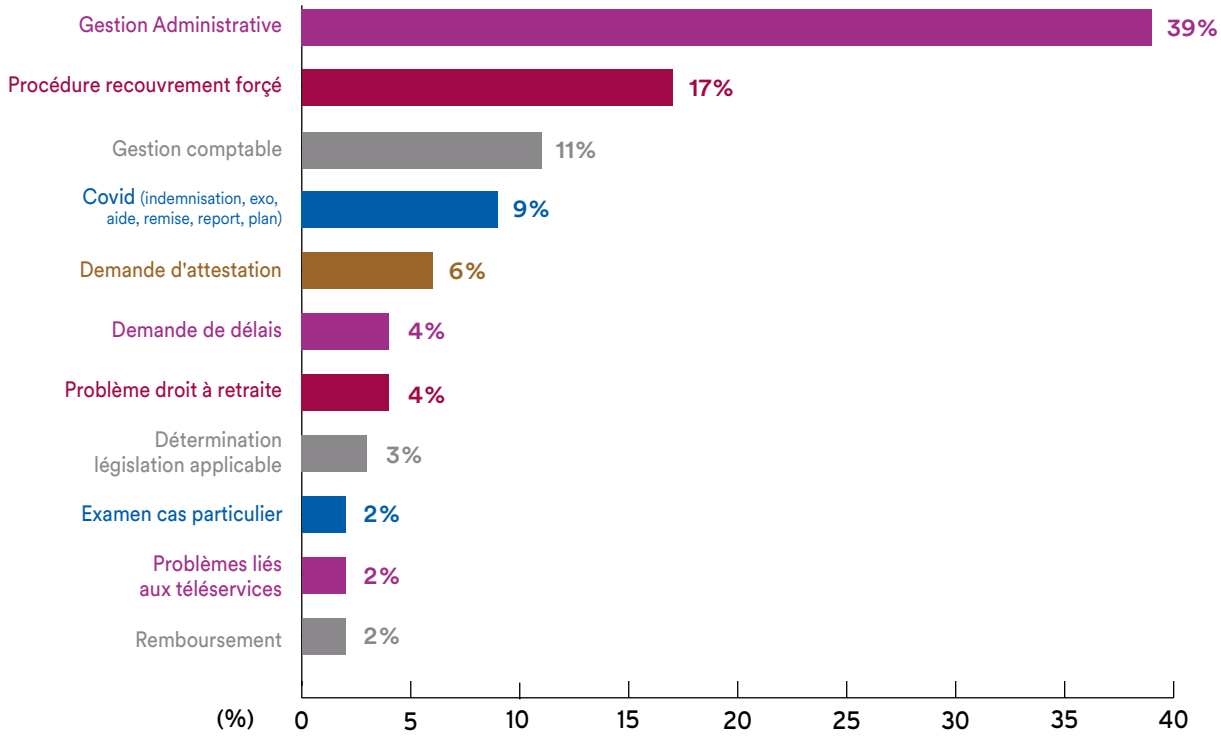
67 % étaient recevables en médiation. 39 % de ces médiations concernaient la gestion administrative du compte du travailleur indépendant.

Le délai moyen de traitement est de 15 jours. 74 % sont des réussites dont 50 % de décisions de l'organisme révisées et 33 % de résolution par pédagogie.

FLUX DES MÉDIATIONS TI TRAITÉES PAR MÉDIATEUR URSSAF

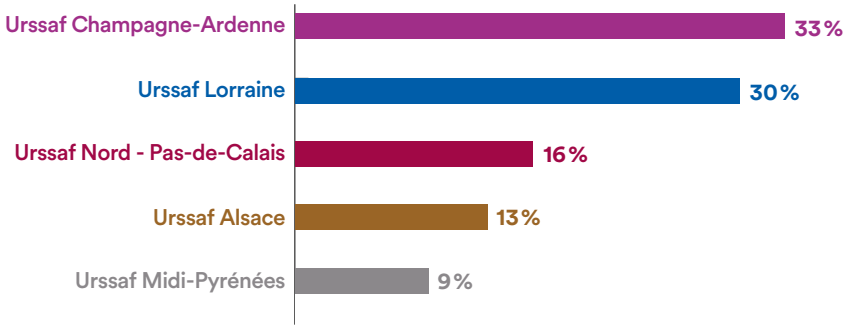


MOTIFS DES MÉDIATIONS



Les médiateurs Urssaf gérant directement les demandes TI dans le cadre de la NDO sont circonscrits aux régions Grand Est, Hauts de France pour le département Nord Pas de Calais et Occitanie pour le département Midi-Pyrénées.

MÉDIATEUR URSSAF CONCERNÉ



Focus sur les demandes traitées par **le médiateur Carsat**

Selon les chiffres communiqués par la Cnav, **639 saisines** concernant des travailleurs indépendants soit un taux de 9.7 % du nombre total ont été traitées dont 186 actifs et 453 retraités.

Les demandes portent en majorité sur les délais de traitement (35 %) ou le calcul de la pension (28 %) de la retraite personnelle de base et complémentaire (63 %).

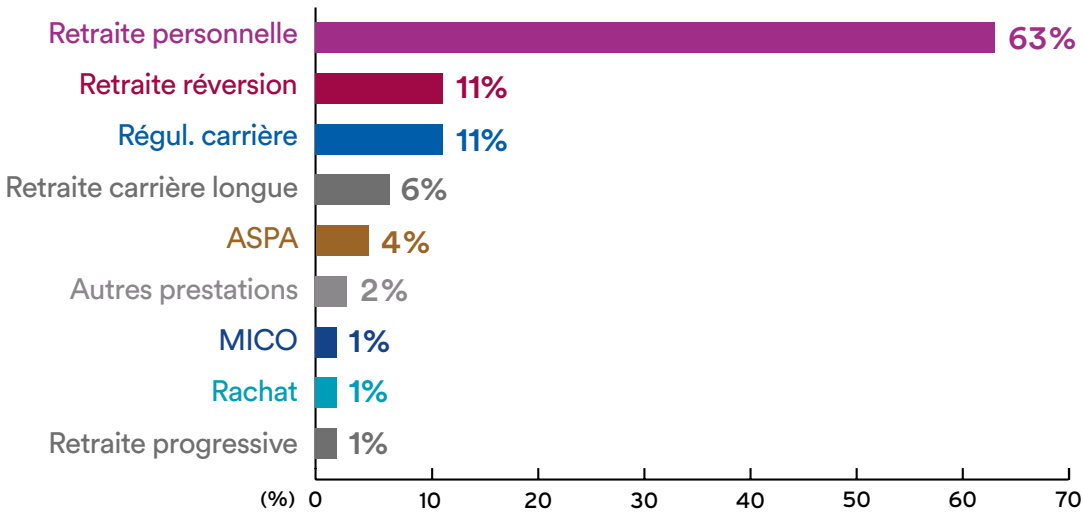
Le taux de recevabilité en médiation est de 76.4 % soit 488 demandes.

Le délai moyen de traitement est de 45 jours.

LES PRINCIPAUX MOTIFS DE SAISINE

Délai traitement	**35 %**
Calcul pension	**28 %**
Non réponse	**9 %**
Rejet	**7 %**
Paiement (retard ou supp.)	**6 %**
Date d'effet	**6 %**
Révision élément de pension	**4 %**
Indus	**3 %**
Notif. non reçue sup. 6 mois	**2 %**

PRESTATION CONCERNÉE



Focus sur les demandes traitées par **le médiateur Cpam**

Selon les chiffres communiqués par la Cnam, **1917 saisines** concernant des travailleurs indépendants ont été traitées dont 240 réceptionnées au niveau national (dont 79 transmises dans le cadre de la NDO).

La majorité des demandes des travailleurs indépendants – **76 %** – concerne le processus de gestion « Prestations en espèces » contrairement aux demandes des autres populations qui concernent principalement la « gestion des bénéficiaires ».

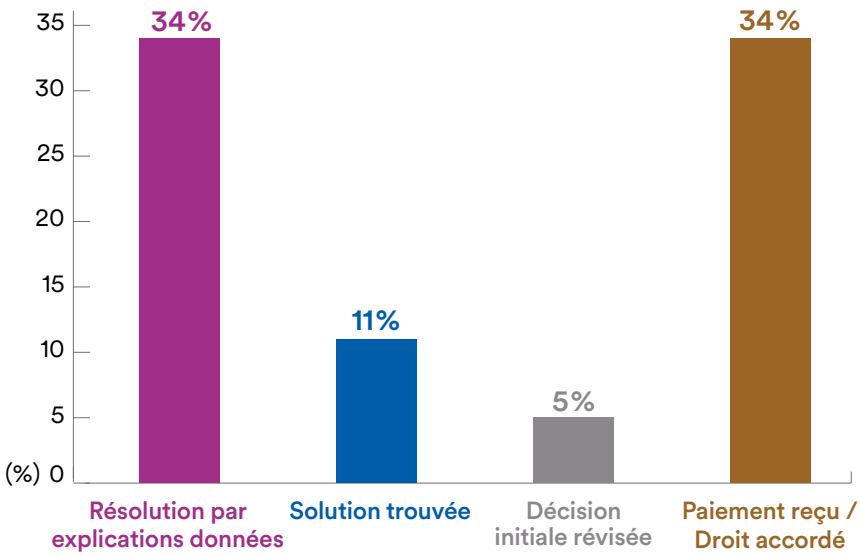
84 % des demandes ont été résolues et **71 %** des demandes ont été traitées dans un délai égal ou inférieur à 1 mois.

RÉPARTITION PAR PROCESSUS EN 2021

Prestations en espèces AS	76 %
dont maladie maternité paternité	55 %
dont invalidité	21 %
Frais de santé	7 %
Gestion des bénéficiaires	12 %
Risques professionnels	2 %
Autres	3 %
dont ASS	0,3 %

RÉSULTAT GLOBAL POUR L'ANNÉE 2021

84% de demandes résolues



Délai de traitement des demandes	
21 jours et moins	62 %
De 22 à 31 jours	9 %
Supérieur à 1 mois	29 %

La médiation au quotidien

Les médiateurs régionaux du CPSTI ont la parole

Les médiateurs régionaux du CPSTI dressent le bilan de l'année 2021, dernière année de leur mandat débuté en 2019. Leurs témoignages sont riches et précieux. En substance, ils soulignent l'importance d'une médiation efficace au service du travailleur indépendant. Pour cela, la coordination avec les organismes prestataires et collecteurs de cotisations est essentielle. Enfin, le fonctionnement optimal du binôme qu'ils forment avec le référent administratif est une condition de la qualité de la médiation.



La montée en charge de la médiation depuis 2019

La conjoncture sanitaire n'aura pas empêché nos médiateurs de conduire à bien leur mission comme le souligne **Jean-Pol Richelet, médiateur de la région Grand-Est :** *« Je suis particulièrement heureux d'avoir contribué à mettre en place l'activité de médiation dans la région Grand-Est bien que la pandémie ne nous ait pas facilité les choses ».*

Le dispositif de médiation du CPSTI a permis à ces travailleurs indépendants bénévoles de se mettre au service de leurs pairs, comme l'indique **Jacques Bignon, médiateur de la région Bourgogne Franche-Comté :** *« 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 par mes fonctions précédentes, mon approche s'est affinée au fil de ces 3 années de mandat, des dossiers, des multiples situations rencontrées ».*

Un plaisir partagé par la médiation nationale qui s'est aussi enrichie des échanges avec les médiateurs régionaux, adaptant le processus de traitement des demandes aux réalités du terrain afin d'être au plus près des besoins. Pour **Emmanuel Cohardy, médiateur de la région Hauts de France** : *« 2021, troisième année, aura été une année de confirmation de l'efficacité du processus de médiation national décliné en région ».*

Pour **Guillaume Renty, médiateur de la région Normandie** : *« La médiation pour le compte des travailleurs indépendants est désormais bien en place et ne demande qu'à recevoir de nouvelles sollicitations ».*

Une médiation utile

Les médiateurs ont parfaitement intégré les particularités et l'importance de leur rôle au service des travailleurs indépendants. **André Maury, médiateur de la région Occitanie** le résume de la manière suivante : *« Un indépendant est d'abord un entrepreneur, mais c'est aussi une personne*

« libre ». Cette liberté est parfois fragile, ces femmes et ces hommes ont besoin d'être compris, aidés et soutenus dans leur action. Il faut réconcilier notre système de protection sociale, indispensable, et des situations personnelles ou professionnelles qui peuvent être particulièrement sensibles ».

Marie-Jeanne Simonini, médiatrice de la région Corse souligne : *« le rôle de la médiation dans le rétablissement des relations des cotisants avec l'administration et le rétablissement de leurs droits ».*

La médiation permet, de manière très concrète, d'identifier une issue au litige. C'est que rappelle **Jean-Forichon, médiateur de la région Ile de France** : *« médiateur CPSTI a le pouvoir de faire des recommandations à l'organisme sur la solution la mieux adaptée à la demande ».*

Jean-Jacques De Ronchi, médiateur de la région Provence Alpes Côte d'Azur, rappelle que la médiation permet également de lever les incompréhensions qui peuvent naître entre les travailleurs indépendants et leurs organismes de protection sociale : *« Dans la majorité des cas, le savoir-faire pédagogique de notre équipe a permis de désamorcer les situations sensibles et de régler les litiges ».*

L'importance de la coordination avec les organismes

La bonne coordination avec les services des organismes est pointée par les médiateurs comme un élément déterminant de la qualité des médiations. Ainsi, **Jean-Jacques Pilloux, médiateur de la région Rhône-Alpes** : *« Toutes les recherches transversales de documents méritent une coordination précise avec les autres organismes sociaux pour offrir des réponses claires ».*

Au sein de l'Urssaf, **Olivier Coste, médiateur de la région Pays de la Loire**, note que *« Les relations informelles internes avec les services juridiques et action sanitaire et sociale, ou encore les instances de la Commission de Recours Amiable et la Commission d'Action Sanitaire et Sociale sont excellentes. Beaucoup de situations trouvent leur solution, avec leur concours efficace ».*

Par essence, la médiation dédiée aux travailleurs indépendants est tributaire de la qualité de ces échanges. À cette fin, l'organisation d'évènements locaux autour de la médiation réunissant tous les acteurs de la sphère sociale est saluée par **Chantal Boulangé, médiatrice de la région Centre Val de Loire** : *« En septembre, le séminaire, en présentiel, fort intéressant, puisque de nombreux partenaires étaient présents, pôle emploi, impôts etc., ce qui montre la volonté de tous de bien intégrer le CPSTI. J'ai pu noter le bon relationnel de tous les services. »*

Les référents administratifs

De manière unanime, les médiateurs saluent l'importance du rôle et du soutien qui leur est apporté par leurs référents administratifs. Ainsi, **Eric Agullo, médiateur de la région Nouvelle Aquitaine**, tient à les *« féliciter pour la qualité de leur travail et leur disponibilité. »*

De la même manière, **Pierre Coudrais, médiateur de la région Bretagne** : *« se réjouit du travail réalisé en parfaite collaboration avec le pilote et son équipe pour l'aider à apporter une réponse adaptée aux difficultés exprimées par les travailleurs indépendants ».* Il adresse *« ses remerciements à l'ensemble des services de l'Urssaf qui lui apportent leur concours. »*

Conscients des réalités auxquelles sont confrontés quotidiennement les travailleurs indépendants dans l'exercice de leur activité, et avec l'aide de leur référent administratif, les médiateurs régionaux établissent un lien avec les services des organismes dont ils connaissent de mieux en mieux les rouages. Dès lors, ils constituent un pont entre les services et l'assuré social permettant de rétablir ou de maintenir une relation de confiance.

Les cas emblématiques

Les cas présentés ci-après permettent au lecteur de se faire une idée de l'activité quotidienne des médiations régionales du CPSTI, tant sur la nature des difficultés rencontrées par des travailleurs indépendants, que sur l'activité de la médiation en tant que telle. En effet, les cas suivants illustrent le rôle qu'a joué la médiation dans la résolution des cas qui lui ont été soumis, en d'autres termes, quelle a été sa valeur ajoutée.

Les recommandations de la médiation constituent les propositions d'évolution de la réglementation, des procédures ou les pistes de réflexions qui visent, sur des thématiques de fond fréquemment rencontrées ou significatives, à l'amélioration de la qualité de service rendue aux travailleurs indépendants par l'Urssaf, la Cpam ou la Carsat.

Les cas emblématiques, quant à eux, montrent comment la médiation, saisie après les services de traitement des réclamations des organismes, peut contribuer à identifier et résoudre :

- une erreur dans l'application de la réglementation ou des procédures,
- une situation particulière, hors cadre, qui appelle un traitement spécifique,
- un différend comportant des composantes relevant d'organismes différents appelant un traitement transversal,
- une incompréhension ayant résisté aux échanges déjà intervenus entre les services et le TI.

Ces cas caractérisent en quelque sorte ce que la médiation peut apporter au sein d'un système complexe et polymorphe, au service de l'individu et la protection de ses droits. Ils ne sont bien évidemment pas le reflet de la gestion courante et habituelle au sein des organismes, mais constituent au contraire l'illustration de ce qui peut arriver lorsqu'un élément dysfonctionne.

Une erreur dans l'application de la réglementation, des procédures

Double affiliation Urssaf / MSA

Jean est affilié à titre principal auprès de la Mutualité Sociale Agricole (MSA) pour son activité agricole et est affilié auprès de l'Urssaf pour son activité de gérant de société. Il saisit la médiation régionale du CPSTI car il a reçu un appel de cotisations pour un montant de 43 693,00 € au titre de l'année 2020.
Le cotisant, qui réglait habituellement une cotisation minimale, s'étonne du montant très élevé des cotisations qui lui sont réclamées. De plus, il informe l'Urssaf qu'il a cédé ses parts et n'a plus la qualité de gérant de ladite société.
Un examen approfondi du dossier a permis de mettre en lumière que Jean ne percevait aucun revenu pour son activité de gérant. Ce sont, par erreur, ses revenus agricoles qui ont été pris en compte dans le calcul des cotisations réclamées par l'Urssaf. La régularisation a été effectuée, et le montant de ses revenus de gérant enregistré à néant.
Son compte a été définitivement radié à la date de cession des parts sociales.

Invalidité et indemnités journalières maladie

Adèle perçoit une pension d'invalidité depuis 2004. La Cpam lui a versé des indemnités journalières mais ces prestations ne sont pas compatibles avec le statut d'invalide. La Cpam lui réclame donc la restitution de la somme correspondante.
Adèle pense avoir droit aux indemnités journalières maladie puisqu'elle cotise au risque maladie. Elle ne comprend pas la demande en restitution de l'indu formulée par la Cpam. Ses différents échanges avec l'Urssaf et la Cpam n'ayant pas permis la résolution de son cas, elle fait appel au médiateur régional du CPSTI.
L'examen de son dossier avec les services révèle que le statut d'invalide n'est pas positionné sur l'ensemble des périodes d'activités indépendantes, entrainant le règlement, non justifié, de cotisations au titre du risque maladie et retraite complémentaire. En effet, l'invalide est exonéré du paiement des cotisations maladie et retraite complémentaire[10].
La situation a été régularisée, l'invalidité a été repositionnée sur les périodes en cause et un crédit a été dégagé au profit de la cotisante, au titre des cotisations indument versées pour le risque maladie. Cette somme a pu être restituée à la Cpam afin de rembourser les indemnités journalières indument reçues.

Des démarches bien effectuées pour bénéficier d'une exonération

Pierre s'est installé auto-entrepreneur. Il est éligible à l'ACRE, exonération qu'il sollicite au moment de la création de son activité. Malgré l'accomplissement correct des formalités administratives pour bénéficier de cet avantage, Pierre s'aperçoit que l'ACRE n'est toujours pas prise en compte.
Pierre contacte l'Urssaf qui refuse d'accéder à sa demande, au motif que les pièces justificatives n'ont pas été produites. Après des nombreux échanges avec les services de l'Urssaf et en désespoir de cause, Pierre contacte le médiateur qui reconstitue les formalités accomplies par Jean et observe que les documents demandés pour prétendre à l'exonération ont bien été fournis.
Le médiateur a rendu compte de son analyse à l'Urssaf qui a constaté que le dossier était bien complet et que l'ACRE pouvait être accordée. Au-delà des aspects strictement administratifs, le médiateur a pu attester de la bonne foi du requérant à l'occasion des nombreux échanges qu'il a eus avec lui.

Codes APE et refus d'Aide financière exceptionnelle (AFE) Covid 19

De nombreux cotisants ont saisi le médiateur des travailleurs indépendants au début de l'année 2021 à la suite de refus par la Commission d'action sanitaire et sociale (CASS) d'accorder l'aide financière exceptionnelle (AFE) Covid 19.
C'est le cas de Virginie qui conteste la décision de refus motivée par le fait qu'elle n'a pas subi de fermeture administrative, mesure prise pour les commerces dits non essentiels.
Dans un premier temps, le refus a été maintenu au motif que son activité répertoriée sous le code APE 3213Z n'est effectivement pas comprise dans la liste des secteurs d'activité entrant dans le champ des fermetures administratives. Mais à la suite de la réponse adressée dans le cadre de la médiation, la cotisante justifie qu'elle a une double activité, celle relative à la vente et celle liée à l'activité de création de bijoux fantaisie. Elle justifie également de la fermeture de son commerce par une attestation s'agissant d'un commerce faisant partie des établissements recevant du public de type M ne pouvant plus accueillir de public en novembre 2020.
Sur la base des nouveaux éléments produits, le médiateur a transmis le dossier à la CASS[11] pour un nouvel examen. À titre exceptionnel, la Commission lui a accordé une aide AFE Covid 19 de 1 000 €.

10 Articles D. 621-4 et D. 635-2 du code de la Sécurité sociale
11 Commission d'action sanitaire et sociale



Situation particulière appelant un traitement spécifique

Un retraité précaire

Jacques est retraité depuis le 31 mars 2011 mais il reste redevable de cotisations sociales impayées pour lesquelles une contrainte lui a été signifiée. Le recouvrement de la dette de cotisations a été confiée à un huissier de justice.
Jacques a de graves problèmes de santé à la suite d'un accident du travail. Il s'efforce de régler 100 € par mois auprès de l'huissier de justice mais ne peut plus assurer les frais de scolarité de sa fille étudiante. Le recouvrement par l'huissier a un fort impact sur son état de santé.
Il demande l'arrêt des poursuites d'autant plus que l'Huissier a dressé un procès-verbal de saisie-vente sans valeur marchande.
Dans le cadre des mesures exceptionnelles de l'Action Sociale concernant les plus de 70 ans radiés, la médiatrice régionale a sollicité une prise en charge des cotisations, mais la commission a refusé la prise en charge même partielle des cotisations.
La médiatrice recommande alors l'arrêt du recouvrement, le retour du dossier de l'Huissier et l'admission en non-valeur au motif que le débiteur est insolvable.
La recommandation a été suivie et l'arrêt des poursuites a été instruit pour admettre la créance en irrecouvrable.

Une débitrice suicidaire

Le défenseur des droits alerte le médiateur régional du CPSTI sur les tendances suicidaires de Caroline qui est gérante d'une société en liquidation judiciaire. La cotisante se dit harcelée par l'Urssaf. Elle ne peut plus régler ses dettes et élever ses enfants et évoque, à mots couverts, le suicide comme seule issue.
Compte tenu des éléments invoqués, du caractère sensible de la demande, une action transversale avec le service de l'Action sociale a été engagée pour orienter l'intéressée vers une demande d'attribution d'une aide aux cotisants en difficulté (ACED) pour un montant de 6000€.
Par ailleurs, il lui a été proposé d'intégrer le « parcours HELP » destiné aux travailleurs indépendants confrontés à des difficultés personnelles et/ou professionnelles. Les organismes de Sécurité sociale (Urssaf, Caf, Cpam, Carsat) proposent un accompagnement individualisé, coordonné et accéléré pour apporter des réponses concrètes sur le champ de la santé, des prestations sociales et du recouvrement.
La situation de cette cotisante a pu être prise en charge dans ce cadre.

Neutralisation des conséquences de la crise sanitaire

Jasmine a créé sa micro-entreprise d'esthétique en juillet 2016. Elle observe un congé de maternité à compter du 4 janvier 2021 pour lequel la Cpam lui a versé des prestations en espèces à taux réduit.
L'examen de sa situation par la médiation du CPSTI montre que Jasmine se trouve dans une situation doublement particulière.
En premier lieu, son chiffre d'affaires pour le 4e trimestre 2020, bien que se rapportant à la période de référence des 3 dernières années qui précèdent l'arrêt de travail, est exclu du calcul du RAAM car les cotisations correspondantes ont été versées le 1er février 2021, soit postérieurement au congé de maternité. Or le paiement de ces cotisations est intervenu à leur date d'exigibilité sans retard imputable à Jasmine.
Ainsi, cette TI a été pénalisée dans ses droits aux prestations par le calendrier de collecte des cotisations de l'Urssaf du fait du décalage structurel qui existe entre la période de référence prise en compte pour déterminer les droits aux prestations par la Cpam et les dates d'exigibilité des cotisations.
Avec la prise en compte de ce versement de cotisations du 4e trimestre 2020, le RAAM de Jasmine pour les années 2018, 2019 et 2020 est bien supérieur au seuil :

Année	Montant cotisé	Nombre de jours cotisés
2020	**1 500 €**	**366**
2019	**4 675 €**	**365**
2018	**6 243 €**	**365**

Calcul du RAAM
(2018, 2019, 2020)
(1500 + 4675 + 6243) / 3
= 4 139,33 €

D'autre part, l'activité professionnelle de Jasmine a été fortement impactée en 2020 par les conséquences de la crise sanitaire. Elle est esthéticienne et son chiffre d'affaires a drastiquement chuté. Or, le dispositif visant à neutraliser les effets négatifs de la crise sanitaire sur les droits aux prestations des TI paru en août 2021[12] n'est entré en vigueur que postérieurement à son congé de maternité. Néanmoins, la lettre ministérielle du 3 septembre 2021 est venue étendre l'application de ces dispositions à l'ensemble de l'année 2021.
Le RAAM de Jasmine doit donc, sur la base de ces instructions nouvelles, être calculé en excluant l'année 2020. Il est dès lors supérieur au seuil de déclenchement du taux plein des prestations maternité :

Année	Montant cotisé	Nombre de jours cotisés
2020	**0 €**	**366**
2019	**4 675 €**	**365**
2018	**6 243 €**	**365**

Calcul du RAAM
(2018 et 2019)
(4675 + 6243) / 2
= 5459 €

Le médiateur a demandé que le dossier de Jasmine soit régularisé par la Cpam en application des dispositions relatives à la neutralisation de la crise sanitaire. La régularisation est intervenue en décembre 2021.
La question de principe relative à l'effet négatif sur les droits aux prestations du décalage structurel entre la période de référence prise en compte pour déterminer les droits aux prestations et les dates d'exigibilité des cotisations, n'a pas été étudiée dans le cas de Jasmine. Néanmoins, elle fait l'objet d'une recommandation de la médiation nationale dans le présent rapport.

12 Loi n° 2021-1040 du 5 août 2021 relative à la gestion de la crise sanitaire et décret n° 2021-1049 du 6 août 2021 portant mesures exceptionnelles relatives aux indemnités journalières de Sécurité sociale versées aux travailleurs indépendants

Un différend comportant des composantes relevant d'organismes différents appelant un traitement transversal

Impact de l'ACRE sur les droits retraite

Paul saisit la médiation des travailleurs indépendants pour une difficulté qui concerne à la fois l'Urssaf et la Carsat.
En effet, en réalisant un point de situation avec la Carsat, il a observé que pour les années 2019 et 2020, aucun trimestre n'était comptabilisé pour son activité exercée en micro-entreprise. Paul avait bénéficié sur ces périodes de l'exonération ACRE et en a donc déduit que cette aide l'avait finalement pénalisé dans le calcul de ses trimestres de retraite.
Un examen approfondi de son dossier a permis de lui apporter une réponse détaillée lui confirmant l'absence d'incidence du bénéfice de l'exonération sur l'obtention des trimestres en cause.
En effet, le crédit qui est positionné sur le compte au titre de l'exonération va permettre au cotisant d'acquérir des trimestres comme s'il n'avait pas été exonéré. La nature des trimestres acquis grâce à cette compensation est identique à celle qui aurait été retenue si le cotisant avait réglé ses cotisations, à savoir « cotisées ». Le médiateur lui a précisé que ces trimestres sont également pris en compte pour les conditions d'octroi de la retraite anticipée. L'exonération ACRE n'a pas d'impact sur le niveau des prestations. Il en est de même pour les prestations maladie et maternité.
L'exonération ACRE n'ayant aucune incidence sur le calcul des trimestres, la Carsat a pris le relais dans le traitement de ce dossier qui été régularisé.

Perception de revenus professionnels pendant un congé pour maternité

Magali est enceinte. Elle exerce sous le statut de micro-entrepreneure une activité de fabrication d'objets d'art (colliers, statuettes et divers autres produits) qui sont vendus notamment sur internet via des plateformes.
Elle s'interroge sur la déclaration de chiffres d'affaires durant son congé maternité car elle est susceptible de percevoir des versements correspondant à des ventes réalisées.
Bien que ne travaillant pas durant le congé de maternité, il est probable que des ventes soient réalisées pendant sa période d'arrêt de travail. Or, Magali se demande si ces déclarations sont compatibles avec l'engagement de cesser toute activité professionnelle associée au congé de maternité.
Elle ne parvient pas à obtenir de réponse à sa demande auprès de l'Urssaf d'une part ni auprès de la Cpam d'autre part.
Cette demande a été traitée conjointement avec la médiation de la Cpam. In fine, le médiateur avec l'appui de la médiation nationale a confirmé à l'assurée qu'elle doit effectuer sa déclaration de CÀ durant son congé maternité afin de pas se mettre en situation irrégulière. La médiation Cpam a indiqué signaler cette problématique auprès de la Cnam.

Refus de versement de prestations invalidité et d'indemnités journalières et appel au secours

En mai 2021, Louis saisit le médiateur TI en expliquant une situation personnelle très difficile : la perte d'un proche, puis la liquidation judiciaire de sa société car il ne pouvait plus exercer pour cause de maladie. De plus, sa maison risque d'être saisie car son assurance n'a pas pris en charge les échéances de prêt bien qu'un expert l'ait reconnu invalide à 90 % à titre professionnel et 20 % à titre fonctionnel. Malgré plusieurs relances et réclamations, son dossier de pension d'invalidité est resté bloqué au niveau de la Cpam. Louis survit grâce au RSA. Il indique que c'est un appel au secours car il ne sait plus quoi faire et qu'il est désespéré. Il précise avoir voulu en finir pour de bon.

La responsable médiation a pris contact par téléphone avec Louis afin de le rassurer sur la prise en charge de son dossier. Il lui a également été conseillé de faire appel au médiateur bancaire afin de pouvoir régler son litige avec l'assurance de son prêt. Par la suite, l'analyse conduite dans le cadre de la médiation a confirmé que les conditions administratives n'étaient pas remplies pour obtenir une pension d'invalidité ni des indemnités journalières maladie. Après avoir étudié toutes les aides possibles, la Cpam a convenu de faire intervenir une assistante sociale afin d'aider Louis à remplir un dossier d'allocation adulte handicapé (AAH) dont le montant est plus important que celui du RSA. Début août 2021, l'AAH a été accordée à Louis.
L'intervention du médiateur CPSTI a permis d'apporter un conseil mais aussi un soutien à un TI en grande fragilité et de bénéficier d'une prestation, plus avantageuse, en lien avec son état de santé.

Une incompréhension ayant résisté aux échanges déjà intervenus entre les services et le TI

Droit d'option et transfert de la Cipav vers la Carsat

Loïc a effectué des démarches auprès de la Cipav en mars 2021 pour faire valoir son droit d'option afin de quitter cet organisme et être affilié au régime général au 1er janvier 2022. La Cipav a indiqué au demandeur qu'elle n'était pas compétente en la matière et l'a renvoyé vers les services de l'Urssaf. Après plusieurs mois de sollicitations auprès des deux organismes sans succès, l'intéressé a saisi le médiateur pour l'aider à faire aboutir sa démarche.
Le droit d'option est ouvert, à compter du 1er janvier 2019 jusqu'au 31 décembre 2023, pour les adhérents de la Cipav exerçant en tant que micro-entrepreneur ou en tant que professionnel libéral classique. Le transfert est effectif l'année suivant celle au cours de laquelle la demande a été formulée. Les conditions à respecter sont les suivantes : exercer une profession hors des activités inscrites dans le périmètre de la Cipav et être à jour de ses obligations sociales au 31 décembre de l'année N pour un transfert au 1er janvier N+1.
Le référent médiation a pris contact avec les services de l'Urssaf pour connaitre leur position et les modalités de prise en charge de ce type de demande. Un questionnaire a été adressé par l'Urssaf à la Cipav pour connaître la situation du demandeur. Après vérification de l'ensemble des critères, l'Urssaf s'est positionnée, en validant la possibilité de transfert et a initié les opérations de transfert vers la Carsat.



Conséquences d'une immatriculation tardive

Daniel saisit le médiateur pour contester le montant et le mode de calcul des cotisations qui lui sont réclamées. Il sollicite l'annulation d'une partie de sa dette au motif qu'il a subi de nombreux préjudices à la suite de son affiliation tardive en tant que travailleur indépendant imputable au RSI.
Une réponse pédagogique lui a été apportée lui certifiant le montant de la dette et lui rappelant que celle-ci avait été validée par un jugement et qu'il n'avait pas interjeté appel de la décision.
En réponse, le cotisant confirme son mécontentement et explique qu'il a subi un préjudice moral et financier en raison de la gestion de son dossier par le RSI. Peu après, son avocat sollicite de nouveau l'annulation de la moitié de la dette au motif qu'il n'a pas été affilié au régime des travailleurs indépendants entre 2009 et 2013.
Une nouvelle réponse pédagogique est adressée confirmant que l'annulation de la dette est impossible car le cotisant a bien été affilié par le RSI à bonne date mais a été immatriculé tardivement en raison d'un problème technique. De plus, la Cpam a confirmé que l'assuré a bénéficié de soins durant la période litigieuse.
Un rendez-vous physique a été organisé avec le cotisant, son conseil, le médiateur et l'Urssaf. Au cours du rendez-vous, le médiateur a précisé au cotisant la différence entre l'affiliation et l'immatriculation. À l'issue du rendez-vous, le cotisant était finalement d'accord avec le montant réclamé par l'Urssaf (123000 €) mais a sollicité un échéancier sur 4 ans pour apurer sa dette. L'échéancier a été accordé et mis en œuvre par l'organisme conformément à la demande du cotisant.

Chacune de ces situations concrètes montre que le travailleur indépendant a pu trouver auprès du médiateur régional du CPSTI et de ses référents administratifs en Urssaf, l'accompagnement et l'aide permettant la résolution des difficultés qu'il a rencontrées. La médiation, tierce aux organismes et services, collabore néanmoins étroitement avec eux afin de trouver une solution équilibrée et équitable aux cas particuliers qui lui sont soumis.
La bonne compréhension par le travailleur indépendant des motivations de l'organisme constitue également un rôle important de la médiation et permet de résoudre bien des différends.

Les recommandations de la médiation nationale



La médiation nationale a pour mission d'identifier au travers des problématiques soulevées par les travailleurs indépendants auprès des médiateurs régionaux, au regard de leur récurrence comme de leurs particularités, des propositions d'amélioration de la qualité du service rendu aux travailleurs indépendants.

Ces propositions, présentées dans ce chapitre, sont formulées dans le cadre de l'article R. 612-9 du code de la Sécurité sociale. Elles se déclinent en deux parties :

- → les recommandations pour l'année 2021 organisées en quatre catégories : neutralisation des impacts de la crise sanitaire sur les droits aux prestations, le recouvrement, l'assurance maladie et l'assurance retraite ;
- → le suivi des recommandations antérieures (clôturées / en cours).

Les recommandations 2021



Neutralisation des impacts de la crise sanitaire sur les droits aux prestations

NEUTRALISATION DES CONSÉQUENCES DE LA CRISE SANITAIRE SUR LES DROITS SANTÉ

Afin de neutraliser les impacts de la crise sanitaire sur le droit aux prestations des travailleurs indépendants, l'Urssaf Caisse nationale (UCN) et la Cnam ont mis en place en juin 2021 des mesures de gestion selon lesquelles les cotisations en débit faisant l'objet d'un plan de paiement auprès de l'Urssaf étaient considérées comme payées. De fait, le montant des revenus cotisés transmis à la Cpam pour le calcul des droits santé s'en trouvait augmenté.

Il est apparu en médiation que ces mesures mises en place pour corriger les effets involontaires sur les prestations des reports et suspensions opérées d'office par la branche recouvrement sont inopérantes pour les TI qui ont payé les cotisations reportées et qui, de fait, ne bénéficient pas de plan de paiement. Ainsi, un assuré qui a payé ses cotisations se trouve dans une situation moins favorable qu'un assuré débiteur bénéficiaire d'un plan de paiement.

Un cas concret
Lise est une professionnelle libérale en congé de maternité à compter du mois de septembre 2020, pour lequel la Cpam a versé des prestations en espèces à taux réduit, car le RAAM est faible.
Le paiement de la régularisation 2019 qui devait initialement intervenir le 5 août 2020 a été reporté dans le cadre des mesures liées à la crise sanitaire. De fait, à la date du congé de maternité, le RAAM est inférieur au seuil de déclenchement du taux plein.
Le 17/11/2020, Lise paye la régularisation 2019, soit après la date de son arrêt de travail. Dès lors, son compte ne présente plus de débit permettant la mise en place d'un plan d'apurement qui permettrait de considérer les cotisations comme payées dans le dispositif de gestion mis en place.
La Cpam refuse de prendre en compte les revenus cotisés correspondants. La médiation régionale recommande en avril 2021 l'intégration dans le calcul du RAAM des revenus cotisés incluant le paiement du 17/11/20.
Au terme de nombreux échanges, le dossier de Lise est finalement régularisé le 4 novembre 2021.

Pour éviter qu'un assuré qui a payé ses cotisations soit moins bien traité qu'un assuré débiteur bénéficiant d'un plan de paiement COVID, il convient de prendre en compte dans le calcul du RAAM les revenus cotisés correspondant aux cotisations payées après la date de l'arrêt de travail en raison du COVID.

Dans le cadre des opérations de régularisation de masse en cours, la situation des assurés à jour de cotisations doit faire l'objet d'une attention particulière, ce qui motive la présente recommandation.

RECOMMANDATION N°1

Veiller à la neutralisation effective des conséquences de la crise sanitaire pour les TI ayant payé leurs cotisations après la date de l'arrêt de travail en raison des décalages liés au COVID et ne bénéficiant pas d'un plan de paiement.

NEUTRALISATION DES CONSÉQUENCES DE LA CRISE SANITAIRE SUR LES DROITS RETRAITE

Dans le rapport d'activité 2020, la médiation nationale a formulé des recommandations visant à neutraliser les conséquences de la crise sanitaire sur les droits retraite des indépendants. Il s'agissait notamment d'accepter la révision des pensions retraite, à titre dérogatoire au regard des conséquences de la crise sanitaire, pour permettre aux travailleurs indépendants de régulariser leurs cotisations et rétablir, après paiement de celles-ci, leurs droits à retraite à la date de départ initiale.

En effet, l'assiette de calcul de la pension de retraite est directement liée au montant des cotisations retraite versées par le travailleur indépendant. Dès lors, les cotisations non versées du fait de la crise sanitaire (du fait de la suspension ou du report des échéances ou de la réduction de l'assiette de calcul des cotisations) impactent directement les droits du travailleur indépendant souhaitant prendre sa retraite.

La mise en place par l'Urssaf des plans d'apurement dans le courant de l'année 2021 a bien permis d'englober ces dettes de cotisations liées au COVID. Toutefois, côté assurance retraite, aucun texte ni aucune instruction ne sont venus autoriser la révision des pensions après paiement de ces dettes découlant pourtant de circonstances exceptionnelles. L'assurance retraite indique que la révision ne peut être envisagée qu'en ultime recours et de manière ponctuelle dans les situations les plus difficiles.

Les conséquences sur les droits des TI souhaitant partir à la retraite sont directes et importantes.

Un cas concret

Maurice, 64 ans, souhaite prendre sa retraite en 2021, mais il a une dette de 13365€ pour laquelle l'Urssaf lui a accordé un échéancier de paiement.

Cette dette est constituée à la fois de cotisations correspondant à la période de suspension des prélèvements (dette dite « COVID ») et de dettes antérieures à 2020 pour lesquelles aucun échéancier de paiement n'a pu être mis en place du fait de la suspension par l'Urssaf de toutes les opérations de recouvrement, y compris amiables.

À la suite d'échanges avec la Carsat sur sa situation particulière, l'organisme lui indique ne pouvoir retenir que les cotisations dont Maurice se sera effectivement acquitté à la date d'effet de la retraite et l'invite à se rapprocher de l'Urssaf pour le règlement des cotisations dans les meilleurs délais afin qu'il y ait le moins d'impact possible sur ses droits retraite (revenus cotisés, nombre de trimestres, points pour la complémentaire retraite).

Maurice n'a pas la possibilité financière d'acquitter les cotisations faisant l'objet de l'échéancier.

La suspension du recouvrement des cotisations sociales du fait de la crise sanitaire a entraîné :

- → l'arrêt du recouvrement des cotisations courantes (suspension, report dès mars 2020), d'une part,
- → l'arrêt du recouvrement des débits de cotisations préexistants à la crise sanitaire, d'autre part.

Cela signifie : plus de recouvrement amiable ni forcé, pas de mise en place de plans de paiement.

De fait, les cotisants étaient dans l'impossibilité de régulariser leur situation vis-à-vis de l'Urssaf qui a totalement arrêté son activité sur ce point.

Ces deux types de situations doivent être prises en compte dans les nécessaires mesures de neutralisation des conséquences de la crise sanitaire.

De plus, tous les TI quel que soit leur secteur d'activité ont subi ces mêmes conséquences. Dès lors, ceux dont la date de départ en retraite intervient avant que le plan de paiement mis en place avec l'Urssaf ne soit terminé doivent faire l'objet d'un examen bienveillant permettant la révision de la pension liquidée au regard des cotisations réellement acquittées. À minima cette révision doit concerner, après apurement total des débits, les cotisations correspondant aux périodes impactées par la crise sanitaire.

L'absence de mesure explicite pour les travailleurs indépendants concernés est par ailleurs une source d'inquiétudes lors de la préparation du départ en retraite.

RECOMMANDATION N° 2

Les travailleurs indépendants retraités bénéficiaires d'un plan d'apurement intégrant des dettes de cotisations liées à la crise sanitaire doivent pouvoir bénéficier de la révision de leurs droits après paiement total des sommes concernées.

Les travailleurs indépendants débiteurs de cotisations liées à la crise sanitaire qui souhaitent partir en retraite doivent disposer d'une information claire sur la possibilité d'une révision post liquidation de la retraite après apurement de la dette.



Recouvrement

CALCUL DES COTISATIONS SOCIALES

Assouplir les règles de date limite d'option pour changer de périodicité en matière de déclaration et de paiement des cotisations de l'auto-entrepreneur.

Lors de la création de l'activité, l'auto-entrepreneur opte pour une déclaration et un paiement des charges mensuels ou trimestriels sur le formulaire de début d'activité. Le choix d'une périodicité vaut pour une année civile.

De nombreuses demandes de médiation concernent le changement de cette périodicité. C'est notamment le cas des auto-entrepreneurs qui, en qualité d'anciens salariés peuvent prétendre au versement d'allocations chômage de la part de Pôle Emploi.

En effet, Pôle Emploi exige une actualisation mensuelle de la situation des demandeurs d'emplois qui conditionne notamment le versement des allocations chômage et leur montant. Les TI doivent déclarer le montant des revenus professionnels.

Si Pôle Emploi prévoit bien le cas des travailleurs indépendants qui déclarent leurs chiffres d'affaires selon une périodicité trimestrielle, au plan pratique des interruptions de service des allocations sont constatées.

Celles-ci ont bien évidemment des conséquences préjudiciables importantes pour ces anciens chômeurs inactifs dont l'activité indépendante émergente ne permet pas de dégager des revenus suffisants et qui demeurent dépendants de l'allocation chômage pour vivre.

Dès lors, l'auto-entrepreneur qui, à la création de son activité, a opté pour une déclaration trimestrielle, aura intérêt à modifier ce choix et opter pour une déclaration mensuelle. Mais les règles applicables en la matière sont trop contraignantes : la date limite d'option pour le changement de périodicité est fixée au 31/01 de l'année N, au-delà de ce délai elle ne sera acceptée que pour l'année N+1.

Un cas concret

À la suite d'un licenciement économique, Régine a créé une auto-entreprise de coiffure à domicile. Elle a initialement opté pour une périodicité trimestrielle.

En mars 2021, elle sollicite un changement pour une périodicité mensuelle afin de ne pas subir d'interruption dans le versement des allocations chômage.

L'Urssaf a refusé d'effectuer cette modification au motif que sa demande n'a pas été effectuée dans les délais, soit avant le 31 janvier 2021.

Dans le cadre du traitement de cette situation en médiation, il a été recommandé à l'organisme de procéder avec bienveillance à un nouvel examen de la demande de la cotisante compte tenu de sa situation délicate et d'accepter son changement de périodicité.

L'Urssaf a revu sa position en accordant à la cotisante le changement de périodicité.

La réitération de ces cas pour lesquels il existe un risque important de précarisation d'une part, ainsi que le soutien que sont en droit d'attendre ces entrepreneurs involontairement privés d'une activité salariée et qui tentent de créer leur propre activité professionnelle d'autre part, doit conduire à retenir une souplesse dans la prise en compte du changement d'option.

RECOMMANDATION N° 3

Informer l'AE créateur susceptible de bénéficier par ailleurs d'allocations chômage sur les conséquences du choix d'une déclaration mensuelle ou trimestrielle.

Les demandes de changement de périodicité de déclaration des chiffres d'affaire des cotisants trimestriels souhaitant passer mensuels dans le but de bénéficier de l'allocation chômage doivent être acceptées dans le cadre d'une application mesurée de la réglementation.

D'une façon générale pour tous les cotisants qui souhaitent passer à la mensualisation, et pour plus de souplesse le médiateur préconise également que ce délai au 31/01/N puisse être porté à la fin du premier trimestre de l'année N, quel que soit le motif de la demande.

EXONÉRATION DE COTISATIONS

L'attention de la médiation du CPSTI est régulièrement attirée sur les conditions du bénéfice de l'exonération de cotisations mise en place au profit des créateurs d'entreprise. Des recommandations de la médiation nationale portant sur l'ACRE ont été formulées dans les précédents rapports annuels d'activité.

On comprend aisément l'objectif de ce dispositif destiné à stimuler la création d'entreprise ou la reprise d'une entreprise existante dans un contexte économique sous tension. Néanmoins, la complexité administrative associée à l'ACRE emporte concrètement des effets à l'origine de difficultés et d'incompréhensions pour les travailleurs qui ont fait le choix de se lancer dans l'aventure de l'activité indépendante.

Le dispositif a bien été modifié ; on note ainsi la suppression du délai de 45 jours[13] pour demander le bénéfice de l'aide lors de la création de l'activité précédemment recommandée par la médiation du CPSTI. Toutefois, des difficultés subsistent.

De plus la conjoncture exceptionnelle des années 2020 et 2021, fortement impactées par la crise sanitaire issue de la pandémie COVID 19, a exacerbé ces difficultés. Sont ainsi régulièrement remontées aux médiateurs les situations suivantes :

En cas de reprise d'une précédente activité

Il s'agit du cas d'un entrepreneur qui débute une première activité indépendante. Malheureusement, cette activité ne se développe pas et périclite rapidement. Aucun chiffre d'affaires n'a été dégagé au titre de cette activité qui n'a duré que peu de temps.

Cette première tentative avortée est préjudiciable lorsque l'entrepreneur tente à nouveau de démarrer, quelques temps après, une activité identique à la précédente. En effet, il ne peut obtenir l'exonération lors de la reprise de la même activité, car il n'est pas considéré comme créant une nouvelle activité, mais comme reprenant son ancienne activité.

Le code de la Sécurité sociale prévoit en effet à l'article R. 131-3 que : *« Ne sont assimilées à un début d'activité ni la modification des conditions d'exercice de l'activité professionnelle du travailleur indépendant, ni la reprise d'activité intervenue soit dans l'année au cours de laquelle est survenue la cessation d'activité, soit dans l'année suivante. »*

13 L'article R. 5141-8 du code travail qui portait ce délai a été abrogé par le décret N° 2021-300 du 18 mars 2021-art. 15

Un cas concret
Bertrand a créé une première activité de conseil aux entreprises radiée le 31 décembre 2020. Il a ensuite sollicité à nouveau son immatriculation auprès des services de l'Urssaf, toujours pour une activité de conseil aux entreprises, à compter du 1er juillet 2021.
Sa précédente activité ayant le même objet que la nouvelle et ayant fait l'objet d'une radiation moins d'un an avant la reprise d'activité, Bertrand n'était pas considéré en début d'activité au sens de l'article R. 131-1 du Css. Il n'était pas éligible à l'octroi de l'exonération ACRE.
Un refus d'attribution de l'ACRE lui a été notifié que Bertrand a contesté devant les services de l'Urssaf puis auprès du médiateur du CPSTI.
Après un examen attentif du dossier, et au regard de ses caractéristiques, le médiateur a recommandé à l'organisme d'accorder au cotisant le bénéfice de l'exonération ACRE pour sa nouvelle activité. En effet, ce travailleur indépendant n'avait en réalité jamais réellement débuté l'activité au cours de sa précédente tentative et il n'était pas satisfaisant qu'il ne puisse être aidé en bénéficiant de l'ACRE, avantage dont il n'avait jamais bénéficié.
Les services de l'Urssaf ont accepté de revoir exceptionnellement leur position et ont accordé à Bertrand le bénéfice de l'exonération ACRE à compter du début de sa nouvelle activité.

En cas de précédente attribution de l'aide qui n'a jamais été effective

D'autres situations traitées en médiation ont également fait apparaître que lorsque l'ACRE a été attribué au titre d'une activité antérieure mais que celle-ci n'a en réalité donné lieu à aucun revenu, le refus opposé à la demande de bénéfice de l'ACRE au titre d'une activité postérieure est mal compris et mal vécu par les entrepreneurs. En effet, ils estiment ne pas avoir réellement bénéficié de l'exonération dans la mesure où aucun revenu n'a été dégagé par leur précédente activité.

Dans le contexte économique difficile découlant de la crise sanitaire, une approche favorisant le soutien à la création d'entreprise doit prévaloir. C'est pourquoi la médiation nationale appelle à une application raisonnée des textes applicables et formule les recommandations suivantes :

RECOMMANDATION N° 4

Le travailleur indépendant dont la précédente activité n'a pas eu de réelle existence (période très courte et absence de chiffre d'affaires) doit être considéré comme débutant une activité et pouvoir bénéficier de l'ACRE.

Une perspective d'évolution du dispositif de soutien à la création d'entreprise pourrait être de fixer le point de départ de l'exonération ACRE à compter du moment où le cotisant réalise un chiffre d'affaires.

D'une façon générale, assurer l'information du créateur des impacts du choix de sa date de création d'entreprise sur l'ensemble de ses droits.

PROCÉDURES COLLECTIVES

Le conjoint (marié, pacsé ou concubin) d'un chef d'une entreprise commerciale, artisanale ou libérale, qui exerce une activité professionnelle régulière dans l'entreprise sans percevoir de rémunération et sans avoir la qualité d'associé peut choisir d'adopter le statut de conjoint collaborateur. Son activité professionnelle est directement tributaire de celle du chef d'entreprise.

Or, en l'état actuel des textes, lorsqu'un entrepreneur individuel fait l'objet d'une procédure collective, les cotisations du conjoint collaborateur ne sont pas prises en compte dans le cadre de cette procédure, ce qui augmente la fragilité économique d'une activité en cours de redressement ou de liquidation.

Depuis 2016, la médiation dédiée aux travailleurs indépendants sollicite la prise en compte des cotisations sociales du conjoint collaborateur dans la procédure collective ouverte à l'encontre de l'entrepreneur principal.

La direction nationale du recouvrement des travailleurs indépendants de la caisse nationale de l'Urssaf soutient également une mesure visant à compléter l'article L. 633-10 du code de la Sécurité sociale pour qu'en cas de procédure collective ouverte à l'encontre du chef d'entreprise, les cotisations et contributions sociales dues par le conjoint collaborateur puissent faire l'objet d'une déclaration au passif de cette procédure.

Les sollicitations répétées de la médiation du CPSTI sur ce sujet conduisent à réitérer une proposition de modification des textes.

RECOMMANDATION N° 5

En cas de procédure collective ouverte à l'encontre du chef d'entreprise, les cotisations et contributions sociales dues par le conjoint collaborateur doivent pouvoir faire l'objet d'une déclaration au passif de cette procédure.

ACCOMPAGNEMENT DES COTISANTS

Mieux accompagner les travailleurs indépendants bénéficiaires du RSA

Lorsque le travailleur indépendant classique bénéficie du revenu de solidarité active (RSA) ou de la prime d'activité (PA), il n'est pas redevable des cotisations minimales. Dans ce cas, l'assiette de calcul de ses cotisations correspond à son revenu réel[14].

Un cas concret

Pauline est une commerçante qui a saisi le médiateur afin de solliciter de l'aide au vu de sa situation financière difficile. Elle a une dette de cotisations qu'elle ne parvient pas à régler.
Elle n'a pas eu d'activité depuis le début de la crise sanitaire.
L'examen attentif du dossier permet d'établir que la cotisante n'a pas informé l'Urssaf qu'elle est toujours bénéficiaire du RSA. Cette information avait bien été transmise à l'organisme en 2014, mais pas depuis cette date.
La cotisante ne savait pas qu'elle devait adresser des justificatifs trimestriellement pour prouver son bénéficie du RSA.
Le compte de Pauline a été régularisé à réception de son attestation de la CAF. La dette en cotisations a ainsi été annulée.

Les travailleurs indépendants qui ont comme seul revenu le RSA sont, par définition, dans une situation précaire qui appelle une attention particulière. Or, ces cotisants ne sont pas informés de la possibilité que leurs cotisations soient calculées sur la base de leur revenu réel dès qu'ils deviennent bénéficiaires du RSA.

En effet, le cotisant n'est pas personnellement informé par l'Urssaf, seule une information générale est disponible sur les sites Urssaf.fr et secu-indépendants.fr.

De plus, il appartient au cotisant d'adresser à l'Urssaf l'attestation de bénéfice du RSA émise par la CAF de manière trimestrielle.

Dans un souci de simplicité pour les cotisants comme pour l'Urssaf, une transmission automatique des données relatives au bénéfice du RSA entre la CAF et l'Urssaf pourrait être mise en place.

14 Article L. 613-11 code de la Sécurité sociale

RECOMMANDATION N° 6

Informer les cotisants bénéficiaires du RSA ou de la PA des conséquences sur leurs cotisations, de la possibilité d'obtenir un calcul sur leurs revenus réels.

Développer un flux d'information entre organismes prestataires et collecteurs permettant de mieux accompagner le cotisant bénéficiaire du RSA.

Faciliter la transmission des informations relatives au changement de régime fiscal ou social entre l'administration fiscale et l'Urssaf

En principe, un indépendant qui relève du régime micro-fiscal, relève également du régime micro-social (auto-entrepreneur ou micro-entrepreneur).

Toutefois, il peut opter pour relever du régime fiscal du réel. Cette option fiscale peut être dénoncée par la suite dans les délais suivants fixés par le CGI (art. 50-0 et 102 ter CGI) :

- → au plus tard le 01/02/N pour une application aux revenus de l'année N,
- → après le 01/02/N, pour une application à compter des revenus de l'année N+1.

Mais la prise en compte au niveau social de cette nouvelle option s'effectue sur demande du cotisant qui est dès lors rebasculé en régime micro-social à compter du 1er janvier de l'année à partir de laquelle il relève à nouveau du régime micro-fiscal. En effet, la réglementation ne prévoit pas de date limite d'option ou d'information pour redevenir AE.

La prise en compte au niveau social de cette modification peut poser des difficultés lorsque le cotisant ne sait pas qu'il doit accomplir une démarche active auprès de l'Urssaf ou lorsque cet organisme exige que cette démarche soit effectuée avant le 31/10/N pour une application au 01/01/N+1 (délai applicable à la dénonciation de l'option sociale pour les minimales). Dès lors, un déphasage peut exister entre le statut fiscal et le statut social qui est source d'incompréhensions pour les cotisants concernés. De plus, des justificatifs fiscaux sont susceptibles d'être réclamés par l'Urssaf, que le cotisant peut avoir des difficultés à obtenir.

De la même manière, un AE qui opte pour le régime fiscal du réel, est exclu du régime micro-social au 31/12 de l'année (art. L. 613-7 Css). Là encore, il doit se manifester auprès de l'Urssaf pour la prise en compte de cette modification, sinon il restera au micro-social. Si le cotisant signale tardivement sa nouvelle situation, il peut y avoir un déphasage entre fiscal et social, le temps que le cotisant en informe l'Urssaf et fournisse le cas échéant un justificatif et que l'Urssaf effectue la régularisation.

RECOMMANDATION N° 7

Afin de faciliter la prise en compte des modifications du statut fiscal des indépendants, la mise en place d'échanges entre l'administration fiscale et l'Urssaf concernant ces modifications pourrait être étudiée.



Assurance Maladie

TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS AYANT DÉBUTÉ UNE ACTIVITÉ DEPUIS MOINS DE 3 ANS À LA DATE DE L'ARRÊT DE TRAVAIL

Les demandes de médiation portant sur le niveau des prestations versées par la Cpam à l'occasion d'une maternité ont de nouveau en 2021 traduit les difficultés remontées précédemment identifiées pour les travailleurs indépendants qui ont débuté leur activité depuis moins de 3 ans.

En effet, pour déterminer le montant des prestations auxquelles les TI peuvent prétendre, les textes prévoient le calcul du revenu d'activité annuel moyen (RAAM) qui correspond à la moyenne des revenus cotisés des trois dernières années précédant l'arrêt de travail. Mais lorsque l'arrêt de travail survient avant que 3 années complètes de revenus ne soient disponibles, la Cpam applique des règles de calcul défavorables aux TI.

Un cas concret

Henriette a débuté une activité de secrétariat et soutien logistique le 2 décembre 2019.
À la date de son congé de maternité qui débute 3 mars 2021, ses revenus cotisés sont les suivants :

Année	Montant cotisé	Nombre de jours cotisés
2021	**0 €**	**0**
2020	**6 452 €**	**366**
2019	**0 €**	**30**

Source : Portail TI, données du Webservice IJ

En 2019, Henriette n'a eu que 30 jours d'activité pour lesquels elle n'a pas dégagé de revenu.
L'année 2020 est bien meilleure avec un revenu cotisé de 6452 €. En 2021, cette micro-entrepreneur ayant opté pour une déclaration trimestrielle, n'a pas encore effectué sa déclaration à la date de l'arrêt de travail
Pour calculer le RAAM la Cpam exclut l'année 2021 et fait la moyenne des revenus 2019 et 2020 :
(0 + 6452) / 2 = 3226 €
Pour la Cpam, l'année 2019 est considérée comme complète (application d'un coefficient de pondération à 1) alors qu'Henriette a débuté le 2 décembre.
La Cpam verse un congé de maternité à taux réduit à Henriette.

Or, les textes applicables à la détermination du RAAM autorisent un calcul différent (articles L. 622 - 3, alinéa 2 et D. 622-7, II du code de la Sécurité sociale). En effet, ces textes prévoient que lorsque l'activité indépendante a débuté depuis moins de trois années pleines à la date de l'arrêt de travail, **l'ensemble des revenus cotisés doit être pris en compte et rapporté sur une année pour le calcul du RAAM.**

Cette règle permet de déterminer un réel revenu moyen depuis le début d'activité, indiquant si à la date de l'arrêt de travail, le travailleur indépendant a, ou non, cotisé à hauteur du seuil de déclenchement du taux plein des prestations maternité ou de versement des indemnités journalières maladie.

Autrement dit, l'ensemble des revenus cotisés connus (y compris ceux de l'année en cours) doivent être pris en compte pour calculer le RAAM. Il s'agit donc, par une opération mathématique, de définir un revenu annuel moyen à partir de plusieurs revenus infra-annuels et/ou annuels.

Dans le cas d'Henriette, le RAAM calculé en rapportant sur une année les revenus cotisés depuis le début d'activité est le suivant :
[(0 + 6452+ 0) / (30 + 366 + 0)] x 365 = 5946,92 €
Il est à noter que suivant cette interprétation, le RAAM est également supérieur au seuil en appliquant la méthode de calcul du coefficient de pondération à ces revenus :
Pour 2021 ⟶ 0 / 365 = 0
Pour 2020 ⟶ 366 / 366 = 1
Pour 2019 ⟶ 30 / 365 = 0,08
Total des coefficients de pondération : 1,08
Calcul du RAAM : 6452 / 1,08 = 5974,07 €
Le RAAM de cette TI est bien supérieur au seuil de 4046,40 € et elle a droit au taux plein des prestations en espèces maternité.

Malgré la recommandation de la médiation régionale du CPSTI, la Cpam a maintenu sa décision et refusé de verser le taux plein des prestations maternité à cette TI qui a pourtant bien cotisé au-delà du seuil de contributivité à la date de son arrêt de travail.

Dès lors, l'interprétation des textes retenue par l'organisme prive du taux plein des prestations maternité des TI qui ont bel et bien cotisé à hauteur de ce montant. De plus, s'agissant d'assurés dont l'activité indépendante est émergente et de fait, fragile, cette situation est d'autant plus préjudiciable car elle les prive d'un niveau de prestations suffisant pour garantir la pérennité de leur entreprise au-delà du congé de maternité.

RECOMMANDATION N° 8

Dès lors que 3 années complètes de revenus ne sont pas disponibles à la date de l'arrêt de travail pour maladie ou maternité, et quel que soit le mode d'exercice de l'activité indépendante, l'ensemble des revenus cotisés connus doivent être rapportés à une année pour calculer la RAAM.

DÉCLARATION DU REVENU PROFESSIONNEL ET EXIGIBILITÉ DES COTISATIONS

Après avoir effectué sa déclaration mensuelle ou trimestrielle de chiffre d'affaires, le micro-entrepreneur n'est tenu d'acquitter les cotisations correspondantes que dans un délai d'un mois. En début d'activité, la première déclaration intervient au terme d'un délai de 5 à 7 mois.

Exemple pour le chiffre d'affaires du 1er janvier au 31 mars :

Micro-entrepreneur ayant choisi de faire une déclaration trimestrielle[15] :

Période à déclarer	Ouverture de l'échéance	Date d'exigibilité
Du 1er janvier au 30 mars	Début avril	30 avril

Micro-entrepreneur ayant choisi de faire une déclaration mensuelle[16] :

Période à déclarer	Ouverture de l'échéance	Date d'exigibilité
Du 1er au 31 janvier	Début février	28 février
Du 1er au 28 février	Début mars	31 mars
Du 1er au 31 mars	Début avril	30 avril

15 Source : https://www.autoentrepreneur.Urssaf.fr/portail/accueil/une-question/toutes-les-fiches-pratiques/declarer-et-payer-mes-cotisation.html
16 Source : https://www.autoentrepreneur.Urssaf.fr/portail/accueil/une-question/toutes-les-fiches-pratiques/declarer-et-payer-mes-cotisation.html

De la même manière pour le TI classique, les cotisations correspondant au revenu provisionnel ou définitif ne sont exigibles que selon un calendrier imposé au cotisant.

Lorsque l'arrêt de travail survient avant cette date d'exigibilité des cotisations et bien que le revenu soit connu, ce dernier n'ouvrira pas droit à des prestations.

Un cas concret

Marie est en congé de maternité à partir du 27 janvier 2021 pour lequel des prestations en espèces à taux réduit lui sont versées. La Cpam a exclu du calcul du revenu d'activité annuel moyen (RAAM) le revenu cotisé du 4e trimestre de l'année 2020.

Or, le 4e trimestre 2020 fait bien partie de la période de référence des 3 dernières années précédant celle au cours de laquelle survient l'arrêt de travail prévue à l'article D. 622-7 du Css.

Les règles de paiement des cotisations applicables à Marie ont un effet négatif sur sa situation particulière.

Marie a le statut de micro-entrepreneure : elle déclare les chiffres d'affaires et acquitte les cotisations correspondantes selon un calendrier de déclaration et d'exigibilité fixé réglementairement.

Conformément à ces dispositions, Marie a déclaré le chiffre d'affaires du 4e trimestre 2020 le 5 janvier 2021, les cotisations correspondantes étant exigibles le 1er février 2021.

Cette déclaration et le paiement des cotisations ont été régulièrement effectués dans les délais.

Ainsi, à la date de début du congé de maternité, le 27 janvier 2021, le chiffre d'affaires est déclaré, la cotisation est calculée mais celle-ci ne sera exigible qu'au 1er février 2021, date à laquelle elle a été payée.

Bien que le montant du revenu cotisé correspondant à ce paiement soit connu à la date à laquelle la liquidation des prestations est effectuée, il est exclu car le paiement est postérieur à la date du 27 janvier 2021.

Le décalage entre la période à laquelle se rapporte le revenu et la date d'exigibilité des cotisations correspondantes est structurel et s'impose au travailleur indépendant. Ceux qui observent un arrêt de travail juste après la déclaration de leur chiffre d'affaires mais avant la date d'exigibilité des cotisations correspondantes se trouvent pénalisés : ces revenus cotisés ne sont pas inclus dans le calcul du RAAM alors même que les cotisations sont payées à leur date d'exigibilité. Cette situation ne trouve pas de justification objective : elle résulte du simple hasard.

Dans le cas de Marie, le médiateur régional a demandé un nouvel examen bienveillant de la situation de cette assurée permettant d'intégrer le 4e trimestre 2020 dans le calcul du RAAM. Celui-ci se rapporte bien à la période de référence et il n'a été payé après la date de début du congé qu'en raison du calendrier d'exigibilité des cotisations sociales auxquelles cette TI est soumise et qu'elle a strictement respecté. Malheureusement, la Cpam n'a pas modifié sa position.

Le décalage structurel entre la période à laquelle se rapporte le revenu et la date d'exigibilité des cotisations correspondantes, propre à l'activité indépendante, peut perturber les droits aux prestations.

RECOMMANDATION N° 9

Les cotisations se rapportant aux années de la période de référence doivent être prises en compte dans le calcul du RAAM lorsqu'elles ont été payées à leur date d'exigibilité.

PAIEMENT TARDIF DES COTISATIONS

Depuis le 1er janvier 2020, le montant des prestations auxquelles le TI peut prétendre est définitivement arrêté à la date de l'arrêt de travail pour cause de maladie ou de maternité qui est la seule date de référence retenue. Ainsi, en cas de paiement tardif des cotisations, les droits ne sont pas régularisés. Or, avant l'adossement au régime général, le mécanisme était plus souple pour le travailleur indépendant : le versement des prestations était conditionné au fait d'être à jour de cotisations mais cette condition était aménagée :

- le défaut de paiement d'une échéance de cotisations ne suspendait le droit aux prestations qu'à l'expiration d'un délai de 30 jours,
- le débiteur pouvait être rétabli dans ses droits aux prestations en espèces en cas de paiement dans l'année suivant l'échéance impayée à la condition d'avoir régularisé sa situation.

Ces dispositions étaient toujours prévues par l'article L. 622-3 du Css tel qu'issu de l'article 15 de la LFSS[17] pour 2018 ayant organisé la suppression du RSI et l'adossement de la protection sociale des TI au régime général[18].

Elles ont été supprimées par la LFSS pour 2019 qui a instauré la condition d'un revenu cotisé minimum à la date de référence[19].

Ces dispositions nouvelles sont plus dures pour les assurés puisque seul le paiement effectif des cotisations permet la prise en compte du revenu correspondant pour déterminer les droits. Seul un plan de paiement des débits de cotisation mis en place avant l'arrêt travail est pris en compte. Ainsi, en cas de non-paiement d'une échéance de cotisations, aucune souplesse n'est admise même si la situation est régularisée peu après.

Le droit aux prestations est définitivement fermé et le montant des prestations définitivement fixé dès lors que le paiement des cotisations en retard intervient après la date de l'arrêt de travail.

Les mesures dérogatoires mises en place dans le cadre de la crise sanitaire cesseront progressivement de s'appliquer et les effets préjudiciables de ces règles, s'appliqueront de nouveau pleinement.

RECOMMANDATION N° 10

Réintroduire la possibilité pour le TI d'être rétabli dans ses droits en cas de paiement tardif des cotisations qui existait avant l'adossement au régime général.

17 Loi de financement de la Sécurité sociale (LFSS)
18 Art. L. 622-3 issu LFSS 2017 : https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000036375563/2018-01-01
19 Art. L. 622-3 modifié par LFSS 2018 : https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000037951132/2019-01-01

CONDITION D'ATTRIBUTION DU CAPITAL DÉCÈS

La médiation a été saisie de dossiers de refus de versement du capital décès qui ont donné lieu à de nombreux échanges entre la médiation nationale et les médiations régionales. Ces dossiers sont par définition sensibles puisque les refus étaient opposés à des ayants droit (veuf, veuve et enfants) qui traversaient la période difficile de la perte d'un proche.

L'application des conditions d'attribution du capital décès par l'assurance maladie a donné lieu à l'émission de recommandations de la part des médiateurs régionaux.

Condition d'être à jour de cotisations pour les TI en activité à la date du décès

Dans différents dossiers, la Cpam a refusé le versement du capital décès au motif que des débits de cotisations étaient constatés à la date du décès. Or, la condition d'être à jour de cotisations a été remplacée depuis le 1er janvier 2020 par le calcul d'une moyenne de revenu cotisé au moins égal à 10 % de la moyenne des valeurs annuelles du PASS des trois années qui précèdent le décès. C'est notamment le cas dans l'exemple suivant :

Un cas concret

Andreo décède brutalement dans un accident à l'âge de 42 ans en avril 2021.
Cet entrepreneur en bâtiment était marié et père d'un enfant de 9 ans. En juin 2021, la Cpam refuse le versement du capital décès au motif que ce TI n'était pas à jour de cotisations.
Cette condition ne figure plus dans le règlement invalidité décès des indépendants depuis le 01/01/20 et ce TI a cotisé bien au-delà du seuil désormais requis pour obtenir le versement du capital décès.
De plus les cotisations débitrices constatées sur son compte cotisant correspondent à des cotisations non appelées en raison de la suspension des prélèvements décidée par la branche recouvrement dans le cadre de la crise sanitaire.
De nombreux échanges ont toutefois été nécessaires entre la médiation et la Cpam pour obtenir la régularisation de ce dossier qui est intervenue au mois de décembre 2021.

L'application d'une condition abrogée et le maintien de la décision de refus pendant de longs mois ont constitué pour les ayants droit de ce TI une épreuve supplémentaire qui n'étaient pas justifiée par les éléments du dossier de ce cotisant en règle avec ses obligations sociales à la date de son décès.

Absence de reprise d'une activité professionnelle pour les retraités à la date du décès

Dans deux cas successifs, le refus de versement du capital décès était motivé par le fait que le travailleur indépendant retraité avait repris une activité professionnelle après son départ à la retraite. C'est notamment le cas dans l'exemple suivant :

Un cas concret

Michel est retraité. Il a été artisan boucher pendant toute sa carrière professionnelle.
Il décède le 18 septembre 2020 et sa veuve sollicite le versement le versement du capital décès.
La Cpam oppose refuse au motif que Michel a repris une activité professionnelle postérieurement à son départ à la retraite.
Or l'examen attentif du dossier en médiation fait apparaître que cette décision n'est pas satisfaisante au regard de la « reprise d'activité » en question, comme de la situation particulière de la veuve de Michel.
En premier lieu, la dernière activité exercée par Michel est infime et tout à fait spécifique. Il s'agit de 73 heures de travail effectué au profit d'une entreprise de boucherie de son village qui rencontrait des difficultés pour recruter du personnel compétent. Il s'agissait pour ce retraité non pas de reprendre une activité professionnelle en tant que telle, mais bien d'effectuer un geste de solidarité en faveur d'un indépendant en difficulté.

De plus, la faible activité en question n'a pas entraîné l'affiliation de Michel au régime général en qualité de salarié. Or, la condition prévue par le règlement invalidité décès (RID) pour bénéficier du capital décès retraité est bien d'avoir été affilié en dernier lieu à un régime de retraite et invalidité-décès indépendant (art.36).
C'est bien le cas de Michel qui n'a pas été affilié à la Cpam et donc au régime invalidité décès des salariés. Son dernier régime d'affiliation vieillesse et invalidité-décès est bien celui des indépendants.
À ce titre, la condition prévue par les textes est bien remplie. Dans ces conditions, l'article 36 du RID ne pouvait être avancé pour refuser le bénéfice du capital décès à la veuve de cet artisan retraité.
D'autre part, l'interprétation retenue dans ce dossier par les services de la Cpam a des effets manifestement disproportionnés puisqu'elle place la veuve de cet indépendant retraité ayant ponctuellement apporté son aide à un autre travailleur indépendant en difficulté, dans une situation financière très difficile.
Ces éléments ont conduit le médiateur à recommander le réexamen de ce dossier particulier, une approche soucieuse de l'équité, tout en étant respectueuse des textes en vigueur, devant prévaloir.
La Cpam a finalement accepté de régulariser ce dossier et le capital décès a été versé à la veuve de Michel en février 2022.

L'interprétation retenue par la Cpam des dispositions encadrant l'attribution du capital décès doit être interrogée tant au regard du texte en vigueur qu'au regard de la portée du refus.

Ces situations illustrent la nécessité d'une application mesurée des règles existantes dans laquelle la lettre et l'esprit du texte doivent être pris en compte par les services instructeurs.

RECOMMANDATION N° 11

Les dispositions réglementaires applicables en matière d'attribution du capital décès des travailleurs indépendants doivent faire l'objet d'une application mesurée par les services instructeurs.



Assurance retraite

DÉFAUT D'APPEL DE COTISATIONS RETRAITE

Il arrive que des anomalies anciennes dans l'appel des cotisations sociales demeurées invisibles et silencieuses pendant de longues années sont révélées au travailleur indépendant lorsque celui-ci, envisageant de partir en retraite, décide d'examiner son relevé de carrière.

Bien que peu fréquentes, ces situations peuvent être à l'origine de grandes difficultés lorsque les conséquences sur les droits sont importantes. De plus, ces situations entraînent un douloureux sentiment de frustration puisque le TI, en âge de prendre sa retraite, n'a plus la possibilité de combler l'absence de cotisations.

Ces dossiers impliquent un traitement en médiation particulièrement délicat.

Un cas concret
Frédéric, ancien travailleur indépendant qui a cessé son activité en 2010, constate à l'âge de 60 ans que les années 2008, 2009 et 2010 ne figurent pas sur son relevé de carrière.
Après vérifications, il n'a pas cotisé au risque vieillesse pour ces 3 années car les cotisations sur ce risque n'ont pas été appelées.
Les cotisations en question sont prescrites et ne peuvent être appelées par l'Urssaf.

Le médiateur recommande alors à l'organisme de calculer le montant des cotisations vieillesse même si elles sont prescrites de façon à lui ouvrir un droit.
Un décompte est adressé à l'assuré pour un montant de près de 20000 €.
Frédéric a sollicité, et obtenu, des délais de paiement de cette somme auprès de l'Urssaf. Puis, ne souhaitant pas décaler son départ en retraite, il a finalement, décidé de faire un emprunt bancaire pour s'acquitter des cotisations vieillesse.

Ces situations ne sont pas exceptionnelles et appellent un traitement attentif et une approche bienveillante de la part des organismes qui doivent faire preuve de souplesse pour apporter une réponse adaptée à ces cas atypiques.

Aussi, une coordination étroite et constructive entre l'Urssaf et la Carsat doit permettre de se concentrer sur les possibilités de résolution afin d'apporter une solution adaptée et bienveillante au travailleur indépendant.

Dans ce cadre, différentes pistes peuvent être explorées comme l'émission de cotisations pour des périodes anciennes, la mise en place de plan de paiement, la révision post liquidation afin de compenser les conséquences préjudiciables d'une carence non imputable au TI.

RECOMMANDATION N°12

Les situations atypiques résultant du défaut d'appel de cotisations retraite sur des périodes prescrites doivent donner lieu par la Carsat et l'Urssaf à un traitement attentionné et coordonné.

DROITS À LA RETRAITE DES PROFESSIONNELS LIBÉRAUX NON RÉGLEMENTÉS (DITS PLNR)

Les micro-entrepreneurs bénéficient d'un dispositif simplifié de calcul de leurs cotisations sociales. Celles-ci représentent un pourcentage de leur chiffre d'affaires ou de recettes qui varie selon la nature de leur activité[20].

Depuis le 1er janvier 2018, les professionnels libéraux qui créent une activité sous le régime de la micro-entreprise et dont l'activité ne figure pas sur la liste de l'article L. 640-1 du code de Sécurité sociale (les PLNR) sont rattachés au régime général des indépendants et non plus à la Cipav.

Cette réforme a été effectuée sans modification du taux du forfait global applicable qui est demeuré fixé à 22 %, ce qui a une incidence sur l'acquisition des droits à la retraite complémentaire des indépendants.

De plus, il n'existe pas, à ce jour, pour ces PLNR, de cadre juridique permettant de déterminer leurs droits à retraite (base et complémentaire) à partir de la cotisation forfaitaire globale. À noter que pour les ME relevant de la Cipav, un texte prévoit cette répartition[21] .

Cette problématique est bien identifiée et a donné lieu divers échanges entre le CPSTI et la Direction de la Sécurité sociale du Ministère de la Santé et des Solidarités qui en vue de la parution d'un décret permettant de la solutionner.

Néanmoins, à ce jour aucune disposition réglementaire n'est parue et la situation des indépendants concernés est inchangée.

20 Achat / vente (BIC) : abattement fiscal de 71 % sur le chiffre d'affaires brut, taux de cotisations de 12,8 %
Prestations de service (BIC) : abattement fiscal de 50 % sur le chiffre d'affaires brut), taux de cotisations de 22 %
Prestations de service (BNC) : abattement fiscal de 34 % sur le chiffre d'affaires brut, taux de cotisations 22 %

21 Art. D. 613-6 Css

Un cas concret

Yves exerce une activité de conseil depuis le 15 juin 2018 sous le régime de la micro-entreprise.
Il souhaite connaître les droits retraite que son activité lui procure et sollicite en ce sens l'Urssaf et la Carsat.
Ne parvenant pas à obtenir d'information sur le nombre de points de retraite complémentaire qui lui ont été attribués, Yves saisit la médiation CPSTI.
L'examen du dossier a permis à l'assurance retraite d'indiquer à Yves les éléments suivants :
Pour les périodes antérieures à 2020 : son forfait global de cotisations a été affecté selon un ordre de priorité défini par le code de la Sécurité sociale jusqu'à épuisement.
La somme de 574 € a été affectée à la cotisation vieillesse de base et 0 € pour le risque vieillesse complémentaire. Cette cotisation lui a procuré un revenu cotisé de 3233,80 € qui correspond à 2 trimestres.
À partir de 2020, la règle est différente : une clé de répartition est appliquée au forfait global de cotisations pour chaque catégorie de ME.
Or, dans le cas des activités de prestations de service et professions libérales en BNC, la clé de répartition n'a pas été définie pour le risque vieillesse complémentaire.
Dès lors, sans cotisation affectée à ce risque, aucun point de retraite complémentaire ne peut être attribué.

RECOMMANDATION N°13

Parution des dispositions réglementaires permettant de définir les modalités de répartition en matière d'assurance retraite du forfait global des micro-entrepreneurs professionnels libéraux non réglementés.

Le suivi des **recommandations antérieures**

Les recommandations 2019 et 2020 clôturées

Domaine / Thème	Recommandation	Année	Suite donnée
ASSURANCE MALADIE			
Prestations en espèces maternité et changement d'activité professionnelle	La fragilité sociale, dans laquelle se trouvent les travailleurs indépendants qui changent d'activité professionnelle, appelle un accompagnement spécifique et attentionné. Ce point a déjà fait l'objet de recommandations de la part du médiateur du RSI, avant l'adossement de la protection sociale des travailleurs indépendants au régime général. Dans ce cadre particulier, une attention accrue est nécessaire pour les femmes qui se trouvent, en raison de leur état de grossesse, d'autant plus vulnérables. La recommandation du médiateur national du CPSTI est de s'assurer de la connaissance par les Cpam des droits spécifiques des travailleurs indépendants.	2019	L'assurance maladie a progressivement intégré les particularités de la réglementation de la protection sociale des travailleurs indépendants.
Puma (protection universelle maladie) et droits à l'assurance maladie d'un retraité travailleur indépendant ayant exercé toute sa carrière à l'étranger	Les principes issus de la protection universelle maladie (PUMA) selon lesquels seuls l'exercice sur le territoire français d'une activité professionnelle ou la résidence stable et régulière sur ce même territoire, peuvent donner lieu à l'affiliation à un régime obligatoire de sécurité sociale en France (articles L.111-2-2 et L.160-1 du Code de la sécurité sociale), ont été avancés pour refuser l'affiliation et l'ouverture de droits à un bénéficiaire d'un avantage de vieillesse servi par un régime français de sécurité sociale (CNBF). Or cet assuré était bien bénéficiaire de l'assurance maladie lors de ses séjours temporaires en France (1° de l'article L.160-3 Css). La simplification peut avoir pour effet d'éloigner une partie des assurés de leurs droits en polarisant les idées sur les cas génériques. Pour cela, il faut veiller à ce que la simplification soit conduite au profit de tous, sans exception.	2019	Application aux cas particuliers.
Identifier au sein des Cpam des référents TI	Pour gagner en efficacité et en simplicité dans les échanges, il serait nécessaire d'identifier des référents TI, au sein des Cpam afin de fluidifier la gestion de ces cas complexes et urgents.	2020	Mise en place progressive.
Expliquer les prestations en espèces maladie pour des auto-entrepreneurs	Echanger régulièrement afin de consolider la connaissance des droits spécifiques des travailleurs indépendants, Communiquer auprès des cotisants et des associations professionnelles sur les modalités de calcul du RAAM et la différence entre le chiffre d'affaires déclaré et le chiffre d'affaires cotisé, ouvrant les droits aux IJ.	2020	Appropriation progressive des particularités de la réglementation des TI.

Domaine / Thème	Recommandation	Année	Suite donnée
ASSURANCE MALADIE			
Examen des droits aux prestations des nouveaux travailleurs indépendants	Les droits des travailleurs indépendants bénéficiant d'allocation chômage au titre d'une ancienne activité salariée doivent être maintenus en application de l'article L.311-5 dès lors que les conditions d'ouverture de droits aux prestations en espèces des TI (durée d'affiliation et paiement minimal de cotisations) ne sont pas remplies. Les conditions d'ouverture de droit aux prestations des TI doivent être examinées en tenant compte des cotisations acquittées au titre des précédentes activités en application des dispositions relatives à la coordination inter-régimes.	2020	L'art. 96 LFSS 2022 et décret n° 2021-1937 du 30/12/21 prévoient le bénéfice du maintien des droits antérieurs dès lors qu'ils sont plus favorables. Ces dispositions nouvelles s'appliquent aux : - arrêts maladie délivrés depuis le 1er janvier 2020 - congés maternité délivrés depuis le 1er novembre 2019 Jusqu'au 30/06/22, une demande doit être formulée. À compter du 01/07/22, la comparaison est automatique (droits maintenus / nouveaux droits).
IMPACT CRISE SANITAIRE 2020-2021			
Neutralisation pour l'assurance maladie - cas des cotisations non prélevées en raison de la crise sanitaire	Accepter de la souplesse pour neutraliser les conséquences des mesures prises par les pouvoirs publics en raison de la crise sanitaire du COVID 19 sur l'ouverture des droits aux prestations en espèces de l'assurance maladie pour les travailleurs indépendants. Mettre à l'étude la possibilité d'ouvrir, à titre exceptionnel pour l'année 2021 seulement, les droits maternité à 100 %, quel que soit le revenu cotisé de la personne. Mettre en place une mesure dérogatoire pour établir le RAAM afin de neutraliser les effets des années 2020 et 2021 sur l'assiette de calcul des indemnités journalières.	2020	Pour les arrêts de travail maladie maternité débutant en 2022 : - Prise en compte de 2020 uniquement si favorable (décret n° 2021-1937 du 30 décembre 2021 - JO 31/12/21) - Recalcul en masse par la Cnam en 2022, des IJ déjà versées.
Neutralisation des impacts de la suspension du recouvrement sur l'ouverture des droits aux prestations Retraite - Validation trimestres	Mettre à l'étude un dispositif de validation gratuite du trimestre manquant pour les indépendants versant des cotisations minimales, selon des conditions à définir. Ouvrir la possibilité de verser des cotisations minimales aux auto-entrepreneurs pour l'année 2020, selon des conditions à définir. Etendre le dispositif de validation gratuite d'un trimestre aux auto-entrepreneurs.	2020	L'art. 107 de la LFSS 2022 prévoit que le travailleur indépendant bénéficiera en 2020 et 2021 d'autant de trimestres de retraite de base que la moyenne des trimestres validés sur les années 2017, 2018 et 2019. Les personnes concernées par cette mesure sont les travailleurs indépendants et les micro-entrepreneurs des secteurs affectés par des mesures restrictives.

Domaine / Thème	Recommandation	Année	Suite donnée
COTISATIONS			
Assouplir le délai de 45 jours	Demander une évolution de la règlementation concernant l'ACRE en allongeant le délai maximal pour demander l'aide à un an après la déclaration d'activité, Inclure dans le droit à l'erreur une tolérance en cas de dépassement de la date limite.	2020	Délai supprimé (art. R. 5141-8 code travail abrogé en 03-2021). Pendant la crise COVID une tolérance de 6 mois a été accordée.
Établir un référentiel de rattachement à un fonds de formation	Établir un référentiel de rattachement à un fonds de formation, opposable en cas de contestation. Ce référentiel détaille les codes APE permettant au moment de l'immatriculation d'un travailleur indépendant ou à l'occasion d'un changement d'activité, son rattachement au fonds de formation dont il dépend et l'appel d'un montant de cotisation obligatoire formation correspondant à l'activité exercée.	2020	Le référentiel est fixé par la loi du 14 février 2022, qui est en cours de mise en œuvre par la DNRTI et les Urssaf. Les nouvelles règles d'affectation ont été transmises aux cotisants et aux Urssaf.
RECOUVREMENT			
Ouvrir des échéanciers sur une longue période en cas de circonstances exceptionnelles	Accepter que, dans le cadre précis de la médiation, des plans d'apurement d'une durée supérieure à 36 mois, assortis d'une clause de revoyure annuelle, puissent être proposés aux travailleurs indépendants.	2020	À l'occasion de la crise sanitaire, des échéanciers sur de longue périodes ont été mis en œuvre (notamment avec l'extension des plans d'apurement à 5 ans pour les TI en S1 et S1 bis et les DOM).
Adresser les notifications de régularisation des cotisations des travailleurs indépendants et les réponses aux demandes sur la tenue du compte en faisant un état détaillé des versements et de leur imputation	Publication du décret en attente pour résoudre favorablement les demandes de médiation par des réponses pédagogiques.	2020	Le décret n° 2021-849 est paru le 29 juin 2021. L'article du code de la sécurité sociale est le D. 217-7-2. Le dispositif est effectif en Urssaf.
Faire évoluer la délivrance des attestations de vigilance	Assouplir les règles de délivrance des attestations. : - Délivrer l'attestation, sous réserve de régularisation ultérieure par l'entreprise de ses obligations sociales dans un cadre à préciser, notamment dans le temps, - Rendre possible techniquement la délivrance d'une attestation de vigilance avant l'échéance pour un cotisant en début d'activité, notamment pour les micro-entreprises, y compris si le cotisant s'acquitte par avance de ses cotisations. - Proscrire, tant que faire se peut, les attestations faites « manuellement » pour « contourner » les impossibilités techniques, car elles sont rejetées par les automates de vérifications des marchés publics dont les algorithmes contrôlent en premier lieu la présence du numéro de certificat.	2020	Les évolutions nécessaires ont été mises en production en avril 2022. Désormais pour les AE dont les cotisations ne sont dues que 90 j après leur inscription, une attestation de vigilance provisoire peut leur être délivrée.

Domaine / Thème	Recommandation	Année	Suite donnée
RECOUVREMENT			
Développer les cas d'usage du droit à l'erreur pour les indépendants	Multiplier les cas d'usage d'application du droit à l'erreur et d'élaborer une doctrine à partir des situations remontées via les médiateurs régionaux.	2020	Les Urssaf sont en période d'appropriation du processus d'application du droit à l'erreur et du discernement. Les cas d'usage TI commencent donc à se multiplier.
QUALITÉ DE SERVICE			
Informer les travailleurs indépendants sur les modalités et obligations à remplir en cas de cessation d'activité	Mettre en place un accompagnement spécifique et une communication ciblée en faveur des travailleurs indépendants dès lors que les services de l'Urssaf ont connaissance de leur cessation d'activité. Cette nouvelle offre de service pourrait se décliner dans un plan complet avec des conseils personnalisés et des mesures de suivi dans l'accomplissement des formalités, des informations précises et explicites sur les règles, modalités et délai de calcul de la régularisation définitive ainsi que les conséquences sur sa protection sociale personnelle.	2020	Une expérimentation est lancée à l'initiative de l'Urssaf Lorraine. Un bilan sera présenté courant 2022 en vue de la généralisation à l'ensemble des Urssaf.
Alerter en cas de contraintes techniques dans la mise en œuvre des changements de règlementation.	La recommandation du médiateur national est de rechercher un dispositif transparent vis-à-vis des cotisants pour les alerter sur la capacité de mise en œuvre des règles qui leur sont opposables en fonction des contraintes des outils informatiques.	2020	Abandon de la recommandation à la suite d'échanges entre la Médiation CPSTI et la DNRTI de l'Urssaf Caisse nationale.
Informer en amont les TI en cas de modification de son espace en ligne	Communiquer en amont auprès des cotisants lors d'une modification de l'interface en ligne afin d'éviter des incompréhensions et des erreurs.	2020	Abandon de la recommandation à la suite d'échanges entre la Médiation CPSTI et la DNRTI de l'Urssaf Caisse nationale.

Les recommandations 2019 et 2020 toujours en cours

Domaine / Thème	Recommandation	Année	Suite donnée
COTISATIONS			
Contribution à la formation professionnelle (CFP) et présence de revenus nuls	La demande consiste à rétablir l'exonération du paiement de la CFP qui était antérieurement applicable, dans les mêmes conditions.	2019	À ce jour cette exonération n'a pas été rétablie.
Contribution à la formation professionnelle (CFP) et titulaires du RSA	Il est proposé d'exonérer les titulaires du RSA du paiement de la CFP, tout en maintenant leurs droits à l'accès à la formation.	2019	Recommandation devant faire l'objet d'un nouvel examen.
Gérant en sommeil - Simplification de la procédure de radiation du travailleur indépendant de son affiliation à la Sécurité sociale prévue à l'article L. 613-4 Css	La recommandation consiste à proposer plusieurs pistes de réflexion : - Entériner la réciprocité en traitant ces situations « à minima » dans les conditions du Décret n° 2019-1080 du 23 octobre 2019 par la diffusion d'un flux particulier à l'Insee pour signalement de l'existence de la personne Morale mais en prenant en compte la déclaration de cessation du gérant. - Mettre en place un contrôle de cohérence. En effet, être gérant n'est pas une profession, c'est l'activité d'une personne physique pour assurer la vie d'une structure juridique. Lorsqu'il cesse et que cette cessation est déclarée, la question est de savoir comment une personne morale peut exister si le gérant est sans activité ? - faire rétroagir la date de radiation du compte du gérant à la date du formulaire P4 si les démarches entreprises ont pris du temps du fait de l'incompréhension. - définir le rôle des Urssaf dans la surveillance des personnes morales en sommeil bien que cette responsabilité incombe au greffe.	2019	Les pistes qui consistent à lier la cessation d'activité du gérant à la mise en sommeil de la société n'ont pas pour le moment été étudiées. Néanmoins, ce sujet continue d'être signalé par les médiations régionales.

Domaine / Thème	Recommandation	Année	Suite donnée
COTISATIONS			
Inégalité de traitement dans l'assiette retenue pour le calcul des cotisations d'assurances maladie des travailleurs indépendants exerçant en Suisse	En application de l'article 158-7 du code général des impôts, les revenus retenus pour le calcul de l'impôt subissent une majoration de 25 %, sauf si les intéressés sont adhérents d'un centre de gestion agréé ou font appel à un professionnel de la comptabilité, français ou appartenant à l'Espace économique européen (les conditions sont détaillées dans ledit article). Pour un travailleur indépendant exerçant son activité en France, la majoration de 25 % est expressément exclue du revenu qui sert au calcul de la cotisation d'assurance maladie (article L.131-6 du code de la sécurité sociale III 2°). Pour un travailleur indépendant exerçant son activité en SUISSE, la cotisation d'assurance maladie est calculée sur le « revenu fiscal de référence » (articles L.380-3-1 du code de la sécurité sociale et 1417 IV du code général des impôts). Cette assiette inclut la majoration de revenu de 25 %. Le travailleur indépendant français exerçant son activité en Suisse ne peut pas échapper à la majoration de 25 % dans la mesure où il ne peut pas avoir accès à un centre de gestion agréé, ni à un « certificateur étranger, autorisé par l'administration fiscale », la Suisse ne faisant pas partie de l'Espace Social Européen. C'est pourquoi, il est proposé de faire évoluer la base juridique légale.	2019	À ce stade, l'évolution réglementaire n'a pas été sollicitée.
Suppression de la règle des 90 jours pour déclarer le premier chiffre d'affaires et régler les cotisations des Auto-Entrepreneurs en début d'activité	Si cette règle part d'un principe financier pour éviter de tendre la trésorerie des micro-entrepreneurs dans la phase de création, elle a également des inconvénients. Nous pouvons citer : - l'absence d'apprentissage du lien entre la réalisation du CA et le paiement des cotisations obligatoires, dès le mois ou le trimestre qui suit sa réalisation (ce qui est la règle au-delà des 90 jours) ; - le poids sur la trésorerie sur le 4e ou le 6e de l'activité lorsqu'il faut faire le « rattrapage des 90 jours » ; - la répercussion éventuelle sur les droits sociaux en l'absence de déclaration de CA ; - l'impact sur la déclaration fiscale, en cas notamment de chevauchement d'année fiscale ; - l'accès, dès la première année, à des actions de formation par l'intermédiaire des fonds dédiés aux travailleurs indépendants qui exigent souvent la preuve du versement des cotisations sociales. La recommandation serait de privilégier l'esprit de la micro-entreprise en permettant le paiement au plus près de la réalisation du CA. Cette démarche rejoint pleinement celle soutenue par les conseillers du CPSTI en faveur des autres catégories de travailleurs indépendants au travers du projet de l'auto-modulation.	2019	À ce stade, l'évolution réglementaire n'a pas été sollicitée.

Domaine / Thème	Recommandation	Année	Suite donnée
ASSURANCE RETRAITE			
Paiement des cotisations postérieurement à la liquidation de la pension retraite	Ouvrir une réflexion pour améliorer l'information à destination des travailleurs indépendants concernant la préparation de la retraite et pour favoriser la régularisation de la carrière tant salariée qu'indépendante avant la liquidation de leurs droits. Ouvrir un droit à la révision des pensions des travailleurs indépendants en rendant les dispositions de l'article R. 351-11 du Code de la Sécurité sociale applicables aux travailleurs indépendants.	2019	Pas de consignes générales de révision des pensions à ce jour. Seuls sont pris en compte les versements effectués à la date de départ à la retraite. Recommandation toujours d'actualité dans le contexte post crise sanitaire.
Modalités d'application de la majoration pour enfants	Attribuer la majoration pour enfant au pensionné justifiant avoir élevé 3 enfants pendant au moins 9 ans avant leur 16e anniversaire sans exiger une durée de mariage équivalente.	2019	Pas d'évolution à ce stade.
IMPACT CRISE SANITAIRE 2020-2021			
Neutralisation des impacts de la suspension du recouvrement sur l'ouverture des droits aux prestations santé	Considérer que les TI soient considérés comme à jour à la date de référence de l'évènement, quel que soit l'état du compte de cotisations (attente de lancement ou mise en œuvre du plan d'apurement).	2020	Mesures de gestion Urssaf/Cnam pour prise en compte des délais de paiement pour l'ouverture des droits aux IJ. Ainsi les cotisations 2020-2021 non recouvrées concernées par un plan d'apurement en cours sont considérées comme réglées et entrent donc dans le calcul du RAAM pour le calcul des prestations. Toutefois, les opérations de régularisations sont toujours en cours en 2022.
AFFILIATION			
Accompagner le cotisant en cas d'immatriculation tardive par le CNIC	Alerter sur ce sujet d'immatriculation afin de réduire le délai de traitement. Proposer systématiquement au TI concerné un accompagnement personnalisé pour compenser les effets de l'affiliation rétroactive. Afficher auprès des organismes prestataires (notamment la Cpam) le lien cotisations-prestations en considérant le TI comme à jour des cotisations dues.	2020	Le délai de traitement des affiliations/radiations par le CNIC sera suivi. Les retards d'affiliations CNIC sont résolus avec la montée en charge du centre de Valbonne pour soutenir l'activité. Les cas qui seraient encore constatés devront être transmis par la Médiation à la DNRTI.
Impossibilité technique de cumuler une activité exercée sous le régime micro-entrepreneur et une activité exercée sous le statut de conjoint collaborateur de TI	Une demande d'évolution du système informatique pour permettre le cumul de l'activité ME avec celui de conjoint collaborateur comme la réglementation le permet.	2020	À ce jour, le plan de charge informatique ne permet pas de mettre en œuvre cette évolution. Néanmoins le besoin persiste.

Domaine / Thème	Recommandation	Année	Suite donnée
COTISATIONS			
Assouplir le mode de changement d'option d'assiette de cotisations du conjoint collaborateur	Intégrer dans les cas d'application du droit à l'erreur la souplesse nécessaire pour la prise en compte des dates de déclaration dès lors qu'il s'agit de changement d'assiette pour un conjoint-collaborateur. Ouvrir la possibilité de modifier l'option de manière annuelle pour apporter une meilleure adaptation au contexte de l'entreprise.	2020	Après échanges entre la Médiation CPSTI et l'Urssaf Caisse nationale DNRTI, il apparaît opportun de réaliser un travail sur ces cas dans le cadre de l'esprit « droit à l'erreur et discernement ». Ce sujet fait de nouveau l'objet de signalements de la part des médiations régionales en 2021.
Préciser la durée du bénéfice de l'Acre	Demander une évolution de la législation pour permettre aux travailleurs indépendants relevant du régime micro-social et dont les créations et reprises d'entreprises interviennent à compter du 1er janvier 2020 de bénéficier de l'exonération Acre de date à date pour une durée d'un an.	2020	Après échanges entre la Médiation CPSTI et l'Urssaf Caisse nationale DNRTI, cette dernière précise que les impacts techniques sont lourds.
Supprimer les causes de refus d'attribution de l'ACRE	Assouplir la réglementation de l'ACRE. Les pistes sont multiples. Le bénéficie de l'ACRE est accordé, quel que soit le nombre d'affiliations sur la période de référence : - soit pour 12 mois sur une durée de 36 mois glissants, - soit de date à date, - soit dans la limite d'une enveloppe financière mobilisable.	2020	Une demande d'évolution réglementaire avait déjà été portée auprès de la DSS par l'Urssaf Caisse nationale, sans résultat à ce jour.
Modifier la périodicité des déclarations et paiement des cotisations pour un AE bénéficiant des prestations chômage.	Demander l'évolution de la législation pour que les cotisants auto-entrepreneurs, bénéficiaires de prestations chômage, adoptent un paiement mensuel de leurs cotisations.	2020	Après échanges entre la Médiation CPSTI et l'Urssaf Caisse nationale DNRTI, cette recommandation est à expertiser en lien avec Pôle emploi. Ce sujet ayant été de nouveau soulevé par les médiations régionales en 2021, une recommandation connexe est formulée cette année.
RECOUVREMENT			
Assouplir en fonction du contexte les conditions d'accord de délai à la suite d'un refus notifié par l'Urssaf	Tenir compte des situations et évènements particuliers lors de l'examen d'une demande de délai afin d'accorder un échéancier en adéquation avec le contexte et assorti de modalités exceptionnelles.	2020	La reprise à venir du recouvrement amiable et forcé en 2022 s'accompagne côté Urssaf Caisse nationale d'une réflexion sur la personnalisation du recouvrement. Cette recommandation sera vue dans ce cadre.

Domaine / Thème	Recommandation	Année	Suite donnée
Introduire un contrôle de proportionnalité avant le maintien de toute procédure de recouvrement forcé entre les cotisations restant dues en principal, les majorations de retard et les droits à la liquidation de la retraite.	Établir, sous réserve d'un plafond à déterminer par référence aux cotisations globales restant dues au titre des périodes objet du recouvrement forcé, un contrôle de proportionnalité entre le montant en principal des cotisations et les majorations de retard pour : - Vérifier l'exactitude des montants confiés aux études d'huissier au moins par sondage ; - Évaluer l'opportunité de poursuivre le recouvrement forcé, après rectification ou prise en compte d'éléments justificatifs (RSA, surendettement informations déclaratives) ; - Chiffrer le cout du suivi de ces dossiers par les Urssaf et son efficience ; - Vérifier systématiquement si l'assuré a ses droits à retraite liquidés et s'en servir comme critère de retour systématique en cas d'insolvabilité ; - Demander, si besoin est, à l'assuré insolvable son accord.	2020	Recommandation à clarifier auprès de la DNRTI de l'Urssaf Caisse nationale.
Coordonner le changement d'adresse professionnelle en cas de changement d'Urssaf	Veiller à opérer les transferts d'Urssaf à Urssaf dans les délais requis pour sécuriser les droits (prestations en espèces) et les obligations (accès au compte en ligne, modalités de règlement des cotisations, formalités déclaratives…) des cotisants.	2020	Après échanges entre la Médiation CPSTI et l'Urssaf Caisse nationale DNRTI, cette dernière précise que cette recommandation est à expertiser.
ASSURANCE MALADIE			
Montant erroné du seuil d'attribution des indemnités journalières (IJ) maladie et des prestations maternité à taux plein (4113,60 € au lieu de 3982,80 €).	Veiller à l'application correcte du seuil d'attribution des prestations des TI. Rattraper les dossiers pour lesquels la référence au montant erroné a conduit à des décisions injustifiées de refus de versement d'IJ maladie ou d'attribution d'indemnités maternité à taux réduit.	2020	Suivi de la recommandation à effectuer lors des opérations de masse menées dans le cadre de la neutralisation des effets de la crise sanitaire.
Le calcul du revenu d'activité annuel moyen (RAAM)	Mettre un terme au plafonnement au PASS des revenus cotisés entrant dans calcul du RAAM. Servir le montant de l'IJ maximale lorsque l'IJ calculée est supérieure à ce montant. Reprendre les dossiers des TI pénalisés par le plafonnement des revenus cotisés au PASS.	2020	Le suivi de cette recommandation est à réaliser.
Le calcul du revenu d'activité annuel moyen (RAAM)	Dès lors que 3 années complètes de revenus ne sont pas disponibles à la date de l'arrêt de travail pour maladie ou maternité, et quel que soit le mode d'exercice de l'activité indépendante, l'ensemble des revenus cotisés connus doit être rapporté à une année pour calculer le RAAM. Cette règle doit être appliquée de manière uniforme à tous les TI.	2020	Cas réitérés en 2021. Recommandation produite à nouveau. À noter que la médiation de la Cnam porte une recommandation similaire.

Domaine / Thème	Recommandation	Année	Suite donnée
ASSURANCE MALADIE			
Le calcul du revenu d'activité annuel moyen (RAAM)	Réintroduire la possibilité pour le TI d'être rétabli dans ses droits en cas de paiement tardif des cotisations qui existait avant l'adossement au régime général. Permettre la prise en compte dans le calcul du RAAM des cotisations se rapportant aux années de la période de référence, même si elles ont été payées après cette date.	2020	Cas réitérés en 2021. Recommandation produite à nouveau.
Effet négatif d'un précédent congé de maternité pour un AE	Assimiler les prestations perçues au titre du congé de maternité de l'année N à des revenus d'activité dans le calcul du RAAM	2020	Pas de modification textuelle sur ce sujet toujours d'actualité. À noter que la médiation de la Cnam porte une recommandation similaire.
Lien affiliation, cotisations et prestations	Favoriser, développer des relations étroites entre les organismes intervenant dans la protection sociale du TI	2020	Mise en place progressive.
Assouplir la condition d'être à jour pour l'ouverture du droit à une pension d'invalidité	Demander la neutralisation de la régularisation débitrice qui pénalise le cotisant obligé de cesser son activité à la suite d'une longue maladie pour accorder une pension d'invalidité, voire même à ce que la pension attribuée soit réduite dans l'attente du paiement intégral des cotisations (uniquement la régularisation de dernière année).	2020	Pas de suite à ce stade.
Assouplir les conditions d'accès au capital décès	Proposer qu'une étude sur l'attribution du capital décès à un taux proportionnel entre un seuil minimum d'activité et le plafond de 80 trimestres actuels ouvrant droit au taux plein puisse être menée. La condition de cessation d'activité en tant qu'indépendant serait maintenue.	2020	Pas de suite à ce stade.
Attribuer des trimestres équivalents aux conjoints collaborateurs	Attribuer aux conjoints collaborateurs des trimestres équivalents pour la période antérieure à l'obligation de cotiser, posée par la loi de 2005 ; Ouvrir la possibilité aux conjoints pour lesquels les trimestres équivalents ont été attribués, de racheter ces trimestres afin qu'ils soient transformés en trimestres cotisés.	2020	Pas de suite à ce stade.

Les **annexes**

Annexe 1

Fondements juridiques de la médiation du CPSTI — p.78

Code de la Sécurité sociale
Code des relations entre le public et l'administration

Annexe 2

Les chartes de la médiation des travailleurs indépendants — p.81

Charte de déontologie du médiateur du CPSTI
Charte de la médiation du CPSTI

Annexe 3

La lettre de mission des médiateurs régionaux — p.90

Annexe 4

Liste des référents médiation CPSTI — p.93

Annexe 5

Mandature 2019-2021 Bilan de la médiation (Extrait) **— p.94**

Annexe 6

Comment saisir le Médiateur du CPSTI ? — p.95

ANNEXE 1

FONDEMENTS JURIDIQUES DE LA MÉDIATION DU CPSTI

Code de la Sécurité sociale

Article L. 612-3

L'assemblée générale du Conseil de la protection sociale des travailleurs indépendants comprend :

1° Des représentants des travailleurs indépendants, désignés par les organisations professionnelles représentatives de ces travailleurs au niveau national, telles qu'elles sont définies à l'article L. 612-6 ;

2° Des représentants des travailleurs indépendants retraités, désignés par les organisations mentionnées au 1° ;

3° Des personnalités qualifiées, désignées par arrêté du ministre chargé de la Sécurité sociale.

Cette composition assure l'égale représentation des femmes et des hommes. Un décret fixe les conditions de cette représentation.

L'État est représenté auprès du conseil d'administration par des commissaires du Gouvernement.

Participent également aux réunions, en fonction de l'ordre du jour, les directeurs ou directeurs généraux des organismes mentionnés aux articles L. 221-1, L. 222-1 et L. 225-1 ou leurs représentants.

L'assemblée générale désigne parmi ses membres une personne titulaire et une personne suppléante qui la remplace en cas d'empêchement pour représenter le conseil de la protection sociale des travailleurs indépendants au sein du conseil ou du conseil d'administration des organismes mentionnés au septième alinéa du présent article. Cette personne dispose dans ce conseil ou ces conseils d'administration d'une voix consultative. L'assemblée générale procède aux autres désignations nécessaires à la représentation des travailleurs indépendants dans les instances ou organismes au sein desquels ceux-ci sont amenés à siéger.

L'assemblée générale désigne en outre un médiateur national chargé de coordonner l'activité des médiateurs placés auprès de chaque instance régionale. Le médiateur remet chaque année au Conseil de la protection sociale des travailleurs indépendants un rapport sur les activités de médiation des instances régionales de ce conseil. Ce rapport est transmis aux ministres chargés de la Sécurité sociale et du budget ainsi qu'au Défenseur des droits.

Article L. 612-4

Les instances régionales de la protection sociale des travailleurs indépendants sont composées de représentants des travailleurs indépendants et des retraités désignés par les organisations mentionnées au 1° de l'article L. 612-3.

Le ressort géographique de ces instances est la circonscription administrative régionale. Toutefois, une délibération de l'assemblée générale mentionnée au même article L. 612-3 peut prévoir qu'une instance régionale couvre plusieurs de ces circonscriptions. Une instance unique est mise en place pour l'ensemble des collectivités mentionnées à l'article L. 751-1 à l'exception de La Réunion.

Les instances régionales décident de l'attribution des aides et prestations en matière d'action sanitaire et sociale accordées aux travailleurs indépendants dans le cadre des orientations définies par le conseil mentionné à l'article L. 612-1. Les demandes sont déposées auprès des organismes locaux et régionaux du régime général, qui les instruisent, saisissent les instances régionales pour décision et procèdent au paiement des aides et prestations attribuées.

Au sein des conseils et conseils d'administration des caisses mentionnées aux articles L. 211-1, L. 213-1, L. 215-1, L. 215-5, L. 216-5 et L. 752-4, un membre de l'instance régionale de la protection sociale des travailleurs indépendants de la région dans laquelle se situent ces caisses, désigné par cette instance, représente le conseil de la protection sociale des travailleurs indépendants. Il dispose dans ces conseils et conseils d'administration d'une voix consultative. Les instances régionales de la protection sociale des travailleurs indépendants procèdent aux autres désignations nécessaires à la représentation des travailleurs indépendants dans les instances ou organismes au sein desquels ceux-ci sont amenés à siéger.

Les instances régionales désignent en outre un médiateur chargé d'accompagner dans leur circonscription les travailleurs indépendants amenés à former une réclamation relative au service de leurs prestations de Sécurité sociale ou au recouvrement de leurs cotisations par les organismes du régime général.

Article R. 612-9

I. – Les réclamations, formulées par les travailleurs indépendants, qui concernent leurs relations avec l'un des organismes mentionnés aux articles L. 211-1, L. 213-1, L. 215-1, L. 216-4 et L. 752-4 et qui portent sur leurs cotisations ou contributions de Sécurité sociale ou le service de leurs prestations peuvent être présentées, sans préjudice des voies de recours existantes, au médiateur régional de la protection sociale des travailleurs indépendants.

Le médiateur régional est désigné par l'instance régionale de la protection des travailleurs indépendants. Il est compétent à l'égard de l'ensemble des organismes

dont le siège administratif est situé dans la circonscription de l'instance régionale.

Il formule auprès du directeur ou des services de l'organisme concerné des recommandations pour le traitement de ces réclamations, dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur.

II. – La réclamation ne peut être traitée par le médiateur que si

1° Elle a été précédée d'une démarche des travailleurs indépendants auprès des services concernés de l'organisme ;

2° Aucune des procédures prévues aux articles L. 243-6-3, L. 243-6-5 et L. 243-7 ni aucun recours contentieux n'ont été engagés.

L'engagement d'une des procédures mentionnées à l'alinéa précédent met fin à la médiation.

Les délais de recours sont suspendus pendant la phase de médiation, à compter de la notification portant sur la recevabilité de la réclamation soumise au médiateur. La phase de médiation s'achève lorsque le médiateur a communiqué ses recommandations aux deux parties ou, à défaut, dans un délai de trois mois à compter de la notification portant sur la recevabilité de la réclamation soumise au médiateur. Ce dernier délai peut être prolongé sur demande du médiateur et avec l'accord des parties.

III. – Le médiateur national définit l'organisation générale du traitement des réclamations par les médiateurs régionaux, coordonne et anime le travail de ces derniers.

Il formule, dans le rapport prévu au dernier alinéa de l'article L. 612-3, les propositions qui lui paraissent de nature à améliorer le fonctionnement du service rendu aux travailleurs indépendants.

IV. – Les médiateurs régionaux exercent leur activité à titre bénévole. Ils perçoivent une indemnité forfaitaire représentative de frais dont le montant est fixé par arrêté du ministre chargé de la Sécurité sociale.

Article L. 217-7-1, V et VI

V. – Lorsque la réclamation mentionnée au I du présent article concerne le montant des cotisations dues par les travailleurs indépendants non agricoles en application de l'article L. 131-6, l'organisme chargé du recouvrement de celles-ci transmet à l'usager, à sa demande ou à celle du médiateur, les modalités de calcul retenues dans des conditions fixées par décret.

VI. – Un décret précise les garanties encadrant l'exercice de la médiation prévue au I, notamment en matière de formation préalable, de compétences requises, d'indépendance, d'impartialité et de confidentialité dans le traitement des réclamations et dans la formulation de ses recommandations.

Article D. 217-7-2 pris en application de l'article L. 217-7-1, V et VI

I. – Lorsqu'un travailleur indépendant mentionné à l'article L. 611-1, ne relevant pas des articles L. 613-7 et L. 642-4-2, demande à l'organisme en charge du recouvrement dont il relève les modalités de calcul des cotisations et contributions sociales dues au titre d'un exercice pour lequel les revenus ont été déclarés, ce dernier lui fait parvenir, dans les deux mois suivant la demande :

1° Le rappel, le cas échéant, des règles applicables en matière d'assiettes minimales de calcul des cotisations et contributions sociales ou d'exonérations ;

2° Les informations relatives au montant des cotisations et contributions sociales qui ont été appelées et précisant, pour chacune, le montant de leur assiette, le taux appliqué et le montant total dû ;

3° Un décompte, pour chaque année civile au titre de laquelle un revenu a été déclaré et non prescrite, des cotisations et contributions dues au titre de ces exercices, précisant les versements réalisés, ainsi que l'affectation de ces derniers aux créances de cotisations et contributions sociales, majorations et pénalités, le cas échéant ;

4° Un décompte, le cas échant, du montant des cotisations et contributions sociales restant dues ou trop versées, précisant à quelle période elles se rattachent.

II. – Lorsque la réclamation mentionnée au I de l'article L. 217-7-1 a été formulée par le médiateur de l'organisme de Sécurité sociale en charge du recouvrement des cotisations et contributions sociales ou par le médiateur régional de l'instance régionale de la protection des travailleurs indépendants mentionné à l'article R. 612-9, les informations mentionnées au I lui sont communiquées, ainsi qu'au travailleur indépendant concerné, selon les mêmes modalités.

Article R. 115-5

I. – Les médiateurs mentionnés au présent code sont rattachés fonctionnellement à la direction des organismes auprès desquels ils interviennent et disposent des moyens, mis à disposition par ceux-ci, nécessaires à l'exécution de leurs missions.

Lorsqu'ils exercent leur activité à titre bénévole les médiateurs perçoivent une indemnité forfaitaire représentative de frais dans les mêmes conditions que celles applicables aux administrateurs ou membres des conseils, conseils d'administration ou instances des organismes.

II. – Peuvent être désignées en qualité de médiateurs toutes personnes qui justifient d'une formation ou d'une expérience adaptée à la pratique de la médiation et qui possèdent, 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.

III. – 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.

Il est fait exception aux alinéas précédents dans les deux cas suivants :

a) En présence de raisons impérieuses d'ordre public ou à l'intégrité physique ou psychologique de la personne ;

b) Lorsque la révélation de l'existence ou la divulgation du contenu de l'accord issu de la médiation est nécessaire pour son exécution.

IV. – Le médiateur accomplit sa mission en toute impartialité et ne peut recevoir aucune instruction quant au traitement d'une réclamation 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, 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 de même nature.

Code des relations entre le public et l'administration

Article L. 123-1

Une personne ayant méconnu pour la première fois une règle applicable à sa situation ou ayant commis une erreur matérielle lors du renseignement de sa situation ne peut faire l'objet, de la part de l'administration, d'une sanction, pécuniaire ou consistant en la privation de tout ou partie d'une prestation due, si elle a régularisé sa situation de sa propre initiative ou après avoir été invitée à le faire par l'administration dans le délai que celle-ci lui a indiqué.

La sanction peut toutefois être prononcée, sans que la personne en cause ne soit invitée à régulariser sa situation, en cas de mauvaise foi ou de fraude.

Les premier et deuxième alinéas ne sont pas applicables :

1° Aux sanctions requises pour la mise en œuvre du droit de l'Union européenne ;

2° Aux sanctions prononcées en cas de méconnaissance des règles préservant directement la santé publique, la sécurité des personnes et des biens ou l'environnement ;

3° Aux sanctions prévues par un contrat ;

4° Aux sanctions prononcées par les autorités de régulation à l'égard des professionnels soumis à leur contrôle.

Article L. 123-2

Est de mauvaise foi, au sens du présent titre, toute personne ayant délibérément méconnu une règle applicable à sa situation. En cas de contestation, la preuve de la mauvaise foi et de la fraude incombe à l'administration.

Article L. 421-1

Il peut être recouru à une procédure de conciliation ou de médiation en vue du règlement amiable d'un différend avec l'administration, avant qu'une procédure juridictionnelle ne soit, en cas d'échec, engagée ou menée à son terme.

ANNEXE 2

LES CHARTES DE LA MÉDIATION DES TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS

Charte de déontologie du médiateur du CPSTI

La présente charte de déontologie du médiateur de la Protection sociale des travailleurs indépendants pose les règles que les médiateurs des travailleurs indépendants s'engagent à respecter dans l'exercice de leur mission.

Elle a été adoptée par l'Assemblée Générale du Conseil de la protection sociale des travailleurs indépendants (CPSTI) le 23 mai 2019.

Elle est signée par chaque médiateur régional.

ARTICLE 1 – OBJET DE LA CHARTE DE DEONTOLOGIE

La charte de déontologie du médiateur de la Protection sociale des travailleurs indépendants regroupe l'ensemble des règles et principes qui régissent l'activité, la conduite, le comportement et la posture de ceux et celles qui exercent les fonctions de médiateur, dans le cadre des textes applicables, notamment ceux joints en annexe.

Elle précise également les rapports entre la médiation et le public auquel elle s'adresse.

Elle rappelle aussi les principes et les recommandations qui doivent dicter la conduite de toute personne qui œuvre au sein de la médiation.

Cette charte constitue, ainsi, à la fois le fondement et la garantie de la qualité du processus de médiation et le cadre de référence éthique de toute personne qui exerce une fonction au sein de la médiation de la Protection sociale des travailleurs indépendants.

La médiation de la Protection sociale des travailleurs indépendants est un espace de liberté ouvert qui s'applique à elle-même des principes éthiques. Nul ne peut, ni déroger, ni s'affranchir, des règles posées par la présente charte.

Toute situation qui n'aurait pas été envisagée dans la présente charte, dans les statuts de l'AG du CPSTI ou du règlement intérieur du CPSTI régional doit faire l'objet d'une interrogation auprès du médiateur national.

Cette charte est librement accessible sur le site de la sécurité sociale des indépendants.

ARTICLE 2 – PERSONNES CONCERNEES PAR LA CHARTE

La charte de déontologie du médiateur des travailleurs indépendants doit être appliquée par toutes les personnes qui interviennent dans la gestion du processus de médiation des travailleurs indépendants.

Elle s'applique :

- au médiateur national de la Protection sociale des travailleurs indépendants ;
- à chacun des médiateurs régionaux de la Protection sociale des travailleurs indépendants ;
- à toute personne (agents de médiation, stagiaires, agents occasionnels) intervenant ou ayant à connaître, pour le compte de ces médiateurs, des demandes de médiation.

Elle est donc signée, en double exemplaire, lors de leur désignation par chaque médiateur. Un exemplaire est remis au signataire, le second conservé à la médiation nationale.

Elle est remise à chaque agent pouvant œuvrer pour la médiation.

ARTICLE 3 – PRINCIPES ETHIQUES A RESPECTER

La médiation de la Protection sociale des travailleurs indépendants se définit comme un processus structuré par lequel un travailleur indépendant et un organisme gestionnaire de sa sécurité sociale tentent de parvenir à un accord en vue de la résolution amiable de leurs différends, avec l'aide d'un tiers, le médiateur.

Dans ce processus, le médiateur n'est ni juge, ni expert, ni arbitre, ni avocat.

Il s'engage et s'astreint à respecter des principes établis et reconnus pour conduire une médiation, dont notamment :

- **L'indépendance** : aucun lien objectif (personnel ou d'affaires) n'existe entre le médiateur et l'une des parties.
- **L'impartialité** : le médiateur ne prend pas la cause de l'une ou l'autre des parties et ne privilégie aucun point de vue sur un autre. Il conduit la médiation, sans en référer à aucune instance.
- **La neutralité** : le médiateur accompagne et oriente les parties dans la recherche d'une solution qui est retracée dans la recommandation qu'il produit au terme de la médiation.
- **La confidentialité** : le médiateur s'engage à ne divulguer aucune des informations relatives à la médiation, à son processus, et à son contenu.
- **La compétence** : le médiateur s'engage à se former régulièrement à la médiation, à la protection sociale et à l'environnement économique du travailleur indépendant.
- **Le libre consentement** : le médiateur et les parties choisissent librement d'entrer en médiation. Ils peuvent tout aussi librement se retirer de la médiation, sans en avoir à en justifier.

L'INDEPENDANCE ET L'IMPARTIALITE

Le médiateur est rattaché fonctionnellement à la direction de l'organisme auprès duquel il intervient et dispose des moyens, mis à disposition par celui-ci, nécessaires à l'exécution de ses missions.

Il accomplit sa mission en toute impartialité et ne peut recevoir aucune instruction quant au traitement d'une réclamation 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, 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 de même nature.

Ainsi, il convient de prévenir les situations dans lesquelles un doute légitime pourrait naître, même du seul point de vue des apparences, quant à l'indépendance et l'impartialité des interventions du médiateur de la Protection sociale des travailleurs indépendants.

Ainsi, nul médiateur ne peut intervenir dans des situations où il serait partie prenante, à raison de ses attaches familiales, de son activité professionnelle ou associative, ou encore de ses intérêts matériels ou moraux.

En ce sens, il a l'obligation de veiller à éviter de se placer dans une situation qui l'exposerait à un intérêt privé de nature à influencer, ou paraître influencer, l'exercice indépendant, impartial et objectif de sa fonction. Si une telle situation se présentait ou si un doute se posait dans un contexte particulier, il a l'obligation d'en référer au médiateur national avant d'engager le processus de médiation. Ensemble, ils examinent la situation qui peut conduire au dessaisissement du médiateur pour le dossier en cause.

Dans le cas où le médiateur national serait lui-même concerné dans un conflit d'intérêts, il se met en retrait de lui-même et transmet la demande de médiation à un autre médiateur de la protection sociale des travailleurs indépendants.

Par ailleurs, nul médiateur ne peut recevoir d'instructions de quiconque pour le traitement d'une médiation.

Il s'engage à refuser, suspendre ou interrompre la médiation si les conditions de cette indépendance ne lui paraissent pas ou plus réunies et qu'il ne puisse pas transmettre la demande à un autre médiateur.

Au titre de l'impartialité et afin de réduire le risque de conflit d'intérêt, la fonction de médiateur de la protection sociale des travailleurs indépendants est notamment incompatible avec l'exercice d'un mandat de représentation au sein de l'Assemblée Générale du CPSTI ou dans une quelconque de ses Instances Régionales ou au sein d'une instance représentative d'un organisme de sécurité sociale.

Toute autre activité qui pourrait induire un risque important de conflit d'intérêt devra être signalée au médiateur national de la protection sociale des travailleurs indépendants.

L'INTEGRITE

Les médiateurs ne peuvent solliciter, accepter ou se faire promettre d'aucune source, ni directement ni indirectement, des avantages matériels ou immatériels dont l'acceptation pourrait les mettre en conflit avec leurs obligations professionnelles.

Ce devoir d'intégrité exclut toute complaisance, tout favoritisme et toute ingérence dans l'exercice de leurs fonctions.

Les médiateurs ne peuvent se prévaloir de cette qualité ou d'avoir eu cette qualité dans leurs activités extra-professionnelles pour obtenir un bénéfice moral ou d'influence à titre personnel du fait de cette appartenance.

L'usage du nom « médiateur de la Protection sociale des travailleurs indépendants » dans tout document de propagande ou de publicité, quel qu'en soit le support, est interdit.

CONSEIL DE LA PROTECTION SOCIALE DES TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS
Médiation

Charte de déontologie du médiateur de la Protection sociale des travailleurs indépendants

LA NEUTRALITE

Le principe de neutralité interdit aux médiateurs de faire de leur fonction l'instrument d'une propagande quelconque.

Cette obligation de neutralité s'applique dans leurs rapports avec les parties en cause et les autres intervenants à la médiation afin de leur assurer un traitement égal et, également, dans le cadre de l'ensemble de leurs relations professionnelles.

Nonobstant la liberté de conscience qui leur est garantie, les médiateurs ne peuvent manifester leurs convictions politiques, philosophiques, syndicales ou religieuses dans l'exercice de leurs fonctions.

L'EQUITE

Les médiateurs mettent en œuvre le principe d'équité qui sous-entend de prendre en compte les situations et positions de chacune des parties, d'écouter chacune d'entre elles dans leurs arguments et de construire ensemble une solution au litige qui ne se rattache pas seulement au droit. La recommandation du médiateur s'inscrit dans une double dimension à la fois en droit et en équité.

L'OBLIGATION DE RESERVE

Les médiateurs doivent faire preuve de réserve et de retenue dans l'expression écrite et orale de leurs opinions personnelles à l'égard des parties en cause et des autres intervenants à la médiation.

L'obligation de réserve dans l'expression publique d'opinions personnelles vise particulièrement les convictions politiques, philosophiques, syndicales ou religieuses.

LA CONFIDENTIALITE ET LE SECRET PROFESSIONNEL

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.

Il est fait exception aux alinéas précédents dans les deux cas suivants :

- En présence de raisons impérieuses d'ordre public ou à l'intégrité physique ou psychologique de la personne ;
- Lorsque la révélation de l'existence ou la divulgation du contenu de l'accord issu de la médiation est nécessaire pour son exécution.

Les médiateurs sont astreints au secret professionnel pour les faits, actes ou renseignements dont ils ont connaissance en raison de leurs fonctions.

En conséquence, ils sont tenus de ne divulguer aucune information dont ils sont dépositaires du fait de leurs fonctions.

Le secret professionnel s'exerce à l'égard des tiers, quels qu'ils soient, sauf lorsqu'ils ont eux-mêmes à connaître des informations en cause.

Le secret professionnel perdure après la cessation de fonctions du médiateur.

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.

Ainsi, le médiateur de la Protection sociale des travailleurs indépendants est un tiers compétent sur les sujets qui lui sont confiés en médiation.

Il doit être compétent soit par formation soit du fait de son expérience professionnelle ou au titre d'activités sociales dans le domaine de la médiation et dans le domaine du droit, en particulier de la sécurité sociale.

Tout au long de son mandat, il s'engage à actualiser et à perfectionner ses connaissances théoriques et pratiques de la médiation et du droit des travailleurs indépendants.

Cet engagement prend notamment la forme d'une acceptation à suivre toute formation complémentaire que le médiateur national jugerait nécessaire.

LA TRANSPARENCE

Le médiateur national des travailleurs indépendants garantit la transparence de son activité et, notamment, il informe :

- les publics de manière claire et complète sur les valeurs et les principes de la médiation ainsi que sur les conditions de déroulement du processus.
- sur les effets de la médiation, notamment, le cas échéant, sur la suspension des délais de recours et sur le fait que les demandeurs conservent leur droit de saisir les tribunaux.

Le médiateur national rend public, chaque année, un rapport détaillé sur son activité.

Je, soussigné(e), XXXXX, médiateur du CPSTI XXXXX désigné(e) par ce dernier le XXXXX, m'engage à respecter cette charte de déontologie jusqu'à la fin de mon mandat.

Fait à Le

Signature

CONSEIL DE LA PROTECTION SOCIALE DES TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS
Médiation

Charte de déontologie du médiateur de la Protection sociale des travailleurs indépendants

ANNEXE : LES TEXTES DE LA MEDIATION DU CPSTI

Article L612-3

Modifié par LOI n°2017-1836 du 30 décembre 2017 - art. 15 (V)

L'assemblée générale du Conseil de la protection sociale des travailleurs indépendants comprend :

1° Des représentants des travailleurs indépendants, désignés par les organisations professionnelles représentatives de ces travailleurs au niveau national, telles qu'elles sont définies à l'article L. 612-6 ;

2° Des représentants des travailleurs indépendants retraités, désignés par les organisations mentionnées au 1° ;

3° Des personnalités qualifiées, désignées par arrêté du ministre chargé de la sécurité sociale.

Cette composition assure l'égale représentation des femmes et des hommes. Un décret fixe les conditions de cette représentation.

L'Etat est représenté auprès du conseil d'administration par des commissaires du Gouvernement.

Participent également aux réunions, en fonction de l'ordre du jour, les directeurs ou directeurs généraux des organismes mentionnés aux articles L. 221-1, L. 222-1 et L. 225-1 ou leurs représentants.

L'assemblée générale désigne parmi ses membres une personne titulaire et une personne suppléante qui la remplace en cas d'empêchement pour représenter le conseil de la protection sociale des travailleurs indépendants au sein du conseil ou du conseil d'administration des organismes mentionnés au septième alinéa du présent article. Cette personne dispose dans ce conseil ou ces conseils d'administration d'une voix consultative. L'assemblée générale procède aux autres désignations nécessaires à la représentation des travailleurs indépendants dans les instances ou organismes au sein desquels ceux-ci sont amenés à siéger.

L'assemblée générale désigne en outre un médiateur national chargé de coordonner l'activité des médiateurs placés auprès de chaque instance régionale. Le médiateur remet chaque année au Conseil de la protection sociale des travailleurs indépendants un rapport sur les activités de médiation des instances régionales de ce conseil. Ce rapport est transmis aux ministres chargés de la sécurité sociale et du budget ainsi qu'au Défenseur des droits.

Article L612-4

Modifié par LOI n°2017-1836 du 30 décembre 2017 - art. 15 (V)

Les instances régionales de la protection sociale des travailleurs indépendants sont composées de représentants des travailleurs indépendants et des retraités désignés par les organisations mentionnées au 1° de l'article L. 612-3.

Le ressort géographique de ces instances est la circonscription administrative régionale. Toutefois, une délibération de l'assemblée générale mentionnée au même article L. 612-3 peut prévoir qu'une instance régionale couvre plusieurs de ces circonscriptions. Une instance unique est mise en place pour l'ensemble des collectivités mentionnées à l'article L. 751-1 à l'exception de La Réunion.

Les instances régionales décident de l'attribution des aides et prestations en matière d'action sanitaire et sociale accordées aux travailleurs indépendants dans le cadre des orientations définies par le conseil mentionné à l'article L. 612-1. Les demandes sont déposées auprès des organismes locaux et régionaux du régime général, qui les instruisent, saisissent les instances régionales pour décision et procèdent au paiement des aides et prestations attribuées.

Au sein des conseils et conseils d'administration des caisses mentionnées aux articles L. 211-1, L. 213-1, L. 215-1, L. 215-5, L. 216-5 et L. 752-4, un membre de l'instance régionale de la protection sociale des travailleurs indépendants de la région dans laquelle se situent ces caisses, désigné par cette instance, représente le conseil de la protection sociale des travailleurs indépendants. Il dispose dans ces conseils et conseils d'administration d'une voix consultative. Les instances régionales de la protection sociale des travailleurs indépendants procèdent aux autres désignations nécessaires à la représentation des travailleurs indépendants dans les instances ou organismes au sein desquels ceux-ci sont amenés à siéger.

Les instances régionales désignent en outre un médiateur chargé d'accompagner dans leur circonscription les travailleurs indépendants amenés à former une réclamation relative au service de leurs prestations de sécurité sociale ou au recouvrement de leurs cotisations par les organismes du régime général.

Article R. 115-5 (*Décret no 2019-718 du 5 juillet 2019*)

I. – Les médiateurs mentionnés au présent code sont rattachés fonctionnellement à la direction des organismes auprès desquels ils interviennent et disposent des moyens, mis à disposition par ceux-ci, nécessaires à l'exécution de leurs missions.

CONSEIL DE LA PROTECTION SOCIALE DES TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS
Médiation

Charte de déontologie du médiateur de la Protection sociale des travailleurs indépendants

Lorsqu'ils exercent leur activité à titre bénévole les médiateurs perçoivent une indemnité forfaitaire représentative de frais dans les mêmes conditions que celles applicables aux administrateurs ou membres des conseils, conseils d'administration ou instances des organismes.

II. – Peuvent être désignées en qualité de médiateurs toutes personnes qui justifient d'une formation ou d'une expérience adaptée à la pratique de la médiation et qui possèdent, 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.

III. – 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.

Il est fait exception aux alinéas précédents dans les deux cas suivants:

a) En présence de raisons impérieuses d'ordre public ou à l'intégrité physique ou psychologique de la personne;

b) Lorsque la révélation de l'existence ou la divulgation du contenu de l'accord issu de la médiation est nécessaire pour son exécution.

IV. – Le médiateur accomplit sa mission en toute impartialité et ne peut recevoir aucune instruction quant au traitement d'une réclamation 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, 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 de même nature.

Article R.612-9

Modifié par Décret n°2018-174 du 9 mars 2018 - art. 13

Modifié par Décret n° 2019-718 du 5 juillet 2019 – art. 9

I.- Les réclamations, formulées par les travailleurs indépendants, qui concernent leurs relations avec l'un des organismes mentionnés aux articles L. 211-1, L. 213-1, L. 215-1, L. 216-4 et L. 752-4 et qui portent sur leurs cotisations ou contributions de sécurité sociale ou le service de leurs prestations peuvent être présentées, sans préjudice des voies de recours existantes, au médiateur régional de la protection sociale des travailleurs indépendants.

Le médiateur régional est désigné par l'instance régionale de la protection des travailleurs indépendants. Il est compétent à l'égard de l'ensemble des organismes dont le siège administratif est situé dans la circonscription de l'instance régionale.

Il formule auprès du directeur ou des services de l'organisme concerné des recommandations pour le traitement de ces réclamations, dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur.

II.- La réclamation ne peut être traitée par le médiateur que si

1° Elle a été précédée d'une démarche des travailleurs indépendants auprès des services concernés de l'organisme ;

2° Aucune des procédures prévues aux articles L. 243-6-3, L. 243-6-5 et L. 243-7 ni aucun recours contentieux n'ont été engagés.

L'engagement d'une des procédures mentionnées à l'alinéa précédent met fin à la médiation.

Les délais de recours sont suspendus pendant la phase de médiation, à compter de la notification portant sur la recevabilité de la réclamation soumise au médiateur. La phase de médiation s'achève lorsque le médiateur a communiqué ses recommandations aux deux parties ou, à défaut, dans un délai de trois mois à compter de la notification portant sur la recevabilité de la réclamation soumise au médiateur. Ce dernier délai peut être prolongé sur demande du médiateur et avec l'accord des parties.

III.- Le médiateur national définit l'organisation générale du traitement des réclamations par les médiateurs régionaux, coordonne et anime le travail de ces derniers.

Il formule, dans le rapport prévu au dernier alinéa de l'article L. 612-3, les propositions qui lui paraissent de nature à améliorer le fonctionnement du service rendu aux travailleurs indépendants.

IV.- Les médiateurs régionaux exercent leur activité à titre bénévole. Ils perçoivent une indemnité forfaitaire représentative de frais dont le montant est fixé par arrêté du ministre chargé de la sécurité sociale.

Charte de la médiation du CPSTI

La présente charte, adoptée par l'Assemblée Générale du Conseil de la Protection Sociale des Travailleurs Indépendants (CPSTI) le 23 mai 2019 a pour objet de formaliser les droits et obligations de chaque partie participant au processus de médiation.

ARTICLE 1 – OBJET DE LA CHARTE

La médiation de la Protection sociale des travailleurs indépendants met en œuvre un processus structuré par lequel les parties tentent de parvenir à un accord en vue de la résolution amiable de leur différent, avec l'aide d'un tiers, le médiateur de la Protection sociale des travailleurs indépendants.

La charte est adressée à toute personne qui saisit le médiateur de la Protection sociale des travailleurs indépendants. Ses dispositions, auxquelles les parties acceptent de se soumettre pour résoudre leur litige, encadrent le processus de médiation.

ARTICLE 2 – LE MEDIATEUR DE LA PROTECTION SOCIALE DES TRAVAILLEURS INDEPENDANTS

Le médiateur régional est un bénévole désigné, au vu de ses compétences, par l'instance régionale du CPSTI.

Il accomplit sa mission dans les conditions prévues aux articles L.612-3, L.612-4, et R.612-9 et R. 115-5 du code de la sécurité sociale et dans le respect de la charte déontologique du médiateur de la Protection sociale des travailleurs indépendants, adoptée par l'Assemblée Générale du CPSTI librement accessible sur le site de la sécurité sociale des indépendants.

ARTICLE 3 – LA DEMANDE DE MEDIATION

Tout travailleur indépendant peut déposer une demande de médiation pour tout différend l'opposant à un organisme du régime général (URSSAF/CGSS, CARSAT, CPAM) dès lors que sa demande concerne ses prestations de sécurité sociale, le recouvrement de ses cotisations sociales ou la qualité du service qui lui est rendu (accueil physique, téléphonique).

La demande de médiation, en application de l'article R.612-9 du code de la sécurité sociale, n'est pas recevable lorsque :

- le travailleur indépendant ne justifie pas avoir effectué une démarche préalable auprès de l'organisme concerné,
- une des procédures suivantes est en cours : demande de rescrit, transaction, procédure de contrôle d'assiette ou de travail illégal, procédure judiciaire.

L'engagement d'une de ces procédures au cours de la médiation met fin immédiatement à cette dernière.

La recevabilité de la demande de médiation emporte la suspension des délais de recours.

ARTICLE 4 – PRINCIPES APPLICABLES A LA MEDIATION

LIBRE CONSENTEMENT A LA MEDIATION

L'entrée en médiation repose sur une démarche volontaire des deux parties et celles-ci conservent la possibilité de se retirer du processus de médiation à tout moment.

INDEPENDANCE

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

IMPARTIALITE

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

CONSEIL DE LA PROTECTION SOCIALE DES TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS
Médiation

Il s'interdit toute situation de conflits d'intérêts.

CONFIDENTIALITE

Les parties à la médiation sont tenues d'une obligation de confidentialité couvrant tous les propos et actes de l'ensemble de la procédure de médiation.

Cette obligation de confidentialité se poursuit même en cas d'échec de la médiation et les parties s'interdisent alors de faire état, de quelque manière que ce soit, des propos, opinions, suggestions, déclarations ou propositions quelconques formulées au cours de la médiation ou à l'occasion de celle-ci.

Les constatations, déclarations et avis recueillis ou produits par le médiateur ne peuvent pas être invoqués dans le cadre de toute autre procédure sauf accord préalable spécifique des parties.

GRATUITE

Aucun frais, ni honoraires ne sont dus par les parties à l'occasion de la médiation.

ARTICLE 5 : DEROULEMENT DU PROCESSUS DE MEDIATION

INSTRUCTION

Le médiateur analyse et confronte les arguments des parties.

L'instruction se fait par écrit mais le médiateur peut, s'il le juge utile, entendre les parties séparément ou ensemble.

Chaque partie s'engage à répondre aux sollicitations formulées par le médiateur ou son représentant dans le cadre de la médiation en cours.

Les parties peuvent, si elles le souhaitent, se faire représenter ou assister par un tiers de leur choix à tous les stades du processus de médiation. Si l'intervenant n'est pas un tiers de confiance, un mandat doit être établi.

DUREE

Le médiateur émet une recommandation dans le délai de 3 mois à compter du moment où tous les éléments utiles ont été communiqués par l'ensemble des parties. Ce délai peut être prolongé par le médiateur pour des cas complexes.

DECISIONS DU MEDIATEUR ET FIN DE LA MEDIATION

A l'issue de la médiation, le médiateur émet une recommandation motivée en droit et en équité. Elle est transmise aux parties.

Lorsqu'aucun accord n'a pu être trouvé, le médiateur procède à la clôture de la médiation après en avoir informé les parties.

Par ailleurs, le médiateur doit mettre fin à la médiation si le demandeur a introduit au cours de la médiation un recours contentieux en lien avec sa demande de médiation, une procédure de rescrit social ou de transaction ou s'il fait l'objet pendant la médiation d'une procédure de contrôle d'assiette ou de travail illégal.

Le médiateur peut mettre fin à la médiation si le demandeur ne répond pas à ses demandes (d'informations, d'entretiens, de documents…par exemple) ou s'il ne fait pas preuve d'un devoir de réserve et de respect de la confidentialité des échanges.

Le demandeur peut mettre fin à n'importe quel moment à une médiation en cours. Il doit en informer le médiateur.

Dans tous les cas, la situation est alors remise dans l'état où elle se trouvait avant l'ouverture de la médiation.

ANNEXE 3

LA LETTRE DE MISSION DES MÉDIATEURS RÉGIONAUX

La présente lettre de mission fixe les règles de l'intervention de xxxx *(dénommé-e ci-après le/la médiateur(trice) régional(e))*

en tant que médiateur(trice) régional(e) du CPSTI xxxxxxxxx.

Elle est rédigée dans le respect des dispositions applicables à la médiation et décrites dans le Règlement Intérieur de ladite instance.

1-MISSION DU MEDIATEUR REGIONAL DE LA PROTECTION SOCIALE DES TRAVAILLEURS INDEPENDANTS

Dans un objectif de garantir la qualité de service avec les assurés et d'éviter la confrontation juridique, la médiation régionale du CPSTI est déployée pour offrir un mode alternatif et volontaire de résolution des conflits et différends entre les artisans, commerçants, et professionnels libéraux et l'organisme du régime général en charge de la gestion de leur protection sociale.

Dans ce but, le CPSTI régional a désigné un médiateur régional. Le cadre général du dispositif de médiation des travailleurs indépendants, est placé sous le pilotage du médiateur national du CPSTI.

Le médiateur régional a pour mission de faire émerger des voies de dialogue apaisé, des solutions en droit et en équité ou des propositions d'accompagnement pédagogique au travers d'une recommandation à destination de chaque partie au litige : le TI et le (ou les) directeur (s) de (des) l'organisme (s) de sécurité sociale auprès duquel le TI est rattaché.

2-MISE EN ŒUVRE DE LA MEDIATION REGIONALE DE LA PROTECTION SOCIALE DES TRAVAILLEURS INDEPENDANTS

2.1 Champ d'intervention du Médiateur régional du CPSTI

Le médiateur régional agit dans un cadre légal et réglementaire (articles L.612-4, R.612-9 et R.115-5 du CSS) et dans le respect de la charte de déontologie du médiateur du CPSTI, de la Charte de la médiation du CPSTI, ainsi que de la présente lettre de mission, en toute indépendance et neutralité. Son engagement se concrétise par la signature de ces trois documents.

2.2 Le processus d'intervention de la médiation régionale du CPSTI est défini par le médiateur national du CPSTI

L'intervention du médiateur régional, constitue un échelon indépendant qui s'ajoute aux canaux de sollicitations proposés aux assurés par les organismes gestionnaires de sécurité sociale des indépendants.

Elle doit contribuer, en première intention, à rétablir le dialogue en cas d'incompréhension manifeste entre l'organisme et l'assuré et à dégager une solution apaisée en cas de situation bloquée. Elle doit également participer à rechercher un terrain d'entente dans les situations de difficultés sociales extrêmes.

Ainsi, le médiateur régional ne se substitue pas aux services administratifs de l'organisme. Il n'intervient entre l'organisme et l'assuré qu'afin de dégager une solution au litige adaptée à la situation du TI, dans le cadre des textes qui s'appliquent et en équité, et invite le directeur de l'organisme à retenir la préconisation préparée au travers d'une recommandation en tant que de besoin.

CONSEIL DE LA PROTECTION SOCIALE DES TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS Médiation	**Lettre de mission du médiateur régional de la Protection Sociale des Travailleurs Indépendants**

Pour effectuer sa mission, le médiateur régional, s'engage à mettre en œuvre le processus de traitement des demandes de médiation, tel qu'il a été défini par le médiateur National.

Le médiateur régional s'engage à définir avec le Directeur Régional du Recouvrement des Travailleurs Indépendants (DRRTI) les conditions dans lesquelles les courriers qu'il aura validés porteront sa signature.

En cas de conflit d'intérêt, le médiateur régional en avise aussitôt le médiateur national qui reprend l'étude du dossier.

3-CONDITION D'EXERCICE

3.1 Statut du Médiateur régional du CPSTI

Le médiateur régional est considéré comme collaborateur bénévole et occasionnel du service public de la sécurité sociale.

3.2 Participation aux réunions d'informations ou pédagogiques sur la médiation

Le médiateur régional s'engage à participer aux réunions d'information, ou pédagogiques, sur la médiation organisées par le médiateur national.

3.3 Equipements

Pour exercer sa mission, le médiateur régional est équipé d'un téléphone portable et d'un PC portable avec connexion à distance qui restent la propriété du CPSTI.

Les frais de fonctionnement de ces équipements sont pris en charge par le CPSTI. Ces équipements doivent être restitués à l'expiration du mandat.

Les équipements sont mis à disposition en contrepartie d'une décharge, qui sera à signer lors de la remise de ceux-ci.

3.4 Remboursement des frais

En application de l'article R 115-5 du CSS, il est rappelé que, pour ses interventions, le médiateur régional est totalement bénévole.

Seuls donnent droit à remboursement, les frais de déplacement engagés pour accomplir la mission de médiation :

- participation à une réunion de travail avec les services administratifs ou avec un assuré pour le traitement des dossiers,
- participation à une séance de l'instance régionale sur invitation du Président régional,
- participation à une réunion de représentation officielle de la médiation régionale en coordination avec le médiateur national et le DRRTI, sur convocation du DRRTI,
- participation aux séminaires nationaux organisés par la médiation nationale,
- participation aux réunions d'information ou pédagogiques organisées sur convocation du médiateur national.

Les frais et indemnités des Médiateurs régionaux sont pris en charge sur la base du même arrêté que celui qui s'applique aux Conseillers du CPSTI (art. R.115-5, I, alinéa 2 du css).

CONSEIL DE LA PROTECTION SOCIALE DES TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS Médiation	**Lettre de mission du médiateur régional de la Protection Sociale des Travailleurs Indépendants**

Les dispositions opérationnelles qui s'appliquent aux Conseillers du CPSTI sont applicables aux Médiateurs régionaux.

Les frais de déplacement comprennent les éventuelles indemnités de repas ou d'hébergement.

3.5 Assurances

Le médiateur régional est couvert par les assurances souscrites par le CPSTI au même titre que les conseillers du CPSTI, pour les activités et missions confiées sur les garanties suivantes :

- Assurance responsabilité civile,
- Assurance individuelle accident,
- Assurance auto mission.

3.6 Durée de la fonction du médiateur régional du CPSTI

La fonction de Médiateur régional prendra fin en même temps que la fin du mandat des conseillers du CPSTI régional auquel il est rattaché.

4. APPROBATION DE LA LETTRE DE MISSION

Cette lettre de mission est signée en deux exemplaires papiers : un pour le Médiateur régional du CPSTI et un pour le Médiateur national du CPSTI. Un exemplaire est adressé au DRRTI pour information.	
Fait à Montreuil	
Le 2022	
Le Médiateur régional du CPSTI Signature :	Le Médiateur national du CPSTI Signature :

ANNEXE 4

LISTE DES RÉFÉRENTS MÉDIATION CPSTI

En violet les nouveaux référents

CPSTI Région	Départements	Titulaire	Suppléant	DRRTI
Grand Est	Alsace	Isabelle GACHOT		Véronique DRULANG Lise LYENDECKER
	Lorraine	Aurélie POUILLEN-MANTIN		
	Champagne-Ardenne	Camille GERARD		
Bourgogne Franche-Comté	Franche-Comté	Estelle BEJZYK Stéphane HELL	Rachel MICHAUD KAYA Estelle NONNOTTE	Romain GIBERT
	Bourgogne	Isabelle GIBASSIER		
AURA	Rhône-Alpes	Sarah BUISSON	Christine PESCENDA Corinne BALLET	Guillemette BRUTZKUS
	Auvergne	Béatrice LEAUD Corinne GOMARD	Olha KULYKOVSKA	Régis BOSSEZ
PACA		Nathalie GOUSSARD	Laurence ZANNINI Jean-François SANCHEZ	Pierre DONADEY
Corse		Marc-André CHEVRIER		Marc-André CHEVRIER
Occitanie	Languedoc-Roussillon	Marie-José GUILHEMJOUAN Maggy FANTROS BERNEAUX	Sébastien RIVES Sandrine GOIRAND	Pierre PETIGNY
	Midi-Pyrénées	Nicolas SICARD	Nathalie JEAN Valérie OMER	Hervé PAPON
Nouvelle Aquitaine	Aquitaine	Isabelle SURAUD Lucie TENEZE-POMMIER	Alexandra DELMOULY Léontine ETEKPO	Marie Céline TOTI Michel LAFON
	Limousin	Didier COQUEMA Mireille DUMEIRAIN	Marie-José LEBOIS	Clément UMLAUFT
	Poitou Charentes	Didier COQUEMA Agnès COLLOCH-DENEUVE	Benjamin SAVARIT	
Pays de la Loire		Valérie CHAUDRILLER	Prisca ORTION	Marion GUYOMARD
Bretagne		Patrick AMABLE	Virginie GALODE Anaïs DARCQ	Cécile LHOMET
Normandie		Sophie SAILLARD Christelle CARPENTIER	Christelle CARPENTIER Oïba BENSIFI Thierry LEVAVASSEUR	Vincent LECHEVALIER
Centre Val de Loire		Florence GUEBIN	Laura GOLL Christelle MALARD FOUQUET	Ophélie BEAU
Hauts de France	Nord Pas De Calais	Fabienne PARMENT Isabelle VANDENBROUCKE	Charlotte DEVRED Eric FONTAINE	Laurent DELOFFRE
	Picardie	Alice DUBREUIL	Loïc MICHEL	
Ile de France		Maud DOUARD	Carole DEGORRE Saliha CHALI Samira RAHHAB	Céline CAZADO-BOLIVAR Benjamin NORMAND
Antilles Guyane		Marie-Elise CATOL	Tamara RUPERT	Céline ELISABETH
Réunion		Denise SIDAMBAROMPOULLE		Thierry DE LABURTHES Christophe CAMBONA

ANNEXE 5

MANDATURE 2019-2021 BILAN DE LA MÉDIATION (Extrait)

La **Commission de suivi** de l'activité de la médiation (CoSAM)



Josiane Deloye, Présidente

« Insuffler l'esprit de la médiation en faveur des travailleurs indépendants. Présidente de la Commission, j'ai voulu que les travaux de la Commission soient fermement orientés vers la reconnaissance de la médiation du CPSTI dans son environnement. Pour cela, la CoSAM a œuvré pour légitimer l'action de nos Médiateurs régionaux. Ainsi, elle a proposé à l'Assemblée générale que le Médiateur régional puisse présenter son rapport annuel devant l'Instance régionale et y être invité à l'initiative de son Président. Mon ambition est qu'elle remplisse pleinement son rôle d'accompagnement des indépendants en termes de suivi de la qualité de service et d'amélioration de leur protection sociale. »



Jean-Philippe Naudon, Médiateur national du CPSTI

« Mettre en place une organisation en réseau efficiente, souple et au service des travailleurs indépendants : l'action de la médiation du CPSTI s'inscrit dans le cadre défini dans les protocoles signés entre le CPSTI et les caisses nationales du régime général, et se décline dans les notes d'organisation opérationnelle. Au cours de la seconde mandature, la mise en œuvre des perspectives tracées ci-dessous permettra d'adapter ce cadre aux besoins identifiés en pratique. L'adossement au réseau des Urssaf est un atout majeur pour la médiation du CPSTI. Il est désormais important de consolider les fondations ainsi construites et de soutenir l'intervention de la médiation sur le terrain, notamment en développant des coordinations régionales entre les médiations présentes sur le territoire. »

TITULAIRES	SUPPLÉANTS
Mme Josiane DELOYE (Présidente)	Mme Valérie COPIN
Mme Frédérique DAVID	Mme Sophie DUPREZ
Mme Christine JUND	M. Francis MATHIEU
Mme Elisabeth LEMAURE	M. Alain PEYTOUR
Mme Fabienne MUNOZ*	M. Luc POTTERIE*
Mme Anne-Marie OURSEL*	M. Gilles VILLIER*

*Désignations complémentaires le 15 janvier 2020

Nombre de séances
2019 : 6
2020 : 7
2021 : 5

MISSIONS DE LA COMMISSION

Dans le respect des missions assurées par le Médiateur national du Conseil de la protection sociale et au titre de l'Assemblée générale, cette Commission a pour mission de suivre l'activité de la médiation nationale, ainsi que de préparer son avis sur la qualité de service rendu aux travailleurs indépendants par les organismes assurant le recouvrement des cotisations et le service des prestations.

Séminaires des Médiateurs régionaux :
2019 : 2 (installation et formation)
2020 : 2 (bilan 2019 et organisation puis processus de gestion)
2021 : 2 (présentation d'HELP et fin de mandature) > la liste des Médiateurs régionaux en Annexe

LES PRINCIPALES ACTIONS DE LA COSAM :

- Adoption et suivi du processus de désignation des Médiateurs régionaux par les instances régionales du CPSTI ;
- Présentation des principes de la médiation du CPSTI, notamment la différenciation entre une demande de médiation et une réclamation ;
- Présentation de la charte déontologique du Médiateur régional et de la charte de la médiation à l'usage des demandeurs ;
- Information sur l'organisation de la médiation du CPSTI en 2019 et 2020, notamment les projets de notes de déclinaison opérationnelle (NDO),
- Présentation du processus de traitement des médiations et de l'outil de gestion des demandes MESO-TI ;
- Présentation des rapports d'activité 2019 et 2020 pour le CPSTI et 2018 pour la CNDSSTI ;
- Formations des Médiateurs régionaux du CPSTI et des Référents administratifs de la médiation.

LES PRINCIPALES DÉCISIONS DE LA COSAM :

- Assouplissement de la règle de désignation du Médiateur régional du CPSTI : un Médiateur régional du CPSTI peut être désigné Médiateur Urssaf ;
- À la demande du CPSTI Antilles-Guyane, la COSAM a proposé la désignation d'un médiateur pour chaque entité régionale aux Antilles-Guyane ;
- Participation du Médiateur régional du CPSTI à l'Instance régionale du CPSTI ;
- Mise en place des rencontres régulières entre la COSAM et les Médiateurs régionaux (deux fois/an) ;
- Améliorer l'information dédiée aux indépendants pour l'assurance maladie (notamment IJ maternité des femmes chef d'entreprise) ;
- Inviter régulièrement le Médiateur de la Cnam et la Médiatrice de la Cnav pour faire un point de situation de l'activité de la Médiation du CPSTI.

ANNEXE 6

COMMENT SAISIR LE MÉDIATEUR DU CPSTI ?

Tout demandeur artisan, commerçant, profession libérale a plusieurs possibilités pour saisir la médiation du CPSTI :

- → directement par le formulaire en ligne du site **secu-independants.fr**
- → directement par le formulaire en ligne du site **Urssaf.fr**
- → via le compte du travailleur indépendant sur **Urssaf.fr**
- → par courrier postal à l'adresse suivante :
  Médiatrice nationale du Conseil de la Protection Sociale des Travailleurs Indépendants,
  36 rue de Valmy 93108 Montreuil Cedex
- → Par courriel adressé à mediateur@secu-independants.fr

2021



ISSN 2802-8023 / Urssaf CN - Dicom : Nat 6211-RA MediateurCPSTI/Juillet 2022 ©AdobeStock