CONSEIL DE LA PROTECTION SOCIALE DES TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS

Médiation

2019

RAPPORT D'ACTIVITÉ

DU MÉDIATEUR NATIONAL



SOMMAIRE

03 / ÉDITO DU MÉDIATEUR NATIONAL DU CPSTI

05 / L'ORGANISATION DE LA MÉDIATION DU CPSTI

11 / LES ACTIVITÉS DE LA MÉDIATION DU CPSTI

16 / LES PRINCIPES DE LA MÉDIATION DU CPSTI

22 / LES CHIFFRES DE LA MÉDIATION DES TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS

31 / LES CHIFFRES-CLÉS DE LA MÉDIATION DU CPSTI EN 2019

32 / LES RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR NATIONAL DU CPSTI

53 / ANNEXES

Réalisation et impression :
Acoss/Dicom/CPSTI
Mai 2020 / Droits réservés /
©Photos : Gaël Coto
et Thibault Odiot

édito

DU MÉDIATEUR
NATIONAL DU CPSTI

JEAN-PHILIPPE NAUDON



INDÉPENDANCE

Lors du séminaire d'installation de la médiation du CPSTI, a été organisé un jeu entre les médiateurs régionaux et l'équipe nationale pour découvrir un des mots les plus importants pour toute médiation : indépendance. Ce mot révèle dans une première approche le lien fort que le CPSTI, qui porte dans son acronyme le terme des « indépendants », souhaite mettre en place avec les entrepreneurs par l'intermédiaire de la médiation qui est un appui indépendant à leur service.

Dans cet ordre d'idée, pour s'assurer que la médiation puisse accomplir la mission qui lui est confiée par le CPSTI, mieux vaut ne pas lui demander de faire ce qu'un service de gestion ferait de meilleure manière. C'est pourquoi, il est nécessaire de s'interroger pour définir la réclamation recevable en médiation. Une telle démarche d'éclaircissement est le premier gage pour établir la confiance entre la médiation et les travailleurs indépendants.

L'indépendance de la médiation du CPSTI est acquise par de nombreuses preuves. Tout d'abord, les médiateurs tant au niveau national que régional, ont été désignés par les instances du CPSTI, composées de représentants des travailleurs indépendants. Les médiateurs régionaux exercent leur activité auprès de l'instance régionale du CPSTI et ils établissent librement leurs recommandations. De plus, ce sont des bénévoles, choisis pour leur connaissance du milieu des entrepreneurs, quel que soit le mode d'exercice : gérance, entreprise individuelle ou microentreprise.

L'indépendance est aussi liée aux ressources attribuées à la médiation du CPSTI, tant financières qu'humaines. Pour 2019, l'appui sur le réseau des caisses locales déléguées a assuré la transition vers l'organisation nouvelle de 2020 et a permis de disposer d'un budget dédié. Le rattachement de la médiation au CPSTI devrait lui permettre de garantir ses capacités d'action pour l'avenir.

L'indépendance est enfin visible par les principes d'impartialité, de neutralité et de confidentialité. C'est pourquoi, les constatations du médiateur régional et toute déclaration recueillie au cours de la médiation ne peuvent être divulguées à un tiers, y compris dans le cadre judiciaire ou arbitral sans l'accord des parties. De même, une obligation forte pèse sur les médiateurs régionaux du CPSTI de ne dépendre d'aucune façon des parties. C'est pourquoi, des incompatibilités lors de la désignation ont été posées pour éviter tout risque de conflit d'intérêts. Et en cas de liens, familiaux, amicaux, économiques ou autres, avec le travailleur indépendant qui soumet une demande de médiation, la règle est le retrait du médiateur concerné.

Le professionnalisme et le sens des responsabilités du médiateur régional ne sauraient suffire pour asseoir sa légitimité. Il lui faut également prouver son indépendance. C'est ainsi qu'il donnera confiance aux travailleurs indépendants et aux organismes de Sécurité sociale pour mener à bien sa mission.

En tant que médiateur, nous rencontrons des indépendants qui cherchent le bonheur de la réussite professionnelle. Hélas, les aléas de la vie économique les conduisent parfois au conflit et à la souffrance. De cette souffrance, l'administration ne sait qu'en faire. Elle n'a pas sa place dans une société où la rationalité administrative et le traitement industrialisé des demandes ne permettent plus de personnaliser la réponse. La souffrance, non exprimée ou non accueillie, se manifeste alors par la violence et crée le désordre. La médiation accueille ce désordre, elle ouvre une scène sur laquelle l'apaisement du drame peut se dérouler. Par le temps qu'elle offre, par l'espace de protection qu'elle propose, la médiation intègre l'humain et aussi l'harmonie par laquelle un passage du chaos à une nouvelle forme d'ordonnancement peut se créer.

Tel est le cas dans 80% des médiations conduites par les médiateurs régionaux du CPSTI.

C'est pourquoi, ils sont et doivent rester indépendants au service de leurs pairs.

Paris, le 4 mai 2020



L'équipe nationale au cours d'un séminaire médiation

L'organisation DE LA MÉDIATION DU CPSTI

La médiation en faveur des travailleurs indépendants a effectué sa mutation depuis deux ans pour qu'elle puisse à la fois maintenir la prise en charge des demandes reçues et d'autre part assurer la transition vers le nouveau dispositif prévu par la loi.

En effet, la mise en place de la Sécurité sociale pour les Indépendants, qui a pris la suite du Régime Social des Indépendants (RSI) au 1er janvier 2018, a initié une période de transition de deux ans. L'année 2018 fut celle du transfert progressif de la gestion des métiers vers le régime général. La médiation a conservé son dispositif départemental issu du RSI.

C'est l'instauration du CPSTI au 1er janvier 2019 qui bouleverse l'organisation de la médiation. À partir de cette date, elle devient une médiation institutionnelle.

Le premier enjeu organisationnel pour 2019 est d'assurer la continuité du service de médiation en faveur des travailleurs indépendants. Pour eux, la bascule d'un dispositif à l'autre doit être transparent. Pour atteindre cet objectif de continuité, l'organisation de la médiation s'est appuyée sur les caisses locales de la Sécurité sociale pour les indépendants tout au long de l'année 2019.

Le second enjeu organisationnel est d'installer la médiation régionale et de préparer l'échéance de 2020.

LA GOUVERNANCE DU CONSEIL DE LA PROTECTION SOCIALE DES TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS

Dans le cadre de la réforme du RSI, a été prévue la création du Conseil de la protection sociale des travailleurs indépendants (CPSTI).

Il est composé de 20 conseillers désignés par les organisations professionnelles représentatives du monde des indépendants. Il s'agit de l'U2P, de la CPME, du CNPL et du MEDEF. Deux personnes déléguées complètent la composition de l'Assemblée générale.

C'est une instance paritaire.

LES MISSIONS DU CPSTI

Les principales missions du CPSTI sont de :

- veiller à la bonne application aux **travailleurs indépendants** des règles relatives à leur **protection sociale** ;
- veiller à la qualité des services rendus aux travailleurs indépendants par les organismes assurant le recouvrement des cotisations et le service des prestations ;
- déterminer les orientations générales relatives à **l'action sanitaire et sociale** déployée en faveur des travailleurs indépendants ;
- piloter le régime complémentaire d'assurance vieillesse obligatoire et le **régime invalidité-décès des travailleurs indépendants** ainsi que la gestion des capitaux destinés à la mise en œuvre de ces régimes ;
- animer, coordonner et contrôler l'action des instances régionales.

Le CPSTI a aussi des missions consultatives :

- proposer au ministre chargé de la Sécurité sociale des modifications législatives ou réglementaires dans son domaine de compétence ;
- être saisi par ce même ministre de toute question relative à la protection sociale des travailleurs indépendants;
- être saisi, pour avis, des projets de loi de financement de la Sécurité sociale et des projets de mesures législatives ou réglementaires concernant la Sécurité sociale des travailleurs indépendants ;
- donner un avis sur la qualité du service rendu aux travailleurs indépendants et formuler des recommandations sur l'évolution ou l'amélioration de celui-ci ;
- formuler des recommandations relatives à la mise en œuvre par les CPAM, les Carsat et les CGSS (dans les DOM) des actions de prévention destinées aux travailleurs indépendants ;
- formuler des propositions relatives à la politique de services rendus aux travailleurs indépendants en vue de la conclusion des conventions d'objectifs et de gestion des différentes branches du régime général.

De plus, le CPSTI se dote d'un dispositif de médiation qui se décline au niveau national et régional.

Dans ce cadre de gouvernance, la médiation agit comme une vigie.

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.

POINT DE VUE



Sophie DUPREZ
Présidente du CPSTI

Les valeurs et l'action de la Médiation sont nécessaires dans le complexe et dense univers de la Sécurité sociale des travailleurs indépendants.

Le Rapport d'activité 2019 du médiateur national du CPSTI est le premier présenté depuis la création du Conseil et la nomination de M. Naudon au cours de la séance de l'Assemblée générale du 31 janvier 2019. Prévu au niveau législatif, ce document retrace bien évidemment la dense activité des médiateurs régionaux désignés au sein des 15 instances régionales de la protection sociale des travailleurs indépendants mais également des propositions d'amélioration du service rendu aux travailleurs indépendants au titre de leur protection sociale.

Fruit d'un travail effectué au plus près du « terrain », la Médiation du CPSTI porte une forte ambition qui se retrouve dans les Protocoles conventionnels signés avec les trois organismes du régime général et bien évidemment dans le nombre important de dossiers d'assurés traités.

À travers ces quelques mots, je salue bien évidemment le travail du médiateur national, celui de l'équipe administrative nationale, celui des collaborateurs en région et la mobilisation des 15 médiateurs régionaux bénévoles que nous aurons l'occasion de retrouver prochainement pour une rencontre nationale. Je ne saurai bien évidemment conclure sans saluer le travail des membres de la Cosam (Commission de suivi de l'activité de la médiation du CPSTI) et de sa très mobilisée Présidente, Josiane Deloye.

LA COMMISSION DE SUIVI DE L'ACTIVITÉ DE LA MÉDIATION

Dès son installation, le CPSTI a défini sa politique en matière de médiation. Il a donc décidé, dès sa première séance de travail, de créer une commission statutaire consacrée à la médiation.

La commission est composée de 4 membres titulaires et de 4 membres suppléants, elle comprend un Président désigné par l'Assemblée générale pour la durée du mandat. Elle a voix prépondérante en cas de partage des voix. L'Assemblée générale a désigné le 8 janvier 2019 les membres titulaires de la commission de suivi de l'activité de la médiation du CPSTI et a désigné Mme Josiane Deloye, en tant que Présidente de la Commission.

Dans le respect des missions assurées par le médiateur national du Conseil de la Protection sociale, cette commission a pour mission de suivre l'activité de la médiation nationale.

ORGANISATION AU NIVEAU NATIONAL

L'Assemblée générale a désigné Monsieur Jean-Philippe Naudon comme médiateur national, lors de sa séance du 31 janvier 2019.

Dès sa prise de fonction, il a pris en charge le dispositif pour à la fois assurer la continuité de la médiation en faveur des travailleurs indépendants, pour préparer l'installation de la médiation régionale et pour apporter les éléments à la Commission sur les travaux en cours.

LE MÉDIATEUR NATIONAL DU CPSTI

Chargé de coordonner l'activité des médiateurs placés auprès de chaque instance régionale, le médiateur national définit également l'organisation générale du traitement des réclamations par les médiateurs régionaux. En outre, il coordonne et anime le travail de ces derniers. Il est la clé de voute du dispositif de médiation, à la fois superviseur de l'activité des médiateurs régionaux et interface auprès de l'Assemblée générale du CPSTI et de sa Présidente, via la Commission de Suivi de l'activité de la Médiation.

Par ailleurs, en application du dernier alinéa de l'article L. 612-3 du Code de la Sécurité sociale, le médiateur remet chaque année au Conseil de la protection sociale des travailleurs indépendants un rapport sur les activités de médiation des instances régionales. Il y formule les propositions qui lui paraissent de nature à améliorer le fonctionnement du service rendu aux travailleurs indépendants.

Ce rapport est transmis aux ministres chargés de la Sécurité sociale et du budget ainsi qu'au Défenseur des droits.

LE PÔLE NATIONAL DE LA MÉDIATION DU CPSTI

Pour assister le médiateur national dans sa mission, il s'appuie sur le pôle de la médiation du CPSTI. Ce pôle, sous la responsabilité de l'adjointe au médiateur national, est constitué de chargés de médiation et de juristes.

Ses fonctions sont de traiter les demandes réceptionnées au niveau national, d'intervenir en soutien des référents administratifs et d'animer le réseau régional des médiateurs et des référents médiation. À titre exceptionnel, tout au long de l'année 2019 et pour accompagner de manière harmonieuse, le passage de la médiation départementale du RSI à la médiation régionale du CPSTI, le pôle national a également assuré la gestion des demandes de médiation, jusqu'à l'établissement de la recommandation. Ce dispositif se justifiait d'autant plus que le médiateur national a pris l'intérim des médiateurs régionaux jusqu'à leur désignation par les instances régionales. L'accès à la médiation et le maintien de la mission ont pu ainsi être préservés.

Pour préparer l'organisation de 2020, l'adjointe du médiateur national a pu disposer de l'apport de deux chargées de mission, mises à disposition par leur Direction en fin d'année 2018 (Pascale Barat de la DNRTI et Florence Thomas de la DDR – pôle transformation). Leur mission a été d'assister et d'accompagner le médiateur national dans le projet de transformation de la médiation avec le passage de la médiation départementale à celle régionale.

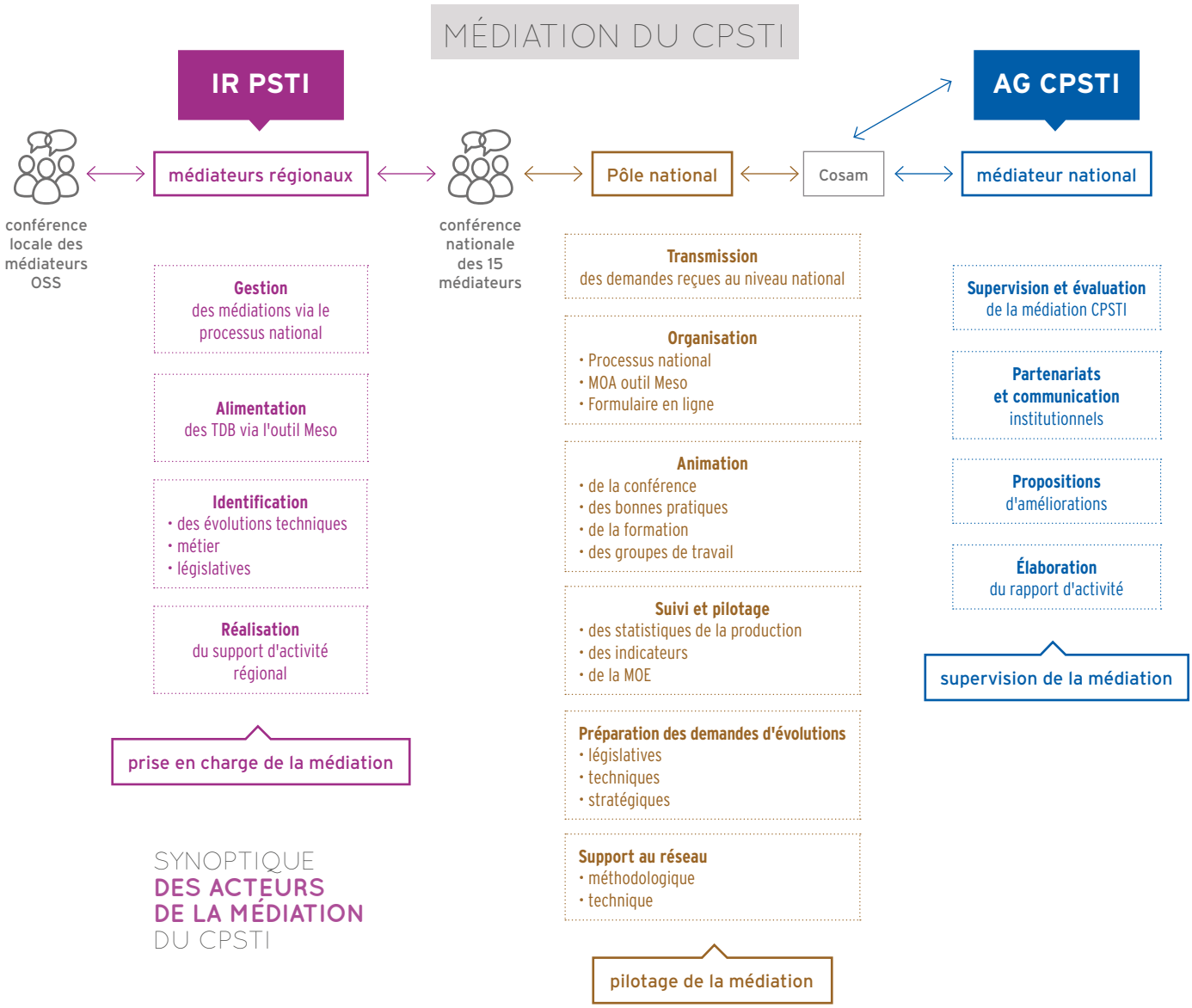
L'ÉQUIPE NATIONALE DE LA MÉDIATION DU CPSTI

En 2019, l'équipe de la médiation nationale regroupe les personnes suivantes :

› Le médiateur national	Jean-Philippe NAUDON
› L'adjointe au médiateur national	Isabelle BLONDEAU
› L'attachée de direction	Fatima HABIB
› Deux juristes experts	MireillePARIS Delphine FREDON
› Trois chargées de médiation	Fanny VASSEUR Sophie PERRAULT Marion SARDANO

Pour 2020, les fonctions essentielles d'orientation des demandes reçues au national, de suivi des demandes sensibles, d'animation du réseau régional et d'accompagnement des référents administratifs constitueront le cœur de l'activité de l'équipe nationale de la médiation du CPSTI.

Le pôle de médiation sera réduit à une équipe de trois personnes en 2020. Ce dispositif ainsi dimensionné pourrait répondre au passage à la nouvelle organisation. Il sera expertisé lors du prochain rapport.



SYNOPTIQUE
DES ACTEURS
DE LA MÉDIATION
DU CPSTI

ORGANISATION AU NIVEAU RÉGIONAL

La médiation départementale disparait au profit d'une médiation régionale. L'organisation nouvelle s'appuie sur le réseau des caisses locales de la Sécurité sociale pour les indépendants, le médiateur régional étant, quant à lui, placé auprès de chaque instance régionale du CPSTI.

La complexité de l'organisation réside dans le fait que, dans un certain nombre de cas, le champ d'intervention de chaque médiateur régional couvre un territoire plus large que celui de compétence de chaque directeur de caisse locale. Ainsi, alors que le médiateur régional de Bretagne couvre une circonscription identique à celle de la caisse locale, celui d'Auvergne - Rhône-Alpes couvre deux circonscriptions de caisses locales. Une exigence de coordination est donc de mise.

Le médiateur national est garant de la coordination et de la synergie entre les différents niveaux administratifs.

LES MÉDIATEURS RÉGIONAUX

Le processus de désignation des médiateurs régionaux a été piloté par le médiateur national, en lien avec le Président de chaque instance régionale et la Présidente de la Cosam. En effet, chaque instance régionale doit procéder à la désignation pour 3 ans d'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.

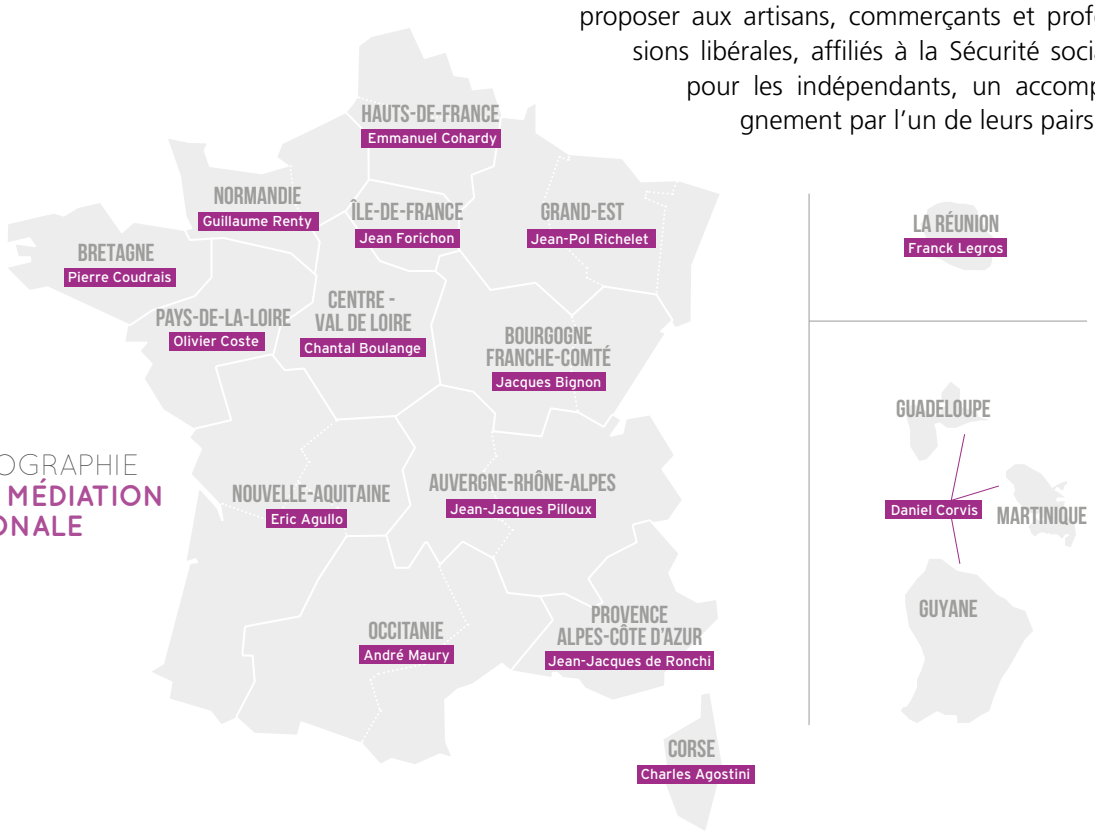
Il est compétent à l'égard de l'ensemble des organismes dont le siège administratif est situé dans la circonscription de l'instance régionale.

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.

Puisqu'il exerce son activité à titre bénévole, chaque médiateur perçoit une indemnité forfaitaire représentative de frais, calculée dans les mêmes conditions que celles applicables aux administrateurs ou membres des conseils, conseils d'administration ou instances des organismes du régime général.

Pour être désignées en qualité de médiateurs régionaux du CPSTI, toutes personnes candidates ont dû justifier d'un lien avec le monde des travailleurs indépendants. Le CPSTI a ainsi marqué sa préférence de proposer aux artisans, commerçants et professions libérales, affiliés à la Sécurité sociale pour les indépendants, un accompagnement par l'un de leurs pairs.

CARTOGRAPHIE DE LA **MÉDIATION RÉGIONALE**



Elles doivent, en outre, justifier d'une formation ou d'une expérience adaptée à la pratique de la médiation et posséder, 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.

Ainsi, en l'espace de quelques semaines, le réseau des quinze médiateurs régionaux a été mis en place, grâce au travail soutenu de chacune des instances régionales. Ils ont pris leur fonction suite à un séminaire d'installation, afin de mettre la médiation du CPSTI sur les rails.

Le médiateur régional du CPSTI accomplit sa mission en toute impartialité, indépendance et neutralité et ne peut recevoir aucune instruction quant au traitement d'une réclamation qui lui est soumise, dans le respect du processus mis en place par le médiateur national.

Ce dernier veille à prévenir toute situation de conflit d'intérêts de la part d'un médiateur régional.

Si tel est le cas, la médiation recevable est traitée par le médiateur national.

LES RÉFÉRENTS MÉDIATION

Le réseau des caisses locales déléguées a été mobilisé pour servir d'appui opérationnel aux médiateurs régionaux, les agents administratifs de médiation, qui œuvraient pour la médiation départementale du RSI, ont poursuivi leur action. Ils ont modifié leurs habitudes de travail pour intégrer le nouveau processus de prise en charge des demandes, instauré suite à la création de la médiation du CPSTI.

Ils sont les interlocuteurs du médiateur régional et son lien avec l'organisme de Sécurité sociale. Leur rôle est d'assurer la gestion administrative des demandes de médiation et apporter l'expertise métier aux médiateurs régionaux dans l'élaboration de leurs recommandations. Ils préparent également à leur attention les différents courriers de médiation (recommandation, réponse pédagogique…).

Ce réseau de 39 référents administratifs de médiation a accompagné avec professionnalisme les médiateurs régionaux du CPSTI jusqu'au dernier jour. Pour 2020, le support opérationnel sera assuré en Urssaf sous la responsabilité du directeur responsable du recouvrement des travailleurs indépendants (DRRTI).

POINT DE VUE



Philippe RENARD
Directeur du CPSTI

L'année 2019 a été une année de transition avant l'intégration de la Sécurité sociale pour les indépendants au régime général.

Cette période, marquée par la mise en place du Conseil de la protection sociale des travailleurs indépendants (CPSTI), a permis d'asseoir la médiation comme un outil essentiel de la gestion du recouvrement des TI.

Dès le mois de janvier, le CPSTI a considéré la mise en place de la nouvelle organisation de la médiation comme prioritaire. Une commission dédiée, créée à la mi-janvier, a élu son Président et a désigné le médiateur national. Dans la foulée, la procédure de la désignation des médiateurs régionaux a été lancée. À la fin du mois de mars l'ensemble du dispositif était opérationnel. Afin de ne pas interrompre ce service pendant les trois mois de mise en œuvre, une organisation provisoire pilotée par le médiateur national a fonctionné en donnant toute satisfaction.

Fin 2019, à la veille de l'intégration dans le régime général, le réseau des médiateurs a atteint sa vitesse de croisière, sous le pilotage d'une gouvernance efficace.

Cette incontestable réussite s'est appuyée sur de solides acquis développés dans le Régime social des indépendants (RSI) avant même la loi de financement de la Sécurité sociale de 2018 et plus récemment de la loi Essoc (État au service d'une société de confiance). En effet dès 2015/2016, des médiateurs ont été nommés par les Conseils d'administration des caisses locales et un médiateur a été nommé au plan national. Au regard des difficultés liées au Recouvrement, la médiation s'est imposée pour régler des situations pouvant devenir « kafkaïennes » pour les assurés. Très vite des dossiers concernant l'assurance maladie et l'assurance retraite ont également trouvé une solution grâce à la médiation. Elle est devenue indispensable compte tenu de la complexité de nos législations et du peu de temps qu'un travailleur indépendant peut accorder à ces questions.

Un grand merci **à tous ceux qui s'investissent dans cette belle mission pour faciliter la vie des Indépendants.**

Les **activités** DE LA MÉDIATION DU CPSTI

L'INSTALLATION OFFICIELLE DE LA MÉDIATION DU CPSTI

Les opérations pour installer la médiation régionale ont été lancées sous la responsabilité du médiateur national dès sa désignation par l'Assemblée générale au mois de janvier selon une procédure préparée au niveau national. Ainsi, dès le mois d'avril, chaque instance régionale a pu désigner son médiateur. La totalité des désignations a pu être effective en quelques semaines seulement. La médiation du CPSTI était opérationnelle dès le début du 2e trimestre 2019.

C'est lors d'une cérémonie d'installation que la médiation du CPSTI a été officiellement installée le 22 mai 2019. À cette occasion ont eu lieu les 1res journées de rassemblement des médiateurs régionaux.

Cette cérémonie s'est déroulée sous l'égide de **Sophie Duprez**, Présidente du Conseil de la Protection sociale des Travailleurs Indépendants CPSTI et en présence d'**Agnès Basso-Fattori**, Directrice du programme d'intégration du RSI au Régime général au sein de la Direction de la Sécurité sociale, de **Valérie Copin**, Vice-présidente du CPSTI, de **Josiane Deloye**, Présidente de la Cosam, de **Philippe Renard**, Directeur du CPSTI, d'**Aurélie Combas Richard**, de **François Brousse** et **Eric Le Bont**, Directeurs de l'intégration du RSI au sein des branches du Régime général. Les membres de la Cosam ainsi que l'ensemble des médiateurs régionaux nouvellement désignés participaient également à cet événement.



Cérémonie d'installation de la médiation du CPSTI

Le lendemain, s'est déroulée la 1re journée de travail des médiateurs régionaux avec, comme temps fort, la présentation de la charte de déontologie du médiateur de la Protection Sociale des Travailleurs Indépendants et la charte de la médiation (voir en annexe).

Ces deux documents, importants pour la conduite de la médiation, avaient été préalablement approuvés par l'Assemblée générale du CPSTI. La charte de déontologie du médiateur de la Protection Sociale des Travailleurs Indépendants a été signée par chaque médiateur, ainsi que par la Présidente et le Directeur du CPSTI.

Les deux chartes sont en libre accès sur le site **secu-independants.fr**



Les médiateurs régionaux du CPSTI auprès du médiateur national

L'ACTIVITÉ DE LA COMMISSION DE SUIVI DE L'ACTIVITÉ DE LA MÉDIATION DU CPSTI (COSAM)

LE TRAVAIL DE LA COMMISSION

La Cosam s'est réunie 5 fois durant l'année 2019. Au cours de ces séances, les conseillers ont examiné les points suivants :

- Présentation des principes de la médiation du CPSTI, notamment la différenciation entre une demande de médiation et une réclamation,
- Organisation provisoire de la médiation du CPSTI pour 2019,
- Préparation de l'organisation pour 2020,
- Suivi du processus de désignation des médiateurs régionaux,
- Suivi de l'activité de la médiation régionale du CPSTI,

Plusieurs décisions importantes ont été prises lors de ces Cosam avant d'être approuvées en Assemblée générale du CPSTI.

1. Lors de la validation du processus de désignation, la Cosam a posé la règle selon laquelle un médiateur régional du CPSTI ne puisse être nommé comme médiateur d'un organisme du régime général. La Commission, à la demande de sa Présidente, a assoupli sa position en autorisant une expérimentation en Bretagne pour l'année 2019. Après bilan effectué par le médiateur national, la règle a été modifiée, permettant désormais la désignation d'un médiateur régional du CPSTI comme médiateur de l'Urssaf. En effet, un cumul de ces deux missions en faveur d'une seule personne apporte une synergie dans les organisations et simplifie l'accès à la médiation pour les travailleurs indépendants.
2. La Cosam a également examiné la demande de l'Instance Régionale des Antilles Guyane. En effet, son Président a souhaité pouvoir désigner un médiateur régional en Guadeloupe, Martinique et Guyane. Une concertation s'est engagée avec la DSS pour examiner cette demande qui a abouti favorablement en fin d'année. Dès lors, il est possible de désigner pour l'instance régionale Antilles-Guyane deux autres médiateurs pour la Martinique et la Guyane. Ces désignations auront lieu en 2020.
3. La Cosam a également demandé des éclaircissements sur les conditions de remboursements des frais pour les médiateurs régionaux du CPSTI, en l'absence de parution de l'arrêté prévu par les textes. Un décret (Décret no 2019-718 du 5 juillet 2019) a complété le dispositif de remboursements des frais, applicable à l'ensemble des médiateurs, mentionnés au code de la Sécurité sociale. Les médiateurs régionaux du CPSTI, qui exercent leur activité à titre bénévole, 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.

4. Suite à la visite de la Présidente de la Cosam et du médiateur national auprès de l'Instance Régionale de Bretagne du CPSTI, la demande a été faite que le médiateur régional puisse assister aux séances de celle-ci. La proposition a été présentée à l'Assemblée générale et désormais, sur l'invitation du Président de l'Instance Régionale, le médiateur peut présenter aux conseillers le rapport régional de la médiation et, le reste de l'année, donner, en marge de la séance de l'Instance, un suivi de son activité.

LA VISITE SUR LE TERRAIN

La Présidente de la Cosam et le médiateur national se sont déplacés en régions afin de rencontrer le médiateur régional, le Président de l'instance régionale et le directeur de la caisse déléguée pour envisager avec eux la mise en place de la médiation du CPSTI et son organisation provisoire pour 2019.

C'est au cours de ses visites de terrain que la médiation régionale du CPSTI peut ajuster son implantation aux attentes des conseillers de l'Instance régionale. C'est lors de la visite en Bretagne que la décision d'expérimenter un médiateur régional du CPSTI commun avec l'Urssaf. Compte tenu du bilan positif, l'expérimentation a été entérinée pour l'avenir.

De, même, c'est à la demande de Présidents d'Instances régionales que le principe d'inviter le médiateur régional en marge des séances a été présenté pour validation à l'Assemblée générale du CPSTI.

POINT DE **VUE**



Josiane DELOYE
Présidente de la Cosam

J'ai eu l'honneur d'être désignée Présidente de la Commission de Suivi de l'Activité de la Médiation du CPSTI. Cette commission est composée de membres issus des 4 organisations patronales, représentants les travailleurs indépendants au sein du CPSTI. Cette composition s'est avérée, au fil de ses séances de travail, d'une grande efficacité dans son fonctionnement. C'est donc pour moi une grande satisfaction.

Je tiens à remercier chacun des membres de la commission pour leur engagement et leur implication pour que nous puissions être au rendez-vous auprès des travailleurs indépendants qui attendent de la médiation du CPSTI une écoute bienveillante, une attention personnalisée et surtout une possibilité de résoudre leurs difficultés administratives.

À ce titre, nous avons mis en place en quelques semaines seulement, sous la supervision du médiateur national, Jean-Philippe Naudon, les 15 Médiateurs Régionaux. Nous avons également veillé à assurer la transition en douceur du service de la médiation dans les conditions prévues par l'État, pour éviter toute rupture dans les prises en charge des demandes.

Je conçois mon rôle de Présidente de cette instance comme celui d'un pivot entre l'Assemblée générale auprès de laquelle j'apporte, lors de chaque séance, un point d'étape sur les activités de la médiation et le médiateur National. Il est important de souligner que ces activités ont été multipliées afin d'assurer à la fois le passage à la médiation régionale, la préparation de l'organisation pour 2020 et la garantie de l'accès à la médiation pour tous les travailleurs indépendants.

Je suis une indépendante qui a choisi d'être au service des indépendants. Ma devise est simple : « Qui mieux qu'un indépendant peut comprendre, rassurer et défendre, parfois contre lui-même, un indépendant ?

C'est pourquoi, je veux remercier chaleureusement les 15 médiateurs régionaux d'avoir accepté de nous accompagner bénévolement dans cette magnifique aventure. Par leur travail, ils témoignent de la solidarité qui existent entre les indépendants.

Lors du tour de France des Régions que nous avons entrepris avec le médiateur National, nous avons pu rencontrer les Présidents des Instances régionales et les médiateurs. Nous avons pu mesurer le niveau d'attente en faveur de la médiation et l'ambition pour qu'elle puisse réussir. Ces rencontres, riches et constructives, ont permis des avancées significatives. La médiation est vivante.

J'attache beaucoup d'importance à la qualité de service rendu à nos collègues en difficulté, à apporter de l'humain dans les échanges et à améliorer notre protection sociale.

Tout cela ne serait pas possible **sans l'enthousiasme et la disponibilité de l'équipe du pôle national et de notre médiateur national. Qu'ils soient tous remerciés au nom de tous les indépendants.**

L'ACTIVITÉ DU MÉDIATEUR NATIONAL DU CPSTI

L'activité du médiateur national s'est concentrée sur les actions à mettre en œuvre pour que la médiation régionale du CPSTI puisse être opérationnelle le plus rapidement possible. Son installation officielle a marqué la fin de cette première étape et également de l'intérim qu'il avait assurée durant les premiers mois de l'année.

La seconde partie de l'année a été consacrée à préparer l'organisation de la médiation pour 2020, à élaborer le processus national de traitement des demandes de médiation et à construire un outil de gestion.

L'INFORMATION EXTERNE SUR LA MÉDIATION

Une des missions du médiateur national des TI est de promouvoir la médiation par tous moyens à sa disposition.

Ainsi en 2019, plusieurs actions d'information ont été réalisées :

- Diffusion d'un communiqué de presse pour donner suite à la désignation des médiateurs et à leur installation
- Mise en ligne d'une information complète sur le site **secu-independants.fr**
- Maintien et amélioration du formulaire de saisie en ligne de la demande de médiation, en plus de l'adresse postale et de l'adresse de messagerie.
- Réalisation de différents supports à destination du grand public :
  - Flyers disponibles dans les lieux d'accueil,
  - Affiches d'information
  - Fiche pratique de saisine en ligne du médiateur

LE PARTENARIAT EXTÉRIEUR

Le médiateur national s'associe régulièrement à des travaux organisés par des réseaux nationaux de médiateurs.

Ainsi, il est adhérent au club des médiateurs de services publics et participe aux réunions de la conférence des médiateurs nationaux de la Sécurité sociale.

Par ailleurs, il a des échanges réguliers avec la médiatrice de la DSS et le Défenseur des droits.

Enfin, il assiste à des manifestations nationales comme les Assises nationales de la médiation administrative, organisées le 12 décembre 2019, par le Conseil d'État.

L'ACTIVITÉ DES MÉDIATEURS RÉGIONAUX DU CPSTI

L'essentiel de l'activité des médiateurs régionaux est de prendre en charge les demandes des travailleurs indépendants. Néanmoins, elle est complétée par des actions visant à améliorer leurs connaissances et leur formation.

LES FORMATIONS DES MÉDIATEURS RÉGIONAUX

Chaque médiateur régional du CPSTI a suivi, avec ses homologues des autres organismes de Sécurité sociale - Carsat et Urssaf – une formation de 2 jours organisée et dispensée par l'ENSS.

Cette formation a été l'occasion pour chacun, non seulement de rencontrer les médiateurs des autres organismes de Sécurité sociale mais aussi de comprendre les enjeux de la médiation, d'acquérir une méthode pour conduire un processus de médiation et de construire sa posture de médiateur.

LES SÉMINAIRES DES MÉDIATEURS RÉGIONAUX

De plus, le médiateur national a organisé deux séminaires de 2 jours chacun pour les médiateurs régionaux.

Chaque rencontre est l'occasion pour les médiateurs régionaux d'échanger sur le cadre juridique et éthique de leur activité, sur les attendus de la médiation dédiée aux travailleurs indépendants et sur la posture de médiateur dans le traitement de la demande de médiation du travailleur indépendant. Par ailleurs, le processus de traitement de la demande de médiation a été présenté en lien avec la charte de déontologie (cf. annexe) et la charte de la médiation du travailleur indépendant (cf. annexe).



La formation des médiateurs régionaux

Dans la mesure du possible, une personnalité du monde de la médiation, notamment institutionnelle, est invitée à participer. Ainsi, Madame **Anne Guillaumat de Blignieres**, Médiatrice de la Caisse des Dépôts et des Consignations, a fait une intervention sur l'écoute en médiation.

Les **principes** DE LA MÉDIATION DU CPSTI

UNE CHARTE COMME RÈGLE D'ACTION

La charte de déontologie du médiateur du CPSTI a été établie pour regrouper dans un seul document 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, consultables en annexe.

Cette charte constitue le fondement du processus de médiation et le cadre de référence éthique de toute personne qui exerce une fonction au sein de la médiation du CPSTI. Pour le CPSTI, la médiation est un espace de liberté ouvert en faveur des travailleurs indépendants. Elle 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 régional du CPSTI.

Dans ce processus, le médiateur régional du CPSTI n'est ni juge, ni expert, ni arbitre, ni avocat. Il s'engage à respecter les principes reconnus pour conduire une médiation de qualité :

- **L'indépendance :** aucun lien objectif (personnel ou d'affaires) n'existe entre le médiateur régional du CPSTI et l'une des parties.
- **L'impartialité :** le médiateur régional du CPSTI 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.
- **La neutralité :** le médiateur régional du CPSTI 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 régional du CPSTI, 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 régional du CPSTI 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.
- **Le libre consentement :** le médiateur régional du CPSTI 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.

Cette exigence de qualité se retrouve dans l'activité des médiateurs qui s'attachent à l'exercer dans un souci permanent de tolérance, d'objectivité, de diligence, de rigueur et de compétence, notamment dans l'instruction des demandes qu'ils sont amenés à traiter. De même, la recommandation émise par le médiateur régional du CPSTI se fonde en droit et en équité, en prenant en compte le contexte propre à chaque cas et notamment lorsque l'application stricte du droit produit des effets disproportionnés ou manifestement injustes.

LE PÉRIMÈTRE D'INTERVENTION DU MÉDIATEUR RÉGIONAL DU CPSTI

Le périmètre de la médiation régionale du CPSTI couvre la circonscription de l'instance régionale qui l'a désigné. Dans son rôle d'accompagnement des travailleurs indépendants, il prend en charge, sans préjudice des voies de recours existantes, toute réclamation recevable en médiation, relative à leurs prestations de Sécurité sociale ou au recouvrement de leurs cotisations sociales personnelles obligatoires par les organismes du régime général.

Ainsi, pour 2019, les conflits ou différends de nature individuelle sont de compétence du médiateur régional du CPSTI, dès lors qu'ils portent sur les missions de la Sécurité sociale des Indépendants pour les affiliations/radiations, le calcul et le recouvrement des cotisations sociales, les prestations maladie et maternité, les retraites de base et complémentaire, l'invalidité-décès, et les prestations extra-légales et les réclamations portant sur la qualité de service attendu.

Néanmoins, par la mise en place de la médiation dans le régime général et la signature du protocole d'accord entre le CPSTI et les caisses nationales du régime général, une coordination entre les médiations sera à mettre en place pour 2020.

Cette coordination est nécessaire pour garantir l'accès à la médiation et la reconnaissance du droit à l'erreur. Ses objectifs pourraient être :

- d'offrir un recours aux travailleurs indépendants lorsqu'un désaccord ou une erreur persiste avec leur caisse de Sécurité sociale sur le traitement de leur demande,
- de détecter les difficultés rencontrées par les travailleurs indépendants,
- d'identifier les opportunités de progrès tant en matière de qualité de service que de règlementation,
- d'agir dans une vision proactive d'amélioration et de simplification des règles de la protection sociale applicables aux travailleurs indépendants.

RAPPORT
FRANCE
STRATÉGIE

À la demande du Président de l'Assemblée Nationale et du Premier Ministre, France Stratégie a conduit une étude, à laquelle le médiateur national du CPSTI a été associé dans la phase de concertation, portant sur les « dispositifs de médiation entre les citoyens et l'administration ».

Ce rapport, intitulé « médiation accomplie ? Discours et pratiques de la médiation entre citoyens et administrations » consultable à partir du lien ci-dessous fait trois constats majeurs :

- les modes alternatifs sont en développement dans les administrations,
- la médiation institutionnelle met en exergue une relation asymétrique entre deux « personnes »,
- la médiation difficile, voire impossible due à la position verticale des administrations.

Le paysage de la médiation institutionnelle présente des dispositifs hétérogènes, avec des règles différentes de fonctionnement. Elle est confrontée à deux défis : celui de l'industrialisation (avec un risque d'automatisation de traitement des demandes) et celui de suppléer la fonction d'accueil ou de contentieux.

Face à ces défis, le rapport préconise d'harmoniser les conditions d'exercice de la médiation en mettant en place un socle commun de garanties d'indépendance des médiateurs et en renforçant la complémentarité entre bénévoles et salariés. Il suggère aussi de coordonner les dispositifs des différents dispositifs de médiations institutionnelles en mutualisant les opérations de l'accès aux droits.

Rapport médiation sur www.strategie.gouv.fr

PRÉSENTATION DU PROCESSUS DE TRAITEMENT D'UNE DEMANDE DE MÉDIATION TI

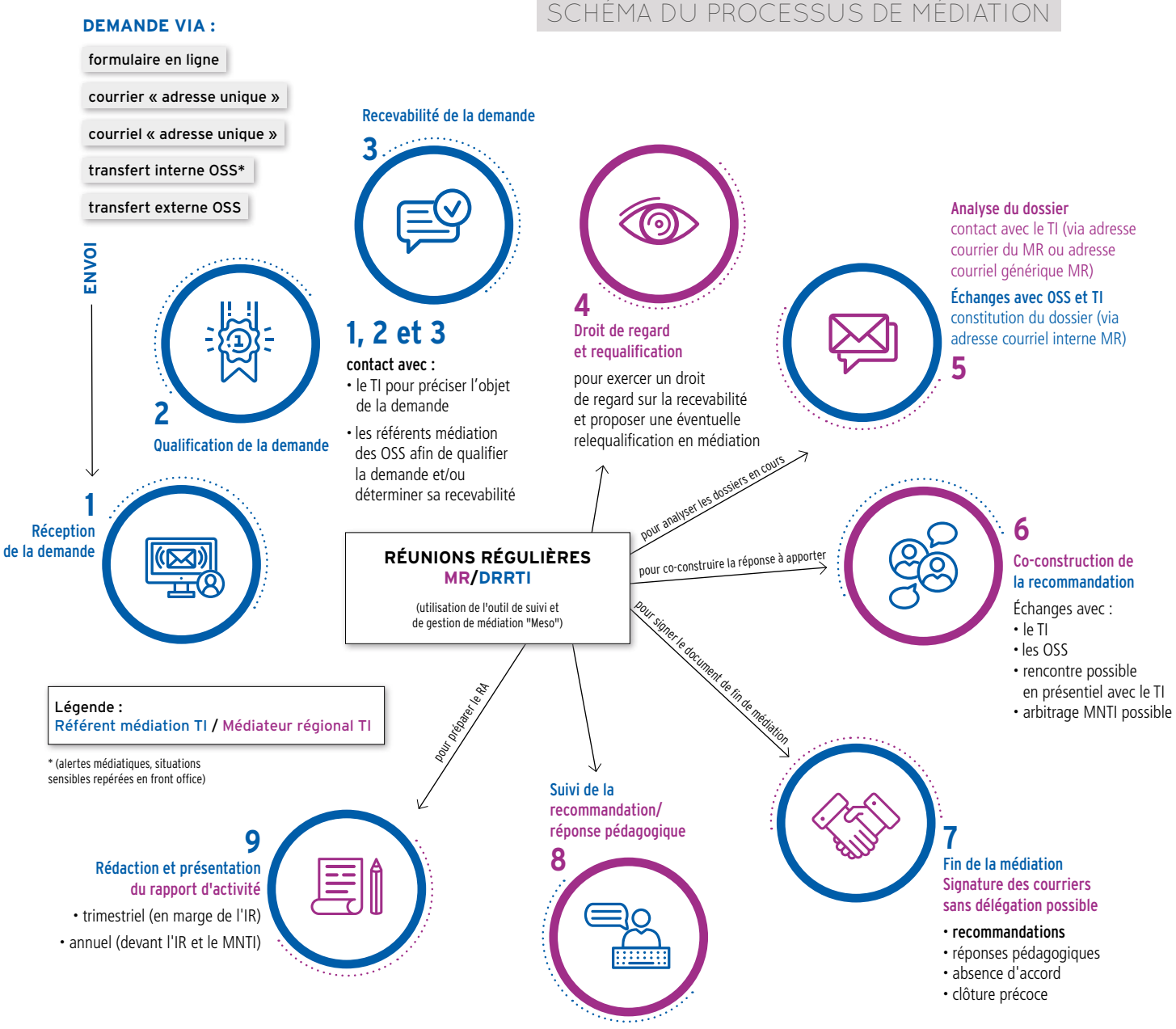
Au cours de l'année 2019, le processus de traitement des demandes de médiation émanant des TI a été décrit sous la forme d'un document d'une quarantaine de pages hors annexes intitulé « Description du processus de traitement des demandes de médiation des travailleurs indépendants ».

Ce document a été élaboré par le pôle national au regard des textes applicables, des principes éthiques de la médiation mais également de l'expérience acquise au cours de la gestion des dossiers de médiation.

Cet exercice a été conduit dans la perspective de l'organisation cible de 2020, une fois achevé l'adossement au régime général de la protection sociale des TI. L'objectif était d'en faire un document de référence de la médiation du CPSTI.

Le processus de traitement a été schématisé afin de faire apparaître de manière claire les différentes opérations successives ou alternatives, ainsi que les personnes en charge de les réaliser.

SCHÉMA DU PROCESSUS DE MÉDIATION



Ce processus s'impose à tous les médiateurs régionaux et à leurs référents administratifs en région.

La particularité de ce processus est d'organiser la collaboration entre un référent administratif de la médiation (qui est, en 2019, un salarié de la caisse locale de la Sécurité sociale pour les indépendants et sera, en 2020, un salarié de l'Urssaf) et un médiateur bénévole externe à l'organisme. Cette coordination est d'autant plus importante sur des demandes qui portent potentiellement sur l'ensemble des champs de la protection sociale du TI.

Ces étapes sont résumées ci-après.

1. RÉCEPTION DE LA DEMANDE

Cette étape permet :

- d'identifier l'origine de la demande par le TI lui-même ou par l'intermédiaire d'un tiers. Le cas échant, il peut être nécessaire de demander au TI un mandat ou la confirmation de la volonté d'entrer en médiation.
- d'identifier la médiation compétente pour prendre en charge la demande
- d'apprécier la sensibilité de la demande et le circuit de l'information.

2. QUALIFICATION DE LA DEMANDE

À cette étape, la nature de la demande est identifiée.

Celles pour lesquelles le médiateur du CPSTI se déclare incompétent sont réorientées.

La demande de médiation est soit :

- une réclamation réitérée ;
- une demande concernant une décision administrative ouvrant un recours devant la CRA ou devant la juridiction compétente ;
- une demande transmise ou émanant de la médiatrice de la DSS ou d'un autre médiateur de la sphère sociale ou du Défenseur des droits (DDD) ou de ses délégués ;
- une situation extrême de fragilité sociale ou économique impliquant un traitement immédiat et prioritaire.

3. EXAMEN DE LA RECEVABILITÉ EN MÉDIATION DE LA DEMANDE

Les deux conditions cumulatives suivantes doivent être réunies pour établir la recevabilité en médiation :

- existence d'une demande préalable selon la qualification de l'étape précédente,
- absence des procédures suivantes : recours contentieux, demande de rescrit, transaction, contrôle.

Attention : lorsque la demande de médiation est transmise par le délégué du Défenseur des droits ou par la médiatrice de la DSS ou repérée à l'occasion d'une alerte médiatique ou lorsque qu'il s'agit d'une situation critique impliquant un traitement immédiat et prioritaire, l'absence d'une démarche préalable de la part de l'assuré/cotisant auprès de l'organisme n'est pas un motif de rejet.

4. DROIT DE REGARD DU MÉDIATEUR RÉGIONAL

Les demandes réceptionnées et leur répartition entre demandes recevables et demandes irrecevables en médiation, sont toutes présentées au médiateur régional, selon un rythme fixé au niveau local.

Le médiateur régional peut décider de requalifier une demande en demande de médiation recevable. Le cas échéant, un accusé de recevabilité de la demande en médiation est adressé au demandeur.

5. ANALYSE DE LA DEMANDE DE MÉDIATION RECEVABLE

Cette étape a pour objet d'établir précisément la position de chacune des parties :

- la demande de l'assuré/cotisant, le contexte et les motifs de celle-ci,
- la position de l'organisme vis-à-vis de cette demande.

Pour cela, les contacts avec l'assuré/ le cotisant ainsi que les services concernés ont pour but de produire un « rapport d'analyse » à l'attention du médiateur régional, c'est à dire :

- la description des faits tels que présents au dossier de l'assuré/cotisant,
- la position de l'organisme au regard de la demande et de la réglementation applicable,
- une proposition pour résoudre le litige.

6. LA CO-CONSTRUCTION DE LA RECOMMANDATION

À partir des éléments recueillis en phase d'analyse, le médiateur régional tente de rapprocher les positions respectives des services et du demandeur en vue de la résolution du différend qui les oppose.

Cette phase peut nécessiter l'organisation d'un ou plusieurs entretiens téléphoniques et/ou physiques entre les parties.

7. FIN DE LA MÉDIATION

À cette ultime étape, l'issue de la médiation est formalisée afin d'être adressée aux deux parties sous forme de recommandation qui reprend également les faits, les positions des parties.

Les issues possibles de la médiation sont les suivantes : accord, absence d'accord, réponse pédagogique.

À tout moment du processus, la médiation prend fin si un recours contentieux ou un rescrit ou un contrôle ou une transaction est engagé par l'assuré/cotisant ou l'organisme.

La médiation peut également s'arrêter si le TI ne répond pas aux sollicitations adressées au cours de l'instruction de sa demande.

8. SUIVI DE LA MISE EN ŒUVRE DE LA RECOMMANDATION

Un suivi des recommandations émises doit être mis en place pour savoir si elles donnent lieu à des décisions de mise en œuvre de la part du directeur concerné.

La recommandation n'étant pas applicable de droit, il est intéressant de connaître le taux de mise en œuvre.

9. RÉDACTION DU RAPPORT D'ACTIVITÉ DE LA MÉDIATION RÉGIONALE

Le médiateur régional du CPSTI établit un rapport annuel de la médiation en région reprenant notamment les chiffres de l'activité, les situations traitées les plus emblématiques et les éventuels besoins d'évolution des règles juridiques ou de gestion issus des cas rencontrés.

Le rapport comporte les statistiques produites dans l'outil de gestion MESO.

Ce rapport est présenté à l'Instance Régionale du CPSTI et transmis au MNTI afin d'alimenter son propre rapport annuel.

Compte tenu de la mise en place de la médiation en 2019, les rapports régionaux n'ont pas été établis.

LES GARANTIES APPORTÉES PAR LE MÉDIATEUR RÉGIONAL DU CPSTI

L'objectif du médiateur régional du CPSTI est de **parvenir, en équité, 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, ou, à défaut, à **une compréhension des règles de droit** qui lui ont été appliquées.

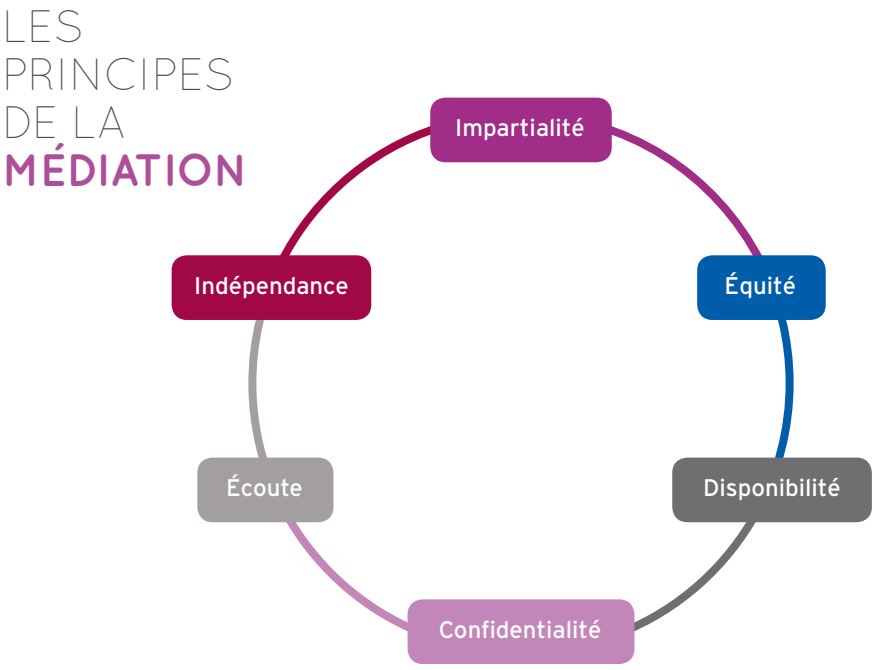
La médiation offre ainsi la possibilité à l'assuré de partager ses difficultés avec un interlocuteur indépendant vis-à-vis des organismes en charge de la gestion de la Sécurité sociale des Travailleurs Indépendants, en garantissant un cadre de confidentialité car les échanges entre les parties ne sont pas divulgués.

Le médiateur régional du CPSTI agit dans le respect des règles de droit, 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 et une disponibilité 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.

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 du médiateur en annexe).



Les **chiffres de la médiation** DES TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS

L'activité de la médiation du CPSTI est suivie dans un outil dédié, qui assure à la fois la gestion des demandes dans le respect du processus national et l'établissement des statistiques de supervision au travers d'un observatoire.

Un suivi de cette activité est présenté à chaque séance de la Cosam par le médiateur national. De même, le médiateur régional assure une présentation trimestrielle devant l'Instance Régionale.

Pour maintenir la série statistique et donner une visibilité sur le moyen terme, les données de la médiation départementale de la Sécurité sociale pour les indépendants ont été conservées. Ce choix permet de comprendre les évolutions de la médiation sur le long terme et d'anticiper celles de la médiation régionale du CPSTI.

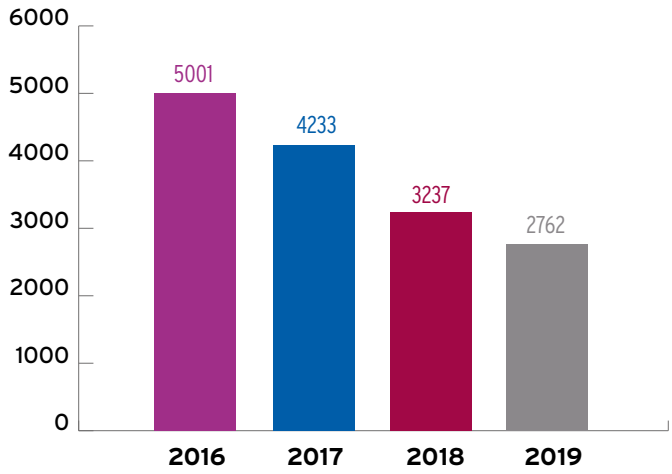
LE FLUX DES DEMANDES DE MÉDIATION

LE NOMBRE DE DEMANDES

Après un pic à 5 000 demandes en 2016, largement alimenté par des demandes non recevables, leur nombre a, d'année en année, diminué. Et l'année 2019 semble être dans le prolongement de cette tendance.

Toutes causes confondues, la médiation du CPSTI a reçu 2 762 demandes, ce qui traduit un recul de presque 15% par rapport à 2018.

Nombre de demandes



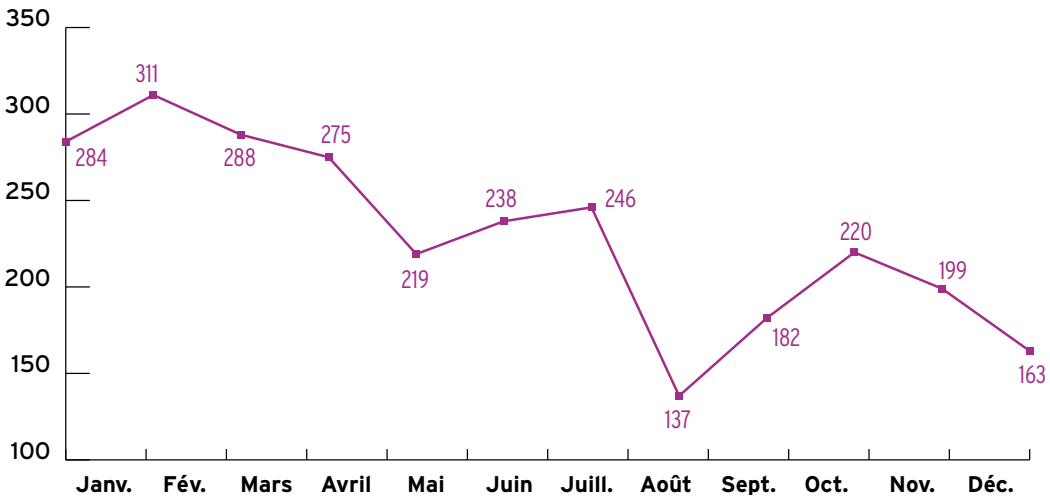
Pour 2019, contrairement aux années précédentes, les demandes traitées au niveau national ne sont pas identifiées en tant que telles puisque, désormais, la médiation est régionalisée.

Ventilation par année des demandes de médiation

ANNÉES	National	Départemental	TOTAL
2016	1 390	3 611	5 001
2017	1 380	2 853	4 233
2018	1 103	2 134	3 237
2019	2 762		

Chaque mois de l'année 2019, c'est plus de 150 saisines qui sont parvenues aux médiateurs régionaux du CPSTI.

Flux mensuel des demandes



Trois causes peuvent être avancées pour expliquer ce phénomène de baisse :

- l'amélioration de la qualité de service proposée aux travailleurs indépendants, notamment appréhendée par la baisse du nombre de réclamations traitées par les caisses locales déléguées,
- la meilleure connaissance de la règle de saisine de la médiation par les travailleurs indépendants, qui ne déposent leur demande qu'après réclamation,
- l'absence d'action de promotion forte de la médiation régionale du CPSTI auprès des travailleurs indépendants.

À cette série d'explications opérationnelles, il peut être apporté un bémol.

En effet, cette baisse peut être aussi considérée comme de « façade » car l'année 2019 correspond aussi à la mise en place active de la médiation des autres régimes de Sécurité sociale, déployée dans le cadre de la loi Essoc.

Par souci d'efficacité, il a été admis que les travailleurs indépendants puissent, compte tenu de la mise en place progressive de la médiation du CPSTI, utiliser exceptionnellement cette nouvelle voie de médiation, offerte par les Urssaf.

Ainsi, en consolidant les demandes reçues par chacune des médiations, concernant les travailleurs indépendants, il apparait que la tendance s'inverse :

- Côté Urssaf : 1 698 demandes
- Côté CPSTI : 2 762 demandes

Finalement, c'est **4 460 demandes de médiation** qui ont été déposées en 2019 par un travailleur indépendant : **soit une hausse de 38% par rapport à 2018.**

LA RECEVABILITÉ EN MÉDIATION DES DEMANDES DÉPOSÉES

Au cours du processus de médiation, chaque demande est examinée pour permettre de déterminer si elle relève ou non de la médiation.

Le principe retenu est que toute demande non recevable au titre de la médiation du CPSTI est systématiquement réorientée et que le travailleur indépendant est informé de ce transfert. Il sait ainsi que sa demande est bien prise en charge.

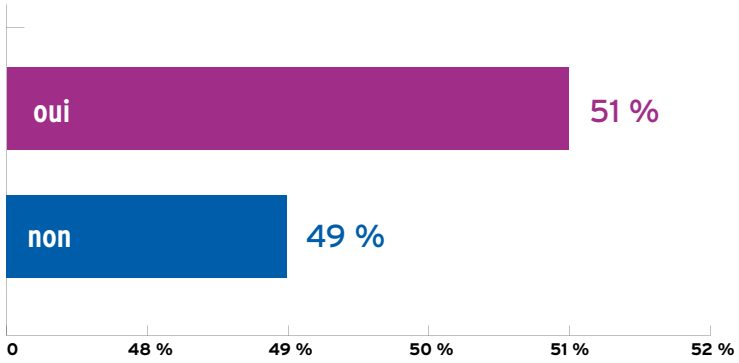
Après traitement sur la qualification et la recevabilité, les **2 762 demandes reçues** par la médiation du CPSTI sont réparties entre :

- **1 337 demandes recevables : 51 %**
- **1 296 demandes irrecevables : 49 %**

Il faut donc noter que les demandes se répartissent de façon presque égale entre « recevables » et « non recevables » alors qu'en 2018 la tendance était plutôt à la prépondérance de la recevabilité (69%).

Ceci est dû à la modification des règles de recevabilité, introduites par la loi.

Demandes par recevabilité

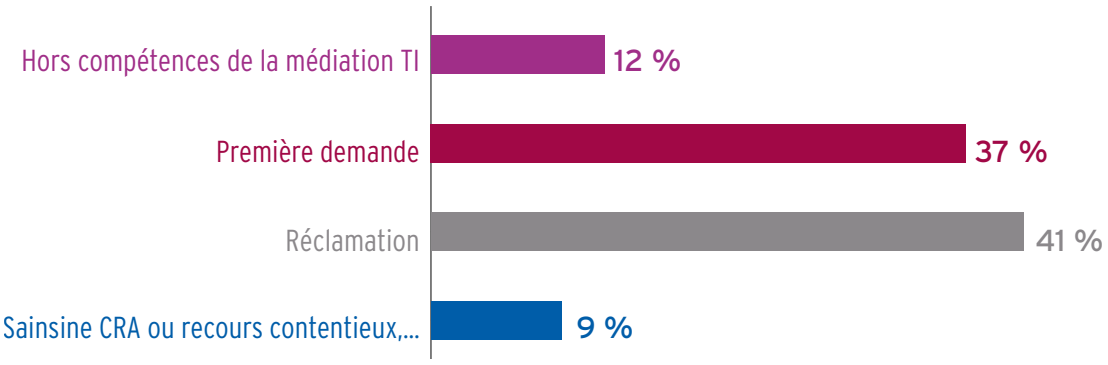


Nombreux sont les travailleurs indépendants qui, dépendant de la Cipav pour leurs droits de retraite, n'hésitent pas à saisir la médiation du CPSTI. Ils pensent, à tort, qu'elle est commune avec celle de la Cipav. Les demandes sont alors transmises à cette dernière et le professionnel libéral concerné en est systématiquement informé.

Par ailleurs, le critère d'absence de recours contentieux, inexistant en 2018 par exemple, a conduit la médiation régionale du CPSTI, en 2019, à se déclarer incompétente à de multiples reprises.

Ainsi, le taux des demandes déclarées irrecevables au motif de la « présence d'un recours contentieux » a augmenté en 2019. Pourtant le fait de saisir la CRA de la caisse locale déléguée de la Sécurité sociale pour les indépendants n'est plus, depuis juillet 2019, un motif d'irrecevabilité.

Demandes irrecevables par motifs



LE PROFIL DES DEMANDES DÉPOSÉES

L'étude du profil des demandes couvre plusieurs critères :

› **le premier** est relatif à l'entité à l'origine de la saisine, en dehors du travailleur indépendant,

› **le deuxième** cerne les motifs des demandes sur les quatre thèmes majeurs de l'activité de la Sécurité sociale des indépendants,

› **le troisième** permet de donner une image des demandes par groupe professionnel,

› **le quatrième** propose un aperçu géographique des demandeurs.

L'ORIGINE DE LA DEMANDE EN CAS DE TRANSMISSION VIA UN TIERS

Le Défenseur des Droits (par les services centraux ou par ses délégués locaux) demeure un transmetteur important de demandes (24%). Compte tenu des conséquences, notamment juridiques, qui y sont attachées, ces cas de médiations sont considérés comme recevables par défaut.

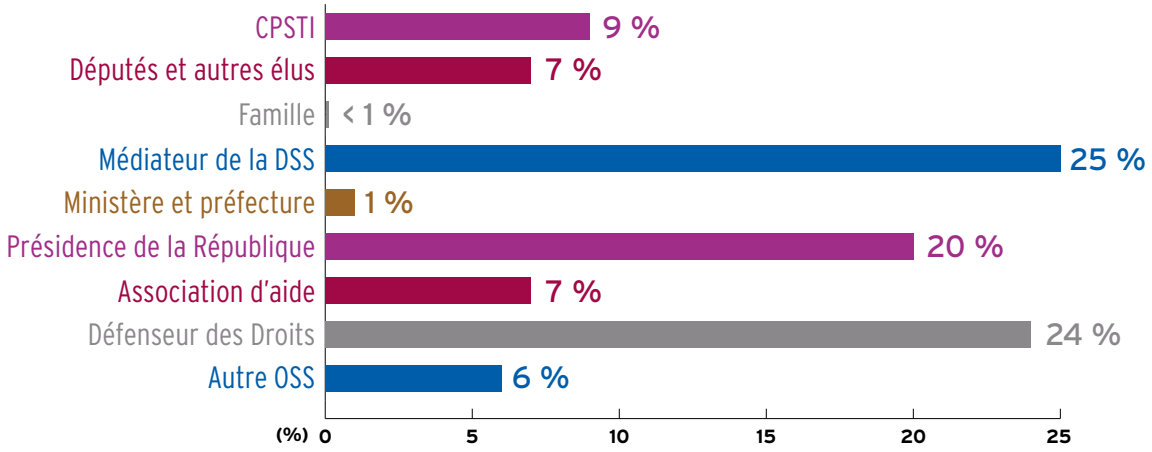
Néanmoins, la principale source d'alimentation reste la médiatrice de la DSS qui transmet 25% des demandes concernant les TI. Compte tenu de la provenance de la demande, elle est considérée comme recevable en médiation, sauf en cas de non-respect des conditions de contentieux, de rescrit, de contrôle ou de transaction.

Pour toutes les autres demandes de médiation qui sont transmises par des acteurs extérieurs, elles sont toutes soumises au processus de qualification et de recevabilité.

Il s'agit de la Présidence de la République (20%), des conseilleurs des instances du CPSTI (9%), des parlementaires et autres élus territoriaux (7%), des associations d'aide aux travailleurs indépendants (7%) et des autres organismes de Sécurité sociale (6%).

La famille intervient de façon tout à fait exceptionnelle (1%) dans ces demandes.

Demandes par type de transmetteur



LES MOTIFS DE DEMANDES PAR THÈME PRINCIPAL

Les activités de la Sécurité sociale pour les indépendants ont été divisées en quatre domaines : la santé, la retraite, les cotisations et le recouvrement.

Chacun d'entre eux couvre des champs importants pour la vie des travailleurs indépendants et leurs entreprises.

Ainsi le domaine de la santé regroupe les sujets liés à l'assurance maladie : calcul et versement des indemnités journalières, y compris en cas de maternité, les assurances de prévoyance pour l'invalidité et le décès, la délivrance de la carte vitale.

Le domaine de la retraite concerne les retraites de base et complémentaire, la reconstitution de carrière, y compris les rachats de trimestres, l'ouverture du droit et la liquidation des retraites.

Le domaine des cotisations prend en compte le travailleur indépendant actif de son affiliation à sa radiation et passant par la collecte des revenus et le calcul des cotisations.

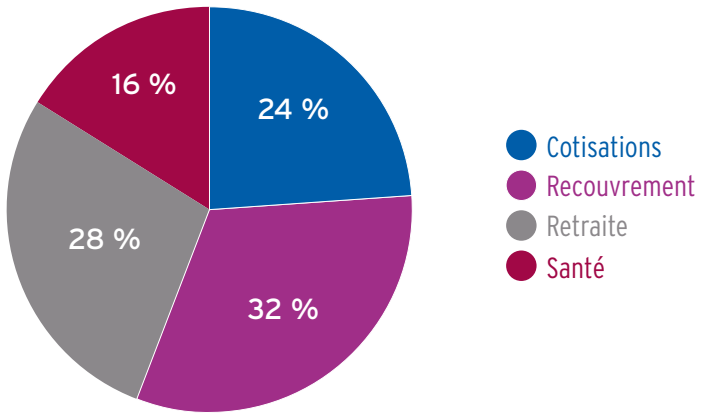
Le domaine du recouvrement couvre le recouvrement amiable et forcé, jusqu'aux procédures collectives.

En 2019, les domaines des cotisations et du recouvrement restent prédominants et représentent 56% des demandes recevables en médiation. Néanmoins, cette part relative est en baisse puisqu'elle touchait il y a encore quelques années 2 travailleurs indépendants sur 3.

La part relative des médiations concernant le domaine de la « Retraite » atteint désormais 28%. Elle augmente de 3 points par rapport à 2018 (25%). Cette augmentation marque la préoccupation grandissante des travailleurs indépendants sur leur retraite, dans le contexte de la discussion de la réforme des retraites, engagée par le gouvernement en fin d'année 2019.

La part concernant le domaine de la santé a tendance à rester stable autour de 16%.

Demandes par thème principal



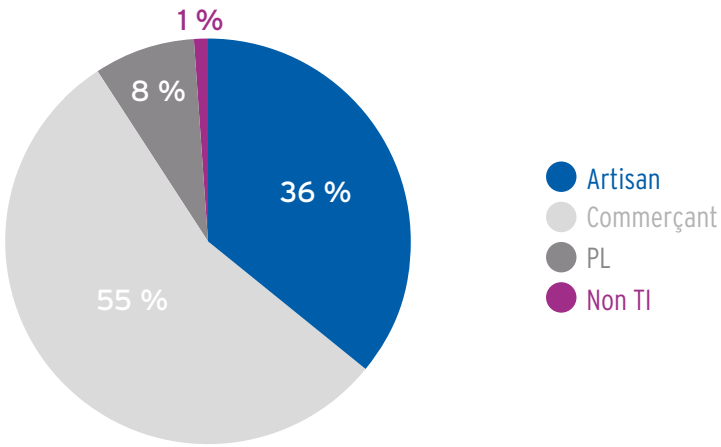
LA RÉPARTITION DES DEMANDES EN FONCTION DU GROUPE PROFESSIONNEL ET DU STATUT DU DEMANDEUR

Cette analyse marque la sensibilité de la médiation selon les groupes professionnels.

La répartition par groupe professionnel pour 2019 souligne la prépondérance renouvelée des demandeurs ayant une activité commerciale ou industrielle (55%). Cette part augmente de 4 points par rapport à 2018 (51%). Les impacts des crises et de leurs conséquences sur les activités commerciales sont sans doute une des explications de ce phénomène de hausse.

Le groupe professionnel des Professions libérales est de son côté moins représenté mais l'hypothèse est posée que nombre de demandes ont basculé vers la médiation des Urssaf depuis sa mise en place.

Demandes par groupe professionnel



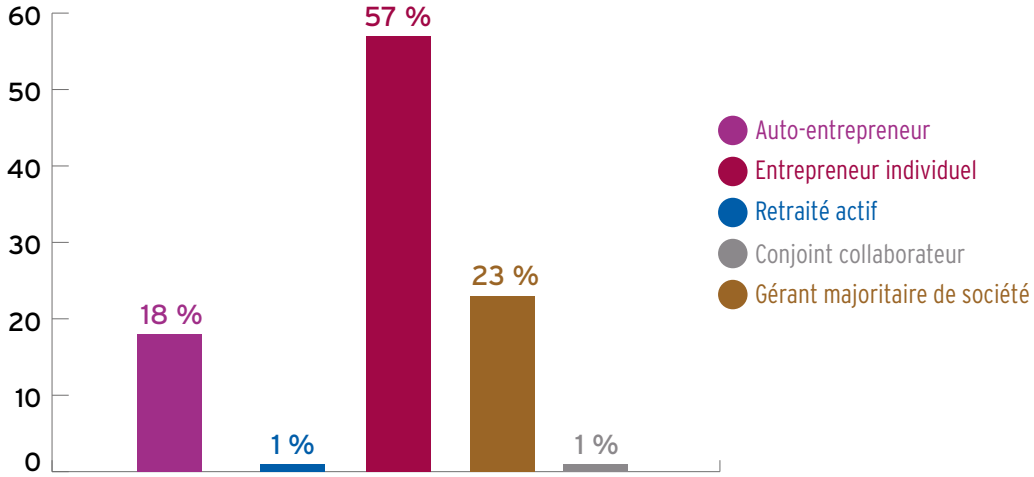
L'analyse des médiations recevables selon le statut d'affiliation du demandeur est également porteuse d'enseignements.

Sur les données renseignées et concernant les actifs, trois grandes catégories se distinguent :

- **Les entrepreneurs individuels : 57%**
- **Les gérants de sociétés : 23%**
- **Les autoentrepreneurs : 18%**

Les deux catégories des conjoints collaborateurs et des retraités actifs ne représentent que 2% du total de cette population des actifs.

Demandes par statut d'affiliation



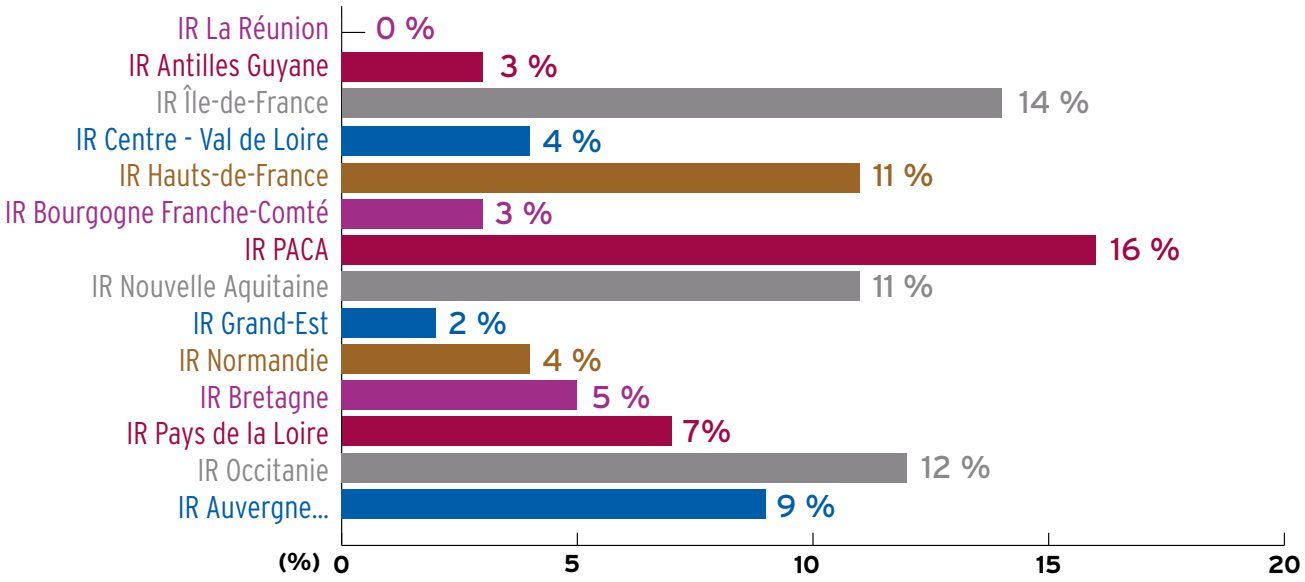
LA RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE DES DEMANDEURS

En 2019, les régions PACA (16%) et Île-de-France (14%) restent en tête de la répartition des demandes réceptionnées.

Ce sont des « grosses » régions de travailleurs indépendants, notamment saisonniers pour PACA.

Les Hauts-de-France (11%) et l'Occitanie (12%), régions à forte densité de population, arrivent juste derrière.

Demandes par région d'appartenance du demandeur



Nota : les demandes des professions libérales (701) ne font pas parties de ce schéma.

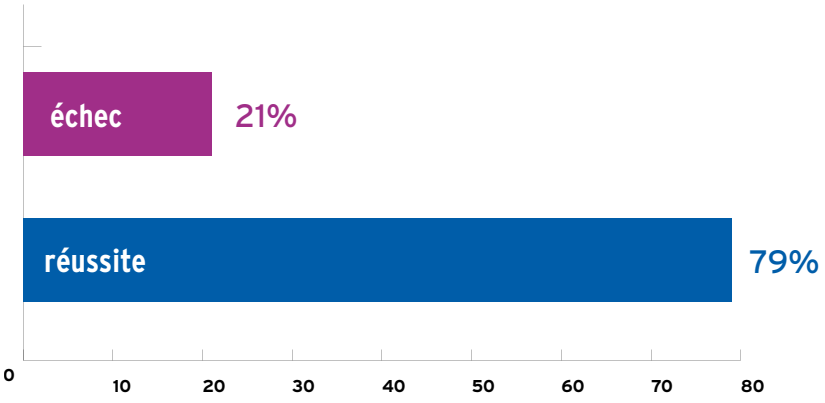
LES RÉSULTATS DES DEMANDES RECEVABLES EN MÉDIATION

L'ABOUTISSEMENT DES MÉDIATIONS RÉALISÉES

La médiation permet à l'assuré d'obtenir une réponse sur sa problématique et dans 79% des cas le résultat est qualifié de réussite en raison de la satisfaction des assurés dans la solution proposée par le médiateur.

Ainsi, dans quatre cas sur cinq la réponse apportée au travailleur indépendant permet soit de résoudre le litige partiellement ou totalement, soit d'apporter une réponse pédagogique qui satisfait l'assuré.

Médiations par résultats



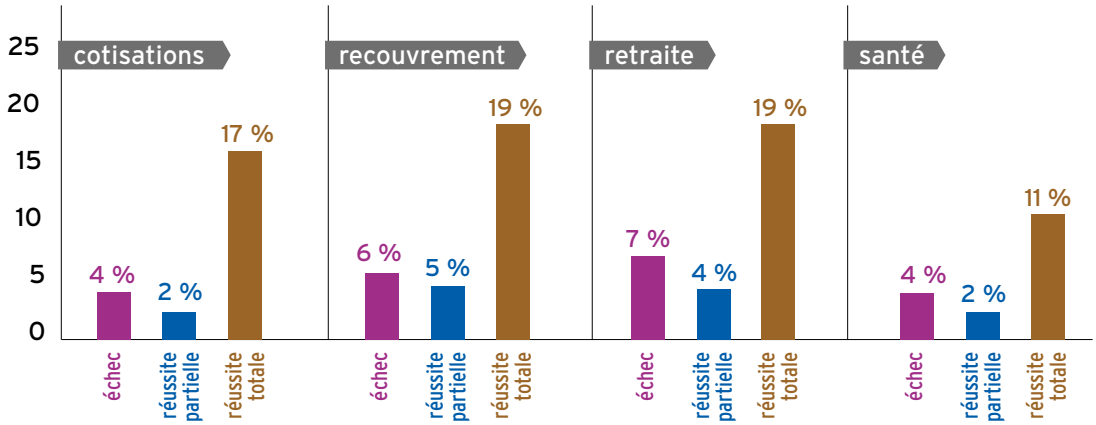
Le tableau ci-dessous propose une ventilation du taux de réussite selon les quatre domaines d'activité. Il s'avère que celui-ci est variable, marquant ainsi la « rigidité » de la règlementation applicable par domaine. Il est parfois difficile d'obtenir un assouplissement de la règle quand la réponse possible est binaire.

Ainsi, pour les domaines de la santé et de la retraite, où l'application de la règle pour l'attribution des prestations sociales est stricte, le taux d'échec monte à 23%, alors que pour les domaines du recouvrement et des cotisations, dans lesquels cette application est plus souple, mieux adapté aux contextes et aux circonstances, les taux d'échec descendent respectivement à 19% et 18%.

Malgré cet écart, il est tout de même à noter que dans les domaines des prestations sociales, dans lesquels les interventions sont plus soumises à un droit strict, 3 travailleurs sur 4 trouvent une réponse favorable.

C'est face à ces résultats que la médiation prend tout son sens et sa valeur.

Résultats des médiations traitées par motif de demande

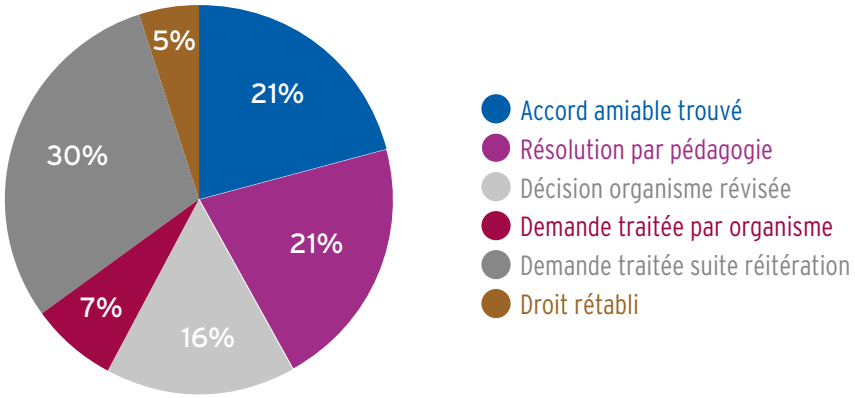


Dans les cas de réussite, la structure des résultats présente la ventilation suivante :

- **Dans un cas sur trois,** la demande concerne une réitération, suite à réclamation ;
- **Dans un cas sur quatre,** la médiation est résolue par une réponse pédagogique, la décision initiale de la caisse n'étant pas remise en cause. L'assuré recevant cette explication de la médiation, admet que le droit lui a été appliqué ;
- **Dans un peu plus d'un cas sur cinq,** un accord amiable a été trouvé, permettant de clore le litige ;
- **Dans un peu moins d'un cas sur cinq,** la décision de l'organisme a été révisée ;
- **Dans un peu plus d'un cas sur 20** la réponse a été apportée entre temps par la caisse ;
- **Enfin, dans un cas sur 20** la caisse a rétabli le droit qui avait été soit supprimé à tort soit non attribué.

Là encore, si la catégorie des réponses pédagogiques est exclue, c'est une réponse favorable au travailleur indépendant qui est obtenue dans les trois-quarts des cas, soit par prise en compte de sa demande initiale (réclamation réitérée sans réponse, par modification de la décision de la caisse ou par accord amiable).

Médiations réussies - détail



LES DÉLAIS DE TRAITEMENT DES DOSSIERS DE MÉDIATION

Les délais de traitement sont calculés uniquement pour les demandes recevables : 51 jours en moyenne sont nécessaires pour arriver à un résultat.

Ce délai varie selon le résultat obtenu :

- **45 jours** en cas de réussite partielle
- **48 jours** en cas de réussite totale
- **51 jours** en cas d'échec

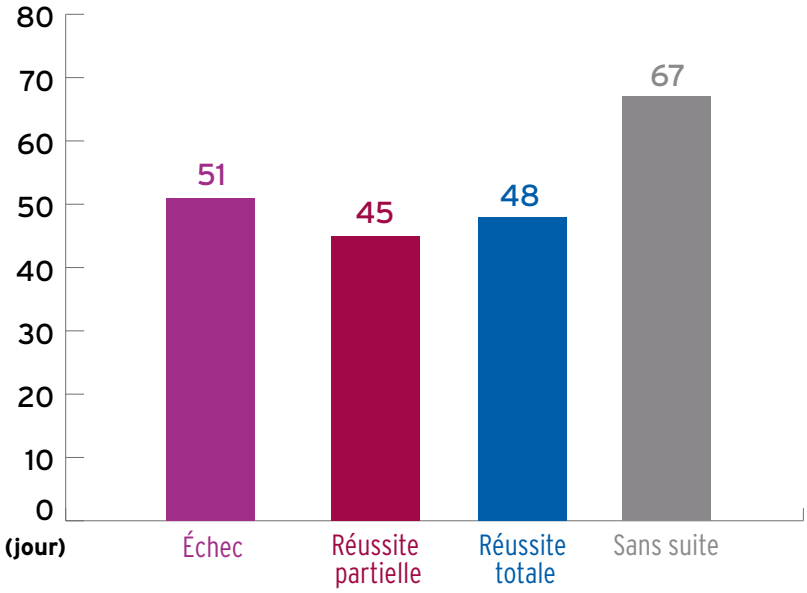
Le délai le plus long est celui concernant les demandes de médiation qui, finalement, sont classées sans suite (67j). Ceci s'explique par le fait que les médiateurs régionaux du CPSTI et les référents administratifs de la médiation essaient jusqu'au bout d'obtenir une réponse qui parfois ne vient pas.

De manière plus précise, les délais les plus longs sont remarqués lorsque la médiation n'aboutit pas et notamment pour le motif « Echec - dialogue impossible » avec un délai de 152 jours et pour le motif « Fin précoce – dossier incomplet » avec un délai de 114 jours. Dans le premier cas, le dialogue, malgré la médiation, s'avère impossible. Dans le second cas, les informations nécessaires pour conduire la médiation n'ont pas été réunis, le médiateur régional ne peut que constater cette carence et doit clore la médiation.

Compte tenu du processus de médiation qui nécessite analyse et dialogue, ces écarts sont justifiés.

Ce délai reste, dans la majorité des cas, dans les 90 jours règlementaires, la moyenne générale de traitement d'une médiation étant de 51 jours.

Délai (en jour) de traitement d'une médiation par résultat



Les **chiffres-clés 2019** DE LA MÉDIATION DU CPSTI

4 460
DEMANDES ENVOYÉES
par les travailleurs indépendants

2 762
DEMANDES REÇUES
par les médiateurs du CPSTI

1 698
DEMANDES REÇUES
par les médiateurs Urssaf

2 429
DEMANDES RECEVABLES
en médiation soit 54 %

1 337
DEMANDES RECEVABLES
en médiation du CPSTI soit 55 %

1 092
DEMANDES RECEVABLES
en médiation Urssaf soit 45 %

POUR LE FLUX DES MÉDIATIONS TRAITÉES PAR LES MÉDIATEURS RÉGIONAUX DU CPSTI

DEMANDES RECEVABLES EN MÉDIATION

19 %
pour le domaine
DE LA SANTÉ

24 %
pour le domaine
DES COTISATIONS

28 %
pour le domaine
DU RECOUVREMENT

29 %
pour le domaine
DE LA RETRAITE

79 %
DES MÉDIATIONS
sont déclarées en réussite

51 JOURS
DE DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT

Les **recommandations** DU MÉDIATEUR NATIONAL DU CPSTI

QUELQUES CAS EMBLÉMATIQUES DE MÉDIATION TRAITÉES EN 2019

DE L'IMPORTANCE DU TRAITEMENT GLOBAL D'UNE DEMANDE DE MÉDIATION POUR COMPRENDRE LES PHÉNOMÈNES EN JEU

Exemple

Sylvie, reconnue invalide à titre définitif mais continuant son activité professionnelle, ne perçoit pas sa pension d'invalidité car ses revenus sont supérieurs au seuil d'octroi.

Elle va subir une opération importante nécessitant plusieurs mois d'arrêt de travail et sollicite alors la médiation nationale pour alerter sur sa situation au regard de son droit aux indemnités journalières.

En effet, elle redoute la perte de revenu consécutive à son arrêt de travail.

L'analyse de sa situation permet de relever deux points intéressants.

Le premier est que l'analyse globale de son compte cotisant dans le cadre de la médiation a permis de mettre en exergue une anomalie de calcul de ses cotisations. En effet, en tant qu'invalide Sylvie ne devait pas cotiser au titre des indemnités journalières et de la retraite complémentaire. Or, des cotisations lui avaient été calculées pour ces risques qu'elle avait réglées. Le compte a pu être rectifié et un crédit important lui a été reversé.

Le second, réside dans la mise en lumière des conséquences du décalage entre la période de référence prise en compte pour l'attribution des prestations en espèces et la situation dans laquelle se trouve l'assuré au moment de la demande d'attribution des prestations.

Ainsi Sylvie n'aura déclaré que très peu de revenus en 2019 du fait de l'arrêt temporaire de son activité en raison de difficultés médicales mais elle n'aura le droit de percevoir sa pension invalidité qu'en 2020 alors que c'est en 2019 qu'elle en aurait eu le plus besoin.

Au terme de la médiation, les prestations en espèces (indemnités journalières maladie et pension d'invalidité) n'ont pu être versées à Sylvie qui ne remplissait pas les conditions pour les percevoir. Toutefois, la correction de l'anomalie au niveau de ses cotisations sociales a permis le remboursement d'une somme d'un montant supérieur à celui des prestations ayant motivé la demande de médiation.

UNE ASCENDANCE SECRÈTE…

Exemple

Tatiana, une jeune assurée exerçant une activité libérale depuis deux ans, contacte la médiation en raison des difficultés qu'elle rencontre pour obtenir une carte vitale.

Cette demande, en apparence banale, s'avère être tout à fait hors du commun. Il apparaît que ce qui fait obstacle à la délivrance de la carte vitale est l'incapacité de Tatiana à produire son acte de naissance comportant les noms, prénoms et dates de naissance de ses parents. Cette carence bloque la certification du NIR et donc la délivrance de la carte.

Tatiana est née en Finlande de parents britanniques. Elle ne peut donner d'acte de naissance car l'identité de son père doit rester secrète. Celui-ci a exercé une activité pour les services de renseignements britanniques et son identité réelle ne peut être révélée…

L'intervention de la médiation a été nécessaire afin de faire bénéficier à cette assurée d'une procédure dérogatoire exceptionnelle permettant de certifier son NIR et de lui délivrer une carte vitale.

Ce dossier est emblématique de l'intérêt que représente la médiation au sein des organismes de protection sociale.

En effet, aussi peu probables que paraissent les cas qui nécessitent de déroger aux procédures habituelles, ceux-ci existent bel et bien. Le principe de réalité doit prévaloir car les procédures développées dans nos organismes ne permettront jamais de couvrir toutes les situations des assurés qui traduisent la complexité mais aussi la richesse de la vie.

La médiation est là pour permettre à tous d'être entendus et d'accéder au droit lorsque c'est nécessaire.

QUAND LA SIMPLIFICATION RÉDUIT LES DROITS

Exemple

Le passage en mode LURA (Liquidation Unique des Retraites Alignées) pour le calcul des retraites de base, acquises en tant que salariés, artisans ou commerçants, a eu des conséquences sur le montant final de la pension versée aux indépendants.

Auparavant, chaque régime de retraite, après une coordination sur l'ouverture du droit à une retraite à taux plein, par la validation de la durée d'assurance des trimestres cotisés, procédait, sur les périodes de sa compétence, à la liquidation de la portion de retraite de l'indépendant. Ainsi, les propres règles de chaque régime s'appliquaient, permettant d'attribuer autant de pensions que l'indépendant a eu des périodes différentes d'activité.

La LURA a été instaurée pour simplifier les opérations, en proposant d'attribuer une retraite qui regroupe tous les droits acquis en un seul montant. Pour cela, il a été fait masse des cotisations, année par année, pour verser, tous régimes confondus, une seule pension. Si cette mesure de simplification est séduisante et apporte sans nul doute des améliorations dans le service des pensions pour la plupart des indépendants, elle a aussi des effets inattendus pour certains d'entre eux.

Ainsi, dans plusieurs demandes reçues à la médiation du CPSTI, les indépendants ont déposé des réclamations, contestant les répercussions sur le montant attendu de la retraite ou ont fait part de fortes incompréhensions sur le mode de calcul. Ils ont estimé avoir perdu une partie de leur retraite d'indépendant. Cette simplification est donc, dans certains cas, perçue comme injuste.

André a été salarié entre 1977 et 2008, année de son licenciement. Voulant rester actif, André crée une entreprise, dans un premier temps sous la forme d'une autoentreprise, qu'il transforme ensuite, les affaires étant florissantes, en EURL. En 2019, après 10 ans d'expérience comme indépendant, il a choisi de s'arrêter pour prendre sa retraite. Il transmet alors son entreprise et dépose son dossier de retraite. C'est à la lecture de sa notification qu'il a été confronté aux règles de la liquidation en mode LURA. Ayant débuté très jeune, il a accumulé 201 trimestres d'activité. Or, en mode LURA, la durée de référence est plafonnée à 166 trimestres pour, à la fois, ouvrir le droit à pension au taux plein et pour calculer le montant de la retraite. Il trouve d'autant plus injuste d'avoir cotisé « à fonds perdus » que la perte totalise 35 trimestres qui auraient été producteurs de droits dans le dispositif précédent. Dans son esprit, si sa pension avait été calculée sur les 201 trimestres, la pension versée aurait été plus conforme à sa carrière professionnelle et plus respectueuse de sa vie de travail, supérieure à 50 ans d'activité et peut-être plus importante que celle perçue puisque le nombre de trimestres est supérieur.

La médiation a été conduite pour apporter une réponse pédagogique. Le sentiment d'injustice est quand même demeuré présent.

RECOMMANDATIONS 2019

RECOMMANDATION N°1 :

Prestations en espèces maternité et changement d'activité professionnelle

Les créateurs d'entreprises sont souvent d'anciens salariés qui ont perdu leur travail à la suite d'un licenciement ou de la fin d'un contrat à durée déterminée. La création d'entreprise est pour eux une période particulièrement délicate pendant laquelle l'investissement tant humain que financier est important et l'on sait que la part des entreprises viables qui survivent à la deuxième année d'activité indépendante est faible. Dans ce contexte, la survenue d'une grossesse doit être particulièrement bien accompagnée afin d'éviter que cet évènement heureux ne devienne un sujet de préoccupation supplémentaire préjudiciable à la survie de l'entreprise.

Dans ce dossier, une assurée ayant créé une activité indépendante est tombée enceinte peu de temps après. Marie a été affiliée à la Sécurité sociale pour les Indépendants le 12/11/2018 et la date présumée de grossesse était le 15/12/2018. La naissance, prévue pour le 15/09/2019 portait le nombre d'enfants du foyer à quatre, dont un enfant handicapé.

D'après les éléments fournis à l'appui de sa demande, Marie était précédemment salariée et est toujours indemnisée par Pôle Emploi à ce titre. Aussi, elle aurait dû bénéficier de l'indemnisation de son congé de maternité par la CPAM dans le cadre du maintien de droit associé à la perception d'une allocation chômage (art. L.311-5 du Code de la Sécurité sociale) et dans le cadre des dispositions prévues en cas de changement de régime (art. L172-2 Code de la Sécurité sociale).

Dans ce cas, la situation de l'assurée était parfaitement claire, celle-ci étant en mesure de justifier de sa qualité de bénéficiaire d'allocations chômage. Elle produisait à l'appui de sa demande une attestation de Pôle emploi.

Pour autant les contacts pris par celle-ci auprès de la CPAM n'ont pas permis le traitement conforme de sa situation. La CPAM, manifestement déroutée par la demande d'un travailleur indépendant, n'a pas été en mesure de répondre à ses sollicitations.

Après plusieurs contacts infructueux, et en désespoir de cause, l'intéressée s'est adressée à son organisation professionnelle. La médiation nationale du CPSTI a été sollicitée dans ce cadre. La situation de rupture de droit dans laquelle se trouvait Marie a fait l'objet d'une recommandation qui a été suivie d'effet.

Le constat du médiateur national du CPSTI est que 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.

RECOMMANDATION N°2 :

Puma (protection universelle maladie) et droits à l'assurance maladie d'un retraité travailleur indépendant ayant exercé toute sa carrière à l'étranger.

La médiation nationale a été saisie du cas d'une assurée se trouvant dans la situation suivante.

Odile est une avocate française qui n'a jamais été affiliée à un régime de Sécurité sociale en France. Elle réside à Djibouti depuis 1980, et est adhérente à la Caisse des Français de l'Étranger (CFE) depuis plus de 30 ans. Elle a pris sa retraite en avril 2019, et perçoit deux pensions vieillesse :

- une pension de la caisse nationale des barreaux français (CNBF) base et complémentaire
- une pension de la caisse des employés et clercs de notaires (CRPCEN) base

Aujourd'hui, Odile est atteinte d'une maladie qui la contraint à des soins lourds qu'elle reçoit lors de séjours temporaires en France. Tant qu'elle était en activité, la CFE assurait le remboursement de tous ses soins, y compris ceux engagés lors de ses séjours en France. Mais, depuis le passage au statut de retraitée, ces derniers ne lui sont plus remboursés par la CFE.

Dans cette situation, l'identification des dispositions textuelles permettant l'ouverture de droits à l'assurance maladie a donné lieu à des échanges nourris entre les différents régimes et organismes concernés (CRPCEN, CPAM, CNDSSTI - caisse nationale déléguée pour la Sécurité sociale des Indépendants).

Au regard des droits à l'assurance maladie, la position d'Odile est la suivante :

- en tant qu'adhérente à la CFE, Odile ne pouvait pas être affiliée au centre national des retraités français de l'étranger (CNAREFE),
- la CNBF ne verse pas de prestations d'assurance maladie,
- la CRPCEN (dont elle a également relevé) a accepté de la couvrir mais uniquement de manière exceptionnelle et provisoire le temps d'identifier une solution pérenne,
- l'absence de perception d'une pension de retraite du régime général ou de la Sécurité sociale pour les Indépendants ne permettait pas une affiliation en qualité de pensionné et l'ouverture des droits santé à ce titre.

Aucun organisme ne semblait compétent pour prendre en charge les frais de santé de cette retraitée lors de ses séjours en France…

Toutefois, bien que n'ayant jamais été affiliée à un régime obligatoire de Sécurité sociale, Odile a bien exercé une activité professionnelle libérale au titre de laquelle elle percevait une pension de retraite.

Il est apparu que dans ce dossier, 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. Odile ne se trouvait pas dans l'un de ces deux cas.

De nombreux échanges ont été nécessaires pour faire admettre que l'affiliation et les droits à l'assurance maladie pouvaient bel et bien être ouverts à Odile.

En effet, celle-ci était bien bénéficiaire d'un avantage de vieillesse servi par un régime français de Sécurité sociale, la CNBF. À ce titre, Odile était bel et bien bénéficiaire de l'assurance maladie lors de ses séjours temporaires en France. Ce cas est prévu par la loi (1° de l'article L.160-3 du Code de la Sécurité sociale).

Seule une demande de médiation a permis de faire reconnaître ses droits et de régulariser sa situation. En effet, cette demande montre en premier lieu que les personnes, se trouvant dans des situations peu communes, atypiques, doivent dépenser de l'énergie et du temps à faire valoir leurs droits, alors même que leur situation personnelle, et dans le cas d'Odile, médicale, requiert par ailleurs la mobilisation de toutes leurs ressources. C'est un premier écueil de notre système.

Par ailleurs, le dispositif de protection universelle maladie que les pouvoirs publics ont très largement présenté comme étant une simplification de l'accès aux droits, a pu imprimer dans l'esprit des professionnels de la protection sociale qu'aucun autre cas que l'activité ou la résidence en France ne permettait l'affiliation et l'ouverture de droits à l'assurance maladie. Dans les faits, le périmètre des personnes couvertes est resté identique avant et après la réforme.

Le médiateur national du CPSTI est en droit de s'interroger sur la réponse qui aurait été apportée en première intention à Madame Odile, si celle-ci avait pris sa retraite avant la loi PUMA.

Ce cas de médiation permet, outre de mesurer les effets de la communication attachée aux réformes portées par les pouvoirs publics, de mettre en lumière que la simplification n'est pas nécessairement un vecteur d'accès aux droits pour les assurés. Les règles particulières, qui sont le reflet de la complexité des situations des assurés, peuvent être occultées par les mesures prises au nom de la simplification, y compris pour les professionnels de la protection sociale.

La recommandation du médiateur national du CPSTI est d'attirer l'attention sur le fait que la simplification ne 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.

RECOMMANDATION N°3 :

Paiement des cotisations postérieurement à la liquidation de la pension retraite.

La médiation nationale a été saisie de plusieurs dossiers portant sur le recouvrement de dettes de cotisations sociales peu avant la liquidation de la retraite ou après la liquidation de celle-ci.

En effet, lorsque le temps de la retraite approche, certains travailleurs indépendants réalisent que les dettes de cotisations retraites qu'ils ont pu accumuler au cours de leur carrière, ont un impact direct sur le montant de la pension à laquelle ils peuvent prétendre. Cette prise de conscience tardive peut être à l'origine de modifications de comportement et conduire, lorsque cela est financièrement possible à des régularisations de périodes anciennes dans la perspective de la retraite.

Les travailleurs indépendants ont très souvent eu des vies professionnelles plurielles (salariat / activité indépendante) mais également connu des périodes difficiles avec des activités qui ont périclité et l'ouverture de procédures collectives.

Cela explique qu'à l'heure de la préparation de la retraite, la reconstitution de carrière du travailleur indépendant est souvent délicate et nécessite un examen particulièrement attentif. Parfois, ce travail préparatoire n'est pas effectué en amont et les difficultés apparaissent malheureusement après la liquidation de la pension.

C'est ainsi que la médiation nationale a été saisie du dossier emblématique de Robert.

Robert contestait d'une part le calcul de sa pension retraite en raison de l'affectation erronée de versements sur son compte retraite pour la période de 2007 à 2018, et d'autre part l'absence de droits supplémentaires associés au versement des cotisations postérieurement à la liquidation de la pension.

La société de vente de matériel industriel de Robert avait fait l'objet d'une procédure de redressement judiciaire. Il est apparu au cours de la médiation que des erreurs avaient été commises par le mandataire judiciaire : certains versements du plan de redressement avaient été affectés sur des cotisations hors plan. Ces erreurs ont été rectifiées dans le cadre de la médiation.

Par ailleurs, en ce qui concerne l'activité salariée de Robert, de nombreux échanges ont été nécessaires afin que les périodes lacunaires et ou erronées soient rectifiées. En effet lorsque la retraite de Robert a été liquidée, les salaires et les revenus reportés sur le compte de Robert n'avaient pas été confirmés.

Plusieurs mois de recherches et de vérifications interservices ont été nécessaires pour rétablir la situation, tant sur la partie de carrière relative à l'activité indépendante que sur la partie relative à l'activité salariée pour la période de 2007 à 2018. Finalement, ces opérations ont engendré une révision à la hausse des pensions de retraite de base et complémentaire.

Ces opérations, concernant des périodes lointaines, sont lourdes à gérer pour les organismes et compliqués à vivre pour les assurés.

À ce stade, le médiateur national préconise qu'une réflexion soit conduite par le CPSTI, afin d'améliorer l'information à destination des TI en les invitant à anticiper la régularisation de leur carrière.

Mais Robert restait également redevable de cotisations sociales. Un plan de paiement, mis en place avec l'Urssaf en vue de l'apurement de la dette, était en cours. Ce plan a été scrupuleusement respecté par Robert. Néanmoins, faute de ressources, il a été obligé de déposer sa demande de retraite, qui a été liquidée en l'état des cotisations versées. Le montant de sa retraite est donc moindre à celui qui aurait été atteint si toutes les cotisations avaient été versées à temps.

Toutefois, ces cotisations, payées après la date de liquidation de la retraite, n'ouvrent pas droit à une révision de ses droits. Cette situation est conforme à la réglementation applicable en la matière. Elle a été expliquée maintes fois à Robert qui l'a mal comprise et la ressent comme une injustice.

Or, cette situation est d'autant plus ressentie comme injuste, qu'une disposition applicable aux salariés prévoit qu'« il est tenu compte, pour l'ouverture du droit et le calcul des pensions de vieillesse de toutes les

cotisations d'assurance vieillesse versées pour les périodes antérieures à l'entrée en jouissance de la pension, **quelle que soit la date de leur versement** » (article R. 351-11 du Code de la Sécurité sociale). Ainsi, un droit à la révision de la pension est ouvert au profit des salariés.

Ce droit n'est pas ouvert aux travailleurs indépendants car ce texte ne leur est pas applicable. En effet, **l'article D 634-1 du Code SS exclut expressément l'application de cet article R 351-11 aux travailleurs indépendants.**

Ce traitement différencié des salariés et des travailleurs indépendants doit être interrogé. En effet, le paiement tardif des cotisations sociales personnelles par les travailleurs indépendants résulte principalement des difficultés économiques auxquelles ils sont confrontés. Les entrepreneurs, qui assument les aléas de l'activité exercée en dehors du cadre protecteur du salariat, ne bénéficient pas de ce filet de sécurité. De plus, il peut également advenir que des procédures judiciaires soient engagées avant la liquidation de la pension de retraite portant sur le paiement de cotisations sociales et n'aboutissent qu'après la liquidation de celle-ci.

S'il est parfaitement justifié au nom de la solidarité nationale, que les sommes dues au titre des cotisations sociales soient acquittées, y compris après l'arrêt de l'activité, et si nécessaire au terme de procédures judiciaires ou de recouvrement forcé, il n'est pas compréhensible que ces paiements ne conduisent pas à une révision des droits.

Un tel écart est incompréhensible pour les travailleurs indépendants et rend délicat leur engagement à régulariser leur dette puisqu'une telle régularisation n'aurait aucun effet sur leurs droits à retraite. De plus, ils sont parfois placés dans des situations dans lesquelles ils ne peuvent s'acquitter librement de leurs cotisations arriérées lorsqu'une procédure judiciaire a été engagée et qui n'aboutit qu'au terme d'une longue procédure. Les sommes peuvent être payées tardivement du fait du délai important de la justice en France. Il apparait alors inéquitable d'en faire subir les conséquences à l'assuré. Cette révision pourrait être ouverte en faveur des travailleurs indépendants sous réserve d'un aménagement afin de limiter son impact opérationnel pour les organismes liquidateurs des pensions. Cette évolution constituerait en outre une incitation pour les débiteurs réticents à régulariser leur situation.

La recommandation du médiateur national du CPSTI est double :

- **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.

RECOMMANDATION N°4 :

Modalités d'application de la majoration pour enfants

Jean est un plombier à la retraite depuis le mois de février 2019. Il saisit le médiateur national du CPSTI car malgré les nombreux échanges qu'il a eus avec les services en charge de l'instruction de son dossier, sa pension de retraite a été liquidée sans la majoration à laquelle peuvent prétendre les assurés ayant élevé au moins 3 enfants.

Or, Jean est bien le père de 3 filles. Lorsqu'il a rencontré Dorine, sa future femme, celle-ci était déjà la mère d'Ernestine, une petite fille de 5 ans, issue d'un précédent mariage. Jean a adopté Ernestine et a épousé Dorine avec laquelle il a eu deux autres enfants.

Se fondant sur les dispositions du code de la Sécurité sociale, la Carsat estime qu'Ernestine ne peut pas être considérée comme ayant été élevée par Jean car il n'était pas marié avec la mère de cette enfant pendant une durée suffisante : au moins 9 ans avant le 16e anniversaire de l'enfant. En d'autres termes, l'organisme exige l'existence d'un lien marital avec la mère de l'enfant pour vérifier la durée pendant laquelle celui-ci peut être considéré étant comme à charge de l'assuré.

Ce dossier a immédiatement attiré l'attention du médiateur. En effet, les dispositions textuelles en vigueur n'imposent pas l'existence d'un lien marital pour l'application de la majoration de la pension.

En effet, l'article R. 342-2 du code de la Sécurité sociale prévoit que – dans le cas où il n'y a pas de lien de filiation – les enfants doivent avoir été élevés par le titulaire de la pension et à sa charge ou à celle de son conjoint pendant au moins neuf ans avant leur seizième anniversaire. Pour établir que les enfants étaient bien à la charge du titulaire de la pension, il n'est nullement imposé que celui-ci ait été marié avec le père/la mère du ou des enfants en question pendant les 9 années.

Cette exigence découle en réalité des instructions données par les organismes nationaux à leurs réseaux respectifs pour l'application de ces dispositions par les services instructeurs des pensions de retraite. Ces instructions, visent à faciliter la gestion technique des demandes de pension de retraite avec majoration pour enfants en limitant la vérification de cette condition à la présentation d'un justificatif de mariage.

On peut effectivement comprendre que s'agissant de périodes anciennes, il est malaisé pour les caisses d'évaluer une situation de fait par l'examen de justificatifs nécessairement très divers.

Toutefois, le texte ne prévoyant pas cette condition de mariage, il n'est pas acceptable de l'opposer à l'assuré qui conteste la non-application de la majoration pour enfant. Dès lors que les éléments que produit l'assuré permettent d'établir qu'il a bien élevé 3 enfants pendant au moins 9 ans avant leur 16e anniversaire, la majoration doit être appliquée.

Ce dossier montre les difficultés qui peuvent être liées à l'application concrète des dispositions réglementaires voulues par les pouvoir publics. Ainsi, les organismes de Sécurité sociale, soucieux d'effectuer leurs missions de manière efficace et pertinente, selon des critères de qualité et de contrôle objectifs, interprètent le texte lorsque celui-ci ne peut être aisément appliqué. Toutefois lorsque cette pratique a des effets excessifs qui reviennent à ajouter des conditions qui ne sont pas prévues par le texte, la ligne est franchie et l'organisme doit revoir sa position.

La recommandation du médiateur national du CPSTI est d'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.

APPORT DE LA MÉDIATION DES URSSAF AUX RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR NATIONAL DU CPSTI

La médiation du CPSTI s'est mise en place progressivement en 2019 au sein du réseau des ex-caisses déléguées de la Sécurité sociale des Indépendants.

Parallèlement, la loi Essoc a lancé le mouvement d'installation de la médiation au sein du régime général, notamment pour les Urssaf. Durant l'année 2019, chacune des médiations a été sollicitée par les travailleurs indépendants afin de résoudre les litiges. Il en a été fait état plus avant, notamment dans la partie des statistiques.

En accord avec la médiatrice nationale de la branche du recouvrement, les propositions de recommandations effectuées par les médiateurs des Urssaf et concernant les travailleurs indépendants sont incluses dans le rapport du médiateur national du CPSTI, qui les fait siennes.

Remercions ici les médiateurs de l'Urssaf qui ont accomplis leur mission en faveur des travailleurs indépendants et notamment Mesdames Catherine Beal et Marie-Josée Guilhemjouan et Monsieur Nicolas Sicard pour leurs propositions de recommandations. Notons également la proposition faite par quelques-uns pour simplifier la base de calcul des cotisations, rejoignant ainsi les médiateurs régionaux du CPSTI. Elle n'a pas été retenue dans la mesure où la réflexion est déjà largement engagée au sein du CPSTI, avec le projet de l'auto-modulation.

Six recommandations viennent ainsi enrichir le rapport du médiateur national du CPSTI.

RECOMMANDATION N°1 :

l'exonération de la contribution à la formation professionnelle (CFP) en présence de revenus nuls.

Le contexte :

Il ressort de l'article L 6331-48 du code du travail, dans ses dispositions issues de l'article 25 de la loi n°2014-626 du 18 juin 2014, que : « Les travailleurs indépendants, les membres des professions libérales et des professions non salariées, consacrent chaque année au financement des actions définies à l'article L 6331-1 une contribution qui ne peut être inférieure à 0,25 % du montant annuel du plafond de la sécurité sociale ».

Selon l'article L 6331-49 du même code, « sont dispensées du versement de la contribution prévue à l'article L 6331-48, les personnes dispensées du versement de la cotisation personnelle d'allocations familiales qui justifient d'un revenu professionnel non salarié non agricole inférieur à un montant déterminé. »

Cette dernière disposition a été abrogée par l'article 25 de la loi précitée.

Cette mesure d'abrogation a été rendue applicable aux contributions à la formation professionnelle dues au titre des périodes courant à compter du 1er janvier 2015.

L'analyse de la situation :

Monsieur X. est à la retraite depuis près de 10 ans et se retrouve confronté à un acte d'huissier lui réclamant pour l'Urssaf plusieurs exercices au titre de la CFP. Certes, il n'a pas liquidé sa société et déclarait chaque année des revenus « néant ».

Mme Y. gérante d'une SCI de famille, se retrouve dans la situation similaire car elle ne perçoit pas de revenus au titre de sa gérance. L'Urssaf, par acte d'huissier, lui demande de verser cette contribution pour plusieurs années. Elle a saisi le procureur de la République pour harcèlement suite aux appels réitérés de la CFP et aux relances successives de l'Urssaf pour réclamer le paiement au titre de plusieurs années antérieures.

Ces deux dossiers illustrent l'origine de plusieurs « recommandations en équité » de la médiatrice pour demander une annulation des appels de CFP.

Cette mesure d'abrogation engendre effectivement des situations très difficiles à résoudre sans accroître le recouvrement de l'encaissement de cette contribution, compte tenu des effets de seuil.

En effet, la suppression de l'exonération prévue à l'article L 6331-49 du Code du travail, outre qu'elle est incomprise et très mal ressentie en cas de revenus nuls pour les personnes concernées, revient, dans un certain nombre de cas, à recouvrer la CFP auprès de travailleurs non-salariés ou de retraités qui ne peuvent accéder à des formations, compte tenu de leur situation personnelle ou d'une activité éphémère ayant procuré des revenus nuls.

Les raisons exactes qui ont conduit dans le cadre de la loi Pinel à la suppression de cette exonération ne sont pas connues de la médiation.

Pour autant lorsqu'un travailleur indépendant n'a eu que 15 jours d' activité ou ne génère aucun revenu, la participation à la CFP est difficilement compréhensible et extrêmement mal acceptée.

De plus, il convient de rappeler, pour corroborer cette complexité administrative, les conditions des appels de la CFP suite à radiation. En effet, la contribution est appelée une première fois au mois de février pour l'année au cours de laquelle la radiation est effectuée ainsi que sur l' année de post radiation au mois de novembre (exemple : pour une radiation en 2018 appel en février 2019 puis à nouveau en novembre 2019).

Au final, les enjeux financiers et les difficultés signalées en font une source de recouvrement marginale qui peut être questionnée au regard du projet de réforme de la formation professionnelle continue et de l'apprentissage.

La recommandation : il conviendrait de rétablir l'exonération qui était antérieurement applicable, dans les mêmes conditions.

RECOMMANDATION N°2 :

l'exonération de la contribution à la formation professionnelle pour les titulaires du RSA.

Le contexte :

L'article L6331-48 du code du travail met à la charge des travailleurs indépendants, pour leur formation, une contribution annuelle destinée au financement des actions de formation professionnelle. Cette contribution est forfaitaire (sans entrer dans les détails, elle est égale à un pourcentage du plafond de la sécurité sociale). Il n'y a donc pas d'assiette pour cette contribution et elle est due, même en l'absence de revenu. Ce premier point est source de difficultés, la plupart des cotisants ne comprennent pas qu'ils aient à payer une contribution lorsque leur revenu est égal à zéro. **Il y a donc, au minimum, un problème d'information et/ou de pédagogie.**

L'analyse de la situation :

Le sujet se complique lorsque le travailleur indépendant n'a pas d'autres revenus et bénéficie du RSA. « Le revenu de solidarité active (RSA) traduit le droit fondamental de tous les citoyens à disposer de ressources suffisantes pour vivre conformément à la dignité humaine » (site internet du Ministère de la Santé et des Solidarités). Le RSA est insaisissable.

Or, lorsque l'Urssaf poursuit le recouvrement de la contribution à la formation professionnelle, il s'agit bien d'une forme de saisie du RSA.

La recommandation :

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.

A minima, et à défaut d'une création d'exonération, le montant dû au titre de la contribution à la formation professionnelle pourrait être automatiquement admis en non-valeur pour les bénéficiaires du RSA. Pour se faire, les services de l'Acoss pourraient vérifier si une base juridique doit être modifiée, ou s'il suffit de constater l'insolvabilité des bénéficiaires du RSA. La diffusion des instructions au réseau des Urssaf permettrait l'admission en non-valeur telle que recommandée par le Médiateur.

Parallèlement et de façon liée, il faudrait neutraliser les effets juridiques du non-paiement de la CFP. A défaut, ce non-paiement priverait au regard de la législation actuelle le cotisant de pouvoir accéder à la formation professionnelle (non délivrance de l'attestation à fournir aux OPCO pour prise en charge des coûts de formation).

RECOMMANDATION N°3 :

simplification de la procédure de radiation du travailleur indépendant de son affiliation à la Sécurité sociale prévue à l'article L613-4 css :

Pour les entrepreneurs individuels, il prévoit que cette radiation entraîne de plein droit celle des autres fichiers, registres et répertoires tenus par les administrations, personnes et organismes destinataires des informations relatives à la cessation d'activité (notamment le répertoire Sirene, le registre du commerce et des sociétés, le registre spécial des agents commerciaux, le registre spécial des entrepreneurs individuels à responsabilité limitée et le répertoire des métiers) sans que l'entrepreneur n'ait à déposer de déclaration de cessation d'activité auprès du centre de formalités des entreprises.

Le refus de la radiation du compte du gérant par les services GDA de l'Urssaf du fait de la non radiation de la personne morale à l'Insee est-il fondé ?

Le contexte :

Le décret 2019-1080 du 23/10/2019 définit la procédure de radiation du travailleur indépendant, entrepreneur individuel ou non, de son affiliation à la sécurité sociale lorsque celui-ci n'a pas réalisé de chiffre d'affaires ou de recettes ou n'a pas déclaré de chiffre d'affaires ou de revenus durant au moins deux années civiles consécutives. Il donne la possibilité au travailleur indépendant de s'opposer à cette radiation dans un délai d'un mois.

Le décret est pris en application de l'article 38 de la loi n° 2019-486 du 22 mai 2019 relative à la croissance et la transformation des entreprises.

Pour les **entrepreneurs individuels**, le décret prévoit que cette radiation entraîne également de plein droit celle dans les autres fichiers, registres et répertoires tenus par les administrations, personnes et organismes destinataires des informations relatives à la cessation d'activité (notamment le répertoire Sirene, le registre du commerce et des sociétés, le registre spécial des agents commerciaux, le registre spécial des entrepreneurs individuels à responsabilité limitée et le répertoire des métiers) sans que l'entrepreneur n'ait à déposer de déclaration de cessation d'activité auprès du centre de formalités des entreprises.

Les publics concernés sont les entrepreneurs individuels et les gérants de société considérés comme des travailleurs indépendants (gérant associé unique d'une entreprise unipersonnelle à responsabilité limitée [EURL] ; associé unique non gérant exerçant une activité au sein d'une EURL ; gérant majoritaire ou appartenant à un collège de gérance majoritaire d'une société à responsabilité limitée (SARL) ou d'une SARL de famille ou d'une société d'exercice libéral à responsabilité limitée (SELARL) ; et c…)

L'analyse de la situation :

Monsieur Z. déclare, via une liasse P4 conforme, sa cessation d'activité en tant que gérant d'une EURL pour retraite en 2011.

Monsieur K. a fait une déclaration identique car il cesse son activité de gérance pour devenir salarié.

Or ces demandes sont systématiquement refusées au motif que la société sans personnel (EURL dont ils sont gérants) n'est pas radiée de l'Insee.

Ce texte trouve une application concrète dans le cadre du plan national de traitement des taxations d'office, destiné à réduire les restes à recouvrer des cotisations émises à tort. C'est dans le cadre de ce plan que sont définis les critères d'identification des entreprises concernées. Ces critères excluent les entreprises individuelles qui emploient du personnel salarié (compte du régime général lié) et également les gérants d'EURL, les gérants majoritaires de SARL dont les entreprises sont **sans personnel**. Ces gérants ne sont pas exclus à cause du maintien de la personne morale auprès de l'Insee bien que celle-ci ne soit pas liée à un compte employeur.

Pour rappel, l'Urssaf n'immatricule pas d'office en qualité de TI tous les gérants de sociétés sans personnel créées et déclarées à l'Insee.

Les conséquences pour les gérants sont les suivantes :

- les autres administrations concernées, n'étant pas destinataires de la formalité de radiation pour cessation d'activité poursuivent sur la base de taxations (citons par exemple la Cipav) ;
- le recouvrement forcé est maintenu sur des périodes au cours desquelles les gérants sont radiés ;
- les cotisations obligatoires minimales dues par les travailleurs indépendants sont appelées à tort ;
- la CFP est également appelée à tort (voir point ci-dessus)

Si d'aventure, la radiation de la personne morale intervient, alors débute pour le gérant un parcours administratif complexe qui implique un accompagnement du gestionnaire en Urssaf :

› La durée de la mise en sommeil d'une société est en principe limitée à 2 ans. Le greffe peut procéder à sa radiation d'office au terme de ces 2 ans après avoir informé le gérant qu'il n'a pas finalisé les démarches de dissolution.

› Dans le cas d'une structure sociétaire, le formulaire M4 actant la dissolution de la personne morale ne peut pas être déposé tout seul. Il faut impérativement acter de la clôture effective de la dissolution- liquidation amiable de la société. Cela a malheureusement un coût, même si on rédige soi-même les documents : 79,38 € pour la dissolution + 14,35 € pour la liquidation à l'ordre du greffe et aussi le coût des 2 annonces légales à faire publier.

Pour sortir monsieur Z. de son impasse administrative, le service médiation est intervenu pour l'accompagner. Ainsi, une aide financière a été attribuée pour régler les formalités par la commission d'action sociale de l'ex-caisse déléguée de la SSI et la Caf. Une association d'anciens dirigeants retraités l'a également aidé à rédiger les documents. La radiation du compte TI du gérant a pu être enregistrée à la date de publication de la radiation de la personne morale et ne rétroagit pas à la date d'origine de la radiation réelle. Or, monsieur Z. a cessé

en 2011, l'EURL a été liquidée seulement fin 2019.

Monsieur K. a quant à lui, omis une annonce… Il a lâché prise.

Le refus de la radiation du compte du gérant par les services GDA de l'Urssaf du fait de la non radiation de la personne morale (sans personnel salarié à l'Insee) a donc des conséquences financières importantes. Ce refus n'est pas équitable par paralléllisme des formes lorsque les comptes sont radiés dans le cadre du plan TO.

La recommandation consiste à proposer plusieurs pistes de réflexion :

- entériner la réciprocité en traitant ces situations « a 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 ;
- proposer une offre d'accompagnement pour accomplir les formalités ou les simplifier si elles sont réellement « incontournables ».

RECOMMANDATION N°4 :

inégalité de traitement des travailleurs indépendants exerçant en Suisse.

Le contexte :

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 L131-6 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.

L'analyse de la situation :

Le travailleur indépendant exerçant son activité en France ne subit pas la majoration de 25 % de son revenu pour le calcul de la cotisation d'assurance maladie, même si ses comptes ne sont pas certifiés, tandis que le travailleur indépendant français exerçant son activité en Suisse subit cette majoration, même si ses comptes sont certifiés.

La recommandation :

Il est tout à fait possible de concevoir qu'une majoration de 25 % du revenu fiscal soit appliquée, pour le calcul de l'impôt, à défaut d'une convention d'assistance administrative en vue de lutter contre la fraude et l'évasion fiscales.

Mais si cette majoration est exclue, dans tous les cas, **pour le calcul de l'assiette de l'assurance maladie en France**, il y a une différence de traitement difficilement justifiable lorsque le travailleur indépendant exerce son activité en Suisse. C'est pourquoi, il est proposé de faire évoluer la base juridique légale. La recommandation serait de modifier l'article L380-3-1 du css pour qu'il fasse référence au revenu réel et plus au revenu majoré.

RECOMMANDATION N°5 :
délai entre deux demandes d'Acre.

Le contexte :

L'aide pour les créateurs et repreneurs d'entreprises a été modifiée à compter du 1 janvier 2020. Cependant, une condition demeure selon laquelle, pour bénéficier de l'Acre il faut respecter un certain délai après une précédente demande (aujourd'hui, trois ans).

Dans l'ancien système (avant 2020) la condition était appliquée à la lettre, et l'Acre était refusée si le demandeur avait obtenu un accord depuis moins de deux ans (à l'époque), même si, pour diverses raisons, il n'avait pas commencé son activité et n'avait jamais bénéficié financièrement de l'Acre.

Aujourd'hui, le site service-public.fr précise : « **Attention** : vous ne devez pas avoir bénéficié du dispositif Accre au cours des 3 dernières années. ».

Rappel des textes et de leur application :

Article L131-6-4 du code de la sécurité sociale

I.- Bénéficient de l'exonération des cotisations dues aux régimes d'assurance maladie, maternité, veuvage, vieillesse, invalidité et décès et d'allocations familiales dont elles sont redevables au titre de l'exercice de leur activité les personnes qui créent ou reprennent une activité professionnelle ou entreprennent l'exercice d'une autre profession non salariée soit à titre indépendant relevant de l'article L. 611-1 du présent code ou de l'article L. 722-4 du code rural et de la pêche maritime, soit sous la forme d'une société, à condition d'en exercer effectivement le contrôle, notamment dans le cas où cette création ou reprise prend la forme d'une société mentionnée aux 11°, 12° ou 23° de l'article L. 311-3 du présent code ou aux 8° ou 9° de l'article L. 722-20 du code rural et de la pêche maritime.

Les personnes mentionnées au premier alinéa du présent I sont celles qui :

1° Soit relèvent simultanément du dispositif mentionné à l'article L. 613-7 du présent code et de l'une des catégories mentionnées à l'article L. 5141-1 du code du travail ;

2° Soit ne relèvent pas des articles L. 613-7 et L. 642-4-2 du présent code.

II.- L'exonération mentionnée au I est accordée pour une période de douze mois.

Lorsque le revenu ou la rémunération est inférieur ou égal aux trois quarts du plafond mentionné à l'article L. 241-3 du présent code, l'exonération est totale. Au-delà de ce seuil de revenu ou de rémunération, le montant de l'exonération décroît linéairement et devient nul lorsque le revenu ou la rémunération est égal au plafond annuel de la sécurité sociale.

L'exonération prévue à l'alinéa précédent porte :

1° Sur les cotisations à la charge de l'employeur et du salarié et afférentes à la fraction des rémunérations versées au cours de la période d'exonération, si ces personnes relèvent d'un régime de salariés ;

2° Sur les cotisations dues au titre de l'activité exercée au cours de la période d'exonération, si ces personnes relèvent d'un régime de non-salariés.

Les personnes relevant du dispositif mentionné à l'article L. 613-7 du présent code formulent, lors de la création de leur activité, leur demande d'exonération auprès de l'organisme mentionné à l'article L. 213-1.

Les conjoints collaborateurs des travailleurs indépendants ne relevant pas du dispositif mentionné à l'article L. 613-7 et bénéficiant de l'exonération prévue au présent article, à l'exclusion des conjoints collaborateurs des assurés relevant du titre V du livre VI ayant opté pour le calcul de leurs cotisations selon les modalités prévues au 3° de l'article L. 662-1, peuvent bénéficier de cette exonération. Dans ce cas, le revenu pris en compte pour déterminer le montant de l'exonération accordée correspond à la fraction du revenu du chef d'entreprise attribuée au conjoint collaborateur. Cette fraction est alors déduite du revenu permettant de déterminer le montant d'exonération applicable aux cotisations du chef d'entreprise.

III.- Le bénéfice de l'exonération mentionnée au I du présent article ne peut être cumulé avec aucun autre dispositif de réduction ou d'abattement applicable à ces cotisations, à l'exception de ceux prévus aux articles L. 613-1 et L. 621-3 du présent code et à l'article L. 731-13 du code rural et de la pêche maritime.

IV.- Une personne ne peut bénéficier de l'exonération mentionnée au I pendant une période de trois ans à compter de la date à laquelle elle a cessé d'en bénéficier au titre d'une activité antérieure.

NOTA : conformément au III de l'article 274 de la loi n° 2019-1479 du 28 décembre 2019, ces dispositions sont entrées en vigueur le 1er janvier 2020 et s'appliquent aux créations et reprises intervenues à compter de cette même date.

Application par la Branche recouvrement :

› Ce délai de 3 ans est calculé **entre le dernier jour du bénéfice de l'exonération et le 1er jour d'exonération au titre de la nouvelle activité**. Le dernier jour d'exonération pouvant être soit la date légale de fin d'exonération, soit la date de cessation totale de l'activité si cette dernière est antérieure à la date légale de fin d'exonération.

› Depuis le 1er janvier 2020, il convient par ailleurs de distinguer plusieurs situations :

- **pour un TI « classique »** le positionnement de l'exonération est automatique, sans demande préalable, dès lors qu'il s'agit d'une nouvelle activité et que le délai des 3 ans comme indiqué dans l'article du code de la sécurité sociale est respecté. L'exonération porte sur 12 mois
- **pour les micro-entrepreneurs,** l'exonération ne peut être accordée que sur demande du cotisant avec fourniture des pièces justificatives (tout particulièrement le Cerfa). L'exonération porte sur une durée de 36 mois pour les ME affiliés entre le 01/01/2020 et le 31/03/2020 (mesure dérogatoire dans le cadre de la crise sanitaire) et sur une durée de 12 mois pour tous les affiliés à compter du 01/04/2020, dans le respect du délai de carence de 3 ans.

Si l'exonération est accordée une première fois et si le ME ne déclare que des CA nuls, par exemple sur les 6 premiers mois de son activité, il ne lui est pas possible de demander un report sur les mois suivants. Au final, il ne bénéficiera effectivement que de 6 mois d'exonération (si son affiliation est postérieure au 01/04/2020).

Toujours dans le cas d'un ME, affilié en janvier 2020 et en tenant compte du principe dérogatoire, il bénéficie de l'exonération (si sa situation correspond à l'article du code de la sécurité sociale) pendant 36 mois. En imaginant une radiation au bout de 24 mois pour CA nul ou cessation d'activité, il ne pourra bénéficier, pour la même activité, d'une nouvelle exonération (là encore il devra faire les démarches nécessaires auprès du CFE) qu'au-delà du délai de 3 ans entre la date de radiation et le nouveau bénéfice de l'exonération.

L'analyse de la situation :

Qu'il y ait une condition de délai avant d'octroyer une nouvelle aide est parfaitement compréhensible et justifiée au regard des conséquences financières.

Néanmoins, le simple fait d'avoir fait une première demande, non suivie d'effets concrets (au sens de l'absence de bénéfice effectif de l'exonération) devient un obstacle à une nouvelle demande. Cette impossibilité d'attribution d'une exonération de l'acre pour la seconde demande, alors que la première n'a été que pour principe, est perçue par le cotisant - sans doute à juste titre - comme une contrainte « administrative » incompréhensible, voire une injustice.

La recommandation :

La recommandation serait de ne pas opposer le délai minimum entre deux demandes lorsque le cotisant n'a pas effectivement bénéficié de l'ACRE, c'est-à-dire qu'aucune exonération n'a été concrètement positionnée sur son compte de cotisant.

De manière opérationnelle, l'Acoss pourrait étudier s'il s'agit de faire évoluer la base juridique de référence à savoir l'article L131-6-4 du code de la sécurité sociale ou bien de simplement préciser les instructions pour que les cotisants n'ayant pas bénéficié de l'exonération du fait de déclarations de revenus à «néant », ne puissent se voir opposer, lors de la création d'une nouvelle activité, le délai de carence de 3 ans.

RECOMMANDATION N°6 :

suppression de la règle des 90 jours pour les Auto-Entrepreneurs en début d'activité.

Le contexte :

Le premier paiement des cotisations et contributions sociales (y compris l'éventuel versement libératoire de l'impôt sur le revenu) intervient obligatoirement après un délai minimum de 90 jours suivant la date de début d'activité. Ce délai minimum de 90 jours qui se décompte entre la date de début d'activité et la première déclaration, varie selon le choix de la périodicité retenue pour effectuer les déclarations. Durant cette période, il est impossible pour le micro-entrepreneur de passer outre cette obligation. Un message s'affiche dans la rubrique « Télédéclaration en cours » indiquant qu'aucune déclaration n'est possible durant ce délai. Le formulaire de déclaration de chiffre d'affaires ne devient accessible qu'à l'ouverture de la première échéance.

En périodicité mensuelle, la règle est d'effectuer en ligne la première déclaration à la fin des 3 mois civils consécutifs suivant la date de début d'activité. Entre la fin du premier mois d'activité et la première déclaration, 4 mois se sont écoulés. À partir de cette date de référence des 90 jours, la déclaration du chiffre d'affaires du mois doit intervenir avant la fin du mois suivant. L'application de la règle a donc pour conséquence immédiate de conduire le micro-entrepreneur à déclarer les quatre premiers mois d'activité en une seule fois.

> *Par exemple, un micro-entrepreneur s'est inscrit au mois de mai, il ne pourra faire sa déclaration qu'au mois de septembre, pour les mois de mai à août. Toute inscription à partir du mois de septembre a un effet report sur l'année suivante de la première déclaration.*

En périodicité trimestrielle, la règle est d'effectuer la 1re déclaration à la fin du trimestre civil suivant la date de début d'activité. Entre le début de l'activité et la première déclaration, jusqu'à 6 mois peuvent s'écouler. À partir de cette date de référence des 90 jours, la déclaration du chiffre d'affaire trimestriel doit intervenir avant la fin du premier mois du trimestre suivant. L'application de la règle a donc pour conséquence immédiate de conduire le micro-entrepreneur de déclarer les deux premiers trimestres d'activité en une seule fois.

> *Par exemple, un micro-entrepreneur s'est inscrit au mois d'avril, il ne pourra faire sa première déclaration en ligne qu'au début du mois d'octobre, pour le 2e et le 3e trimestres de l'année. Toute inscription à compter du mois de juillet a un effet report sur l'année suivante pour la première déclaration.*

L'analyse de la situation :

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 :

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.

RECOMMANDATIONS PRÉCÉDEMMENT FORMULÉES PAR LE MÉDIATEUR NATIONAL DU RSI ET REPRISES PAR LE MÉDIATEUR NATIONAL DU CPSTI

Le premier rapport du médiateur national du CPSTI est l'occasion de reprendre les recommandations du médiateur du RSI qui demeurent d'actualité.



SANTÉ

RECOMMANDATION N°1 :

La modification de la règle d'attribution des prestations maternité

Le calcul du montant des prestations maternité s'effectue à partir des trois années civiles précédant la date de l'arrêt. Si l'assurée a un revenu annuel supérieur ou égal à un seuil correspondant à 10% de la moyenne des plafonds annuels de Sécurité sociale des années considérées, elle perçoit des indemnités forfaitaires de maternité à taux plein. Si ce revenu est inférieur à ce seuil, elle perçoit seulement 10% de ces indemnités.

Il existe donc un effet de seuil très important, puisqu'un revenu moyen en léger retrait de quelques euros seulement, a une conséquence financière sensible avec la perte de 90% du montant des indemnités de maternité.

La recommandation du médiateur national du RSI en 2016 est de supprimer l'effet de seuil qui fait qu'à 1€ de cotisation près, la chef d'entreprise bénéficie ou non du taux plein. L'introduction d'indemnités variables en fonction du revenu moyen dans la limite d'un plancher de 10% et d'un plafond de 100 % des indemnités forfaitaires actuelles serait la solution pour verser des indemnités proportionnelles au revenu.

L'harmonisation récente des règles en matière d'assurance maternité n'a pas repris cette recommandation qui est toujours d'actualité.

RECOMMANDATION N°2 :

Information sur les prestations en espèces maternité.

Depuis le décret n°2015-101 du 2 février 2015, seuls les assurés ayant cotisé à hauteur d'un montant minimal bénéficient des prestations en espèces maternité à taux plein. Lorsque le revenu d'activité annuel moyen (RAAM) des 3 dernières années est inférieur à ce seuil (3 862,80 € en 2018) le montant des IJ maladie est nul et le montant des prestations en espèces maternité est réduit à 10 % des montants habituels. Les conséquences de ces règles sont financièrement très inquiétantes pour les futures mamans.

La médiation est régulièrement saisie par ces assurées qui ne comprennent pas les raisons pour lesquelles le niveau des prestations en espèces maternité qui leur a été versé est réduit à 10 % des montants habituels, alors que, dans un certain nombre de cas, ces assurées avaient sollicité leur caisse en amont pour connaître leurs droits dès l'annonce de leur grossesse.

Sans que le médiateur national puisse s'en assurer, les réponses qui leur ont alors été apportées, semblent ne pas avoir été comprises ou ne pas être suffisamment informatives pour connaître leurs droits ou évaluer leurs revenus professionnels.

En tout état de cause, à la date de versement des prestations d'assurance maternité, le calcul effectué ne leur permet pas de bénéficier du versement des prestations en espèces à taux plein.

Ces situations sont très mal vécues par ces assurées qui estiment avoir été mal informées, et qui se trouvent dans des situations financières parfois précaires (perception de 331,10 € au lieu de 3 311 € pour l'allocation forfaitaire de repos maternel et 402,78 € au lieu de 4 027,82 € d'indemnité journalière forfaitaire pour un arrêt de travail de 74 jours).

La recommandation du médiateur national du RSI en 2017 est la mise en place d'une procédure d'information dédiée aux chefs d'entreprise, dès que la date présumée de grossesse est connue.

Cette information pourrait s'insérer dans un plan plus général de prévention et d'accompagnement. Il s'agirait de délivrer une information personnalisée sur le niveau des prestations en espèces maternité auquel l'assurée peut prétendre au regard du niveau des revenus professionnels connus.

Les opérations de transfert des compétences en matière d'assurance maladie-maternité à la CNAM n'ont pas permis de lancer une étude de faisabilité.

Compte tenu de la précarité de cette population, en quête de sécurité financière, le médiateur national du CPSTI demande à ce que cette recommandation puisse être prise en charge.

RECOMMANDATION N°3 :

Changement d'activité professionnelle et continuité du versement des prestations en espèces maladie et maternité.

La médiation nationale est saisie de plusieurs demandes portant sur le versement des prestations en espèces maladie et maternité par d'anciens salariés devenus récemment travailleurs indépendants et pour lesquels une grossesse ou un arrêt de travail pour maladie ou accident survient dans les mois suivants le début de la nouvelle activité indépendante. Le niveau des revenus dégagés dans le cadre de la nouvelle activité étant très faible voire nul :

- le montant des prestations en espèces maternité est réduit à 10 % des montants habituels, soit environ 600 euros ;
- le montant des prestations en espèces maladie est nul.

Ces situations posent la question de l'application effective des dispositions de l'alinéa 1 de l'article L.172-

2 du code de la Sécurité sociale modifiées par la loi de financement de la Sécurité sociale pour 2018, qui prévoit :

« La coordination entre régimes pour l'indemnisation en cas de maladie ou de maternité est assurée par l'application des dispositions de maintien de droit prévues à l'article L.161-8. »

En d'autres termes, dans l'année qui suit le changement de régime, l'assuré bénéficie des prestations en espèces auprès de son ancien régime dans le cadre du maintien de droit.

L'application de ces dispositions permettrait de résoudre les cas rencontrés en médiation. Or, les caisses de l'ancien réseau RSI, comme les CPAM n'appliquent mal ce texte :

- la caisse déléguée SSI ouvre les droits aux prestations en espèces en retenant l'affiliation antérieure pour vérifier la condition minimale d'affiliation et détermine le niveau des prestations au regard des éléments de revenus dont elle dispose, ce qui la conduit à appliquer un taux réduit de 10 % en maternité ou à verser une IJ maladie égale à 0 ou d'un montant très faible (à partir de 5 € environ),
- la CPAM rejette les demandes de prestations formulées par un assuré qui ne lui est plus rattaché et la renvoie vers la CDSSTI.

Le niveau des prestations auxquelles ces assurés peuvent prétendre au titre de leur ancienne activité salariée dans le cadre du maintien de droit est bien supérieur à celui auquel elles peuvent prétendre au titre de leur nouvelle activité indépendante.

Ces situations génèrent une forte incompréhension pour les assurés concernés.

Le regroupement à compter de 2020 des salariés et travailleurs indépendants au sein du régime général ne résoudra pas ces difficultés si les nouvelles dispositions textuelles ne donnent pas lieu à des consignes explicites au sein du régime général.

Afin de mettre un terme à ces situations de rupture de droits, le médiateur national du RSI recom-

mande en 2018 que les dispositions législatives relatives à la coordination inter-régimes puissent être commentées et appliquées à bon droit en faveur des travailleurs indépendants.

La situation n'a pas été modifiée et les demandes de médiation portant sur le versement des prestations en espèces pour des travailleurs indépendants ayant changé d'activité professionnelle ont continué à affluer tout au long de l'année 2019.

Le médiateur national du CPSTI recommande qu'une attention particulière soit portée en 2020 sur l'intégration des travailleurs indépendants au sein du régime général pour que les particularités des travailleurs indépendants soient prises en considération par les CPAM.

RECOMMANDATION N°4 :

L'ouverture du droit aux prestations en espèces maternité à taux plein.

Depuis le décret n°2015-101 du 2 février 2015, seuls les assurés ayant cotisé à hauteur d'un montant minimal bénéficient des prestations en espèces maternité à taux plein. Lorsque le revenu d'activité annuel moyen (RAAM) des 3 dernières années est inférieur à ce seuil (3 862,80 € en 2018) le montant des IJ maladie est nul et le montant des prestations en espèces maternité est réduit à 10 % des montants habituels.

Des dispositions particulières sont prévues lorsque l'évènement à indemniser (maternité ou maladie, accident) intervient en début d'activité, soit avant que trois revenus d'activité ne soient connus.

Il est ainsi prévu l'annualisation des revenus d'activité de la première ou de la deuxième année d'affiliation si elles sont incomplètes (art. D.613-31).

Dans la pratique de la médiation, il est apparu que l'application stricte de ces dispositions pouvait conduire à retenir un taux de prestations en espèces maternité réduit alors qu'à la date du congé, l'assurée avait bien cotisé à hauteur du seuil de déclenchement du taux plein.

De manière factuelle, prenons l'exemple d'une assurée ayant débuté une activité indépendante en octobre 2017 en tant que micro-entrepreneur et dont la date présumée d'accouchement est fixée en décembre 2018. En application de la règlementation, la caisse a annualisé seulement les revenus de la première année d'activité. Or, les trois premiers mois d'activité en 2017 n'ont pas permis à cette assurée de dégager un chiffre d'affaires très élevé, ce qui se conçoit s'agissant d'une activité émergeante.

Par suite, l'annualisation réalisée à partir des chiffres d'affaires les plus faibles de la première année d'activité donne un revenu reconstitué inférieur au seuil d'ouverture du taux plein.

Or, les revenus de l'année 2018 étaient bien meilleurs.

La caisse disposait en réalité d'une année complète d'activité de septembre 2017 à octobre 2018 dont le total est supérieur au seuil de déclenchement du taux plein.

Aussi, à la date du congé, l'intéressée avait bien cotisé pendant un an au-dessus du seuil de déclenchement du taux plein. À cet égard, l'assurée ne faisait pas partie des personnes que la réforme de 2015 visait à exclure du bénéfice du taux plein alors qu'elles n'avaient pas suffisamment cotisé.

Toutefois, la caisse a refusé de considérer qu'en l'espèce l'esprit du texte n'était pas respecté et s'en est tenue à une application stricte excluant l'assurée du bénéfice du taux plein.

Sur ce sujet, les échanges avec la médiation nationale de l'Assurance Maladie dans des situations similaires, ont permis de débloquer, au cas par cas, les demandes des assurées et de leur ouvrir l'accès au taux plein des prestations en espèces maternité.

Cette souplesse est restée pour l'instant la seule voie raisonnable pour apporter une réponse ajustée aux situations où l'application stricte des textes, crée une nouvelle situation manifestement inéquitable, ce dont le médiateur national du CPSTI ne peut se réjouir.

Aussi le médiateur national du CPSTI recommande que les dispositions réglementaires applicables à la détermination du niveau des prestations en espèces maternité pour les assurées en début d'activité puissent évoluer lorsqu'à la date du congé de maternité, dès lors que l'assurée justifie avoir cotisé à hauteur du taux plein, sur une période annualisée et glissante de 12 mois.



RETRAITE

RECOMMANDATION N°5 :

Le rachat de trimestres.

Les conditions pour obtenir une retraite à taux plein avec une carrière complète sont de plus en plus difficiles à réunir pour un chef d'entreprise. L'environnement économique incertain fait que certains d'entre eux se battent au quotidien pour maintenir leur entreprise en activité sans pouvoir se constituer une rémunération suffisante pour valider les quatre trimestres d'activité annuelle.

L'évolution récente de la règlementation a permis de mettre en place une cotisation minimale validant 3 trimestres pour les chefs d'entreprise exerçant de manière classique. Cette cotisation minimale n'existe que sur option pour les micro-entrepreneurs.

La recommandation du médiateur national du RSI en 2016 est de mettre à l'étude la possibilité pour tout chef d'entreprise et sans limite de temps, de racheter ses trimestres manquants dans les conditions actuelles de la loi Madelin.

La mise en place de la LURA et le lancement du projet de réforme de la retraite n'ont pas permis de lancer une étude de faisabilité. La recommandation est toujours d'actualité.

RECOMMANDATION N°6 :

Mise à jour des conventions internationales en matière de retraite pour les travailleurs indépendants.

La mise en place de la LURA, à compter du 1er juillet 2017, a marqué une nouvelle avancée dans le traitement des demandes de retraite. Désormais, tout assuré qui dispose de droits dans plusieurs régimes alignés bénéficie d'une liquidation unique de ceux-ci avec un regroupement de chaque pension due en un seul versement.

Un alignement des procédures et des règles de gestion a été opéré par les régimes pour garantir que le calcul des droits puisse être identique, dans le respect de l'égalité de traitement des assurés sociaux.

Néanmoins, le médiateur national attire l'attention de la direction métier en charge de la retraite sur la nécessité d'une analyse concertée des conventions internationales, applicables de manière différente entre les salariés et les indépendants. Une procédure de convergence serait à mener pour éviter que des situations incompréhensibles pour les assurés sociaux puissent se produire lors de la liquidation des droits. Ainsi la convention monégasque semble utiliser des dispositions discriminantes entre les salariés et les indépendants.

L'explication, lors de la liquidation en mode LURA, se trouve complexifiée, aboutissant à la saisine du médiateur national du RSI.

La question de l'application d'une convention bilatérale de Sécurité sociale aux travailleurs indépendants lorsque cette dernière ne vise que des travailleurs salariés, aurait déjà été évoquée lors de la mise en place de la LURA.

Le problème de la non application vient du fait que les conventions en question ont des champs d'application qui visent des statuts individuels (TI/salariés) et non des régimes ou des pensions.

La recommandation du médiateur national du RSI en 2017 a été que des travaux préparatoires puissent s'ouvrir pour étudier et mesurer l'étendue de la problématique, convention par convention, en commençant par celle monégasque. L'objectif est d'aboutir à un traitement identique pour les salariés et les indépendants. Cette phase de pré-étude est incontournable avant de lancer un processus de négociation avec les autres états.

Ce processus peut prendre des années.

La recommandation n'ayant pas été suivie d'effet, le médiateur national du CPSTI propose que la Direction de la Sécurité sociale puisse s'emparer directement de la problématique d'évolution des conventions internationales avec chaque pays.



RECOUVREMENT

RECOMMANDATION N°7 :

Permettre de verser les cotisations manquantes pour valider les trimestres en cas d'absence d'appel de cotisations, liée à une erreur du RSI.

Lors des opérations de rapprochement de fichiers ou lors de l'exploitation des flux, il arrive que des dossiers passent au travers des processus de contrôle des bases du RSI. Les conséquences peuvent être dramatiques pour les assurés, notamment lorsque le départ en retraite est proche, qui peuvent se retrouver en difficulté faute d'avoir valider suffisamment de trimestres pour obtenir le taux plein.

La recommandation du médiateur national du RSI en 2016 est d'autoriser le chef d'entreprise à verser uniquement les cotisations de retraites de base et complémentaire, sans majoration de retard, avec application du coefficient de valorisation des pensions, afin de lui permettre de compléter sa carrière professionnelle.

La mise en place de la LURA et le lancement du projet de réforme de la retraite n'ont pas permis de lancer une étude de faisabilité.

La recommandation est toujours d'actualité.

RECOMMANDATION N°8 :

Le statut de conjoint collaborateur en cas de procédure collective touchant l'entreprise.

Lorsqu'une procédure collective s'enclenche dans une entreprise dans laquelle le conjoint exerce une activité en tant que conjoint collaborateur, les cotisations sont gérées différemment : les cotisations du chef d'entreprise entrent dans le cadre de la procédure collective, alors que celles du conjoint restent à l'extérieur. En effet, les cotisations du conjoint collaborateur sont considérées comme des cotisations personnelles. Cette différence de traitement est mal comprise par les assurés concernés et fait l'objet de saisines régulières du médiateur national.

La recommandation du médiateur national du RSI en 2016 est d'unifier le traitement des cotisations du conjoint collaborateur et du travailleur indépendant en cas de procédure collective.

Compte-tenu de la complexité des cas susceptibles de se présenter, notamment au regard des différents régimes matrimoniaux, la recommandation du médiateur est toujours à l'étude.

RECOMMANDATION N°9 :

La création d'une exception à la règle de la régularisation post radiation.

Après la cessation d'activité, la règle générale est de demander au chef d'entreprise ou à son conseil le revenu réalisé entre le 1er janvier de l'année et la date de cessation. Sur cette base, est réalisée une régularisation post radiation des cotisations définitivement dues par l'assuré.

Or, dans le contexte d'un décès brutal, la demande du RSI de déclarer les revenus peut être vécue comme une nouvelle violence. Accepter de radier le compte en l'état, de préparer le versement du capital décès, et d'examiner les droits éventuels à une pension de réversion pour le conjoint constitueraient une mesure d'accompagnement et d'apaisement pour une famille dans la douleur.

La recommandation du médiateur national du RSI en 2016 est de pouvoir clôturer le compte de l'assuré sans qu'il y ait d'obligation de déclarer les revenus de la personne décédée, et sans calculer une régularisation post radiation des cotisations.

En réponse à cette recommandation, la direction du recouvrement a indiqué que la pratique consiste à ne pas procéder de régularisation dans ce contexte particulier. Toutefois, elle indique aussi qu'une telle régularisation doit demeurer possible lorsqu'elle est effectuée à la demande expresse des héritiers, notamment en cas de régularisation à la baisse.

En outre, le décret n°2017-864 a modifié l'article R.131-2 du code de la Sécurité sociale pour préciser qu'en cas de non déclaration des revenus l'année de la cessation, la taxation d'office ne s'applique plus.

Le médiateur national du CPSTI recommande que ce point puisse être intégré dans les réflexions en cours sur les modalités de gestion des cotisations post-radiations.

RECOMMANDATION N°10 :

Le statut de gérant majoritaire et procédures collectives.

Lorsqu'une personne ou une entreprise connaît des difficultés de paiement, plusieurs procédures réglementaires existent qui permettent de figer les dettes à un instant T et de négocier avec les créanciers pour surmonter lesdites difficultés. Ces procédures peuvent aboutir à une suspension des poursuites, un étalement du paiement voire un effacement des dettes.

Il s'agit, pour les entreprises - sociétés ou entrepreneurs individuels - des procédures collectives commerciales de rétablissement professionnel, conciliation, sauvegarde, redressement judiciaire, liquidation judiciaire, qui répondent chacune à des conditions particulières d'ouverture.

Il s'agit, pour les particuliers, des procédures civiles de traitement des situations de surendettement dans le cadre d'un plan conventionnel de redressement ou de mesures recommandées ou de rétablissement personnel.

Toutes ces procédures répondent, chacune, à des conditions particulières d'ouverture.

Pour les procédures collectives commerciales, il faut être une entreprise. Or, les gérants majoritaires, personnes physiques, ne sont pas des entreprises, personnes morales.

Pour les procédures collectives civiles, il faut être dans l'impossibilité manifeste de faire face à l'ensemble de ses dettes non professionnelles exigibles et à échoir (Articles L. 711-1 et L. 712-2 du Code de la consommation). Or, les dettes des gérants majoritaires sont liées à leur activité professionnelle.

Le médiateur du RSI a été saisi à plusieurs reprises de cas de gérants majoritaires de société ne pouvant honorer leurs cotisations sociales et restant poursuivis pour le paiement de ces dernières alors que leur société même était mise en liquidation judiciaire. Ils ne comprenaient pas pourquoi, leur entreprise étant liquidée, ils continuaient à être redevables de leurs cotisations et contributions sociales de gérant. Ils pensaient que cette dette faisait partie du passif de l'entreprise. Ce qui n'est pas le cas.

En effet, au regard du code de la Sécurité sociale et de la jurisprudence, les gérants majoritaires de société (SARL/EURL…) ont le même statut qu'une entreprise individuelle en ce qui concerne le paiement des cotisations sociales et doivent donc régler directement et personnellement leurs cotisations et contributions sociales. La terminologie courante dit qu'ils sont tenus « à titre personnel du paiement des cotisations dues au titre de leur activité professionnelle de gérant majoritaire de société ».

Mais, ils n'en ont pas le même statut au regard du bénéfice possible des procédures collectives commerciales. En effet, ces dernières ne leur sont pas applicables.

De même, ils ne peuvent pas bénéficier des procédures collectives civiles décrites ci-dessus dans la mesure où l'ouverture de ces dernières suppose l'existence de dettes non liées à une activité professionnelle. L'existence seulement de dettes liées à une activité professionnelle ne suffit pas pour ouvrir une telle procédure.

Il existe donc, semble-t-il, un « vide » concernant la situation des gérants majoritaires et leur droit au bénéfice de l'ouverture d'une procédure collective de règlement qu'il serait nécessaire de combler.

Le médiateur national du RSI recommande en 2018 que les dettes de cotisations et contributions sociales des gérants majoritaires de société puissent être prises en compte soit :

- pour l'ouverture d'une procédure de surendettement et même lorsqu'elles ne sont pas accompagnées d'autres dettes,
- pour l'ouverture de la procédure collective.

Cette problématique demeure encore aujourd'hui entière et les tentatives de modification de la réglementation en la matière n'ont, pour l'heure, pas été concrétisées, ce qui témoigne de la difficulté particulière pour faire évoluer ce sujet.

Néanmoins, il est identifié, ce qui est un premier pas dont le médiateur national du CPSTI ne peut que se féliciter.

Les annexes

ANNEXE 1 :
Fondements juridiques de la médiation du CPSTI > 54

ANEXE 2 :
Les Chartes de la médiation des travailleurs indépendants > 57

ANNEXE 3 :
Comment saisir le médiateur du CPSTI ? > 65

ANNEXE 4 :
Fiche pratique de saisine en ligne du médiateur du CPSTI > 66

ANNEXE 5 :
Le club des médiateurs de service public > 68

ANNEXE 1 :

FONDEMENTS JURIDIQUES DE LA MÉDIATION DU CPSTI

Article L612-3 du Code de la Sécurité sociale

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'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 L612-4 du Code de la Sécurité sociale

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, repré-

sente 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 du Code de la Sécurité sociale (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.

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 du Code de la Sécurité sociale

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.

ANNEXE 2 :

LES CHARTES DE LA MÉDIATION DES TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS

Charte de déontologie du médiateur du CPSTI

CONSEIL DE LA PROTECTION SOCIALE DES TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS

Médiation

CHARTE DE DÉONTOLOGIE DU MÉDIATEUR DE LA PROTECTION SOCIALE DES TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS

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.

ARTICLE 1 - OBJET DE LA CHARTE DE DÉONTOLOGIE

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 de l'IR du CPSTI 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 CONCERNÉES 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.

1/6

ARTICLE 3 - PRINCIPES ÉTHIQUES À 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'INDÉPENDANCE ET L'IMPARTIALITÉ

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'INTEGRITÉ

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.

LA NEUTRALITÉ

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'ÉQUITÉ

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 RÉSERVE

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 CONFIDENTIALITÉ 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.

LA DILIGENCE, LA RIGUEUR ET LE COMPORTEMENT RESPECTUEUX

Les médiateurs s'attachent à exercer leurs attributions dans un souci permanent de tolérance et d'objectivité.

Ils s'engagent à faire preuve de diligence, rigueur et compétence dans l'exercice de leurs fonctions et notamment dans l'instruction des demandes qu'ils sont amenés à connaître.

Lorsqu'une recommandation est émise par le médiateur, celle-ci est fondée en droit et en équité. Il doit prendre en compte le contexte propre à chaque cas et notamment lorsque l'application stricte du droit produit des effets disproportionnés ou manifestement injustes.

Le médiateur s'engage à répondre avec diligence à toutes les demandes, à conduire à son terme la médiation et à en garantir la qualité.

Concernant les relations avec les parties :

Les médiateurs effectuent une analyse individualisée et impartiale des demandes recevables en médiation dont le traitement leur est confié dans le respect des principes du contradictoire, et de transparence en veillant à la motivation consciencieuse de leurs réponses.

Ils respectent les règles de l'attention et de la courtoisie vis-à-vis de ceux qu'ils écoutent.

Ils entretiennent des relations empreintes de délicatesse et de bienveillance avec les parties en cause et des autres intervenants à la médiation, par un comportement respectueux de la dignité des personnes.

Leur attitude doit rester, en toutes circonstances, empreinte de neutralité sans laisser transparaître de sentiment personnel favorable ou hostile.

L'USAGE DES MÉDIAS

Les médiateurs veillent tout particulièrement à préserver une discrétion dans le cadre des sollicitations dont ils pourraient faire l'objet de la part de medias.

Les réponses à de telles demandes devront faire l'objet d'une coordination avec le médiateur national, dans le cadre du plan national de communication.

Concernant les medias sociaux, les médiateurs doivent en faire un usage approprié.

Dans leur utilisation et dès lors qu'ils font mention de leur qualité de médiateur, ils doivent respecter notamment les principes suivants : usage raisonnable, principe de loyauté, devoir de réserve, devoir de confidentialité.

Cette expression, lorsqu'elle porte sur des thématiques ou des sujets concernant la médiation de la Protection sociale des travailleurs indépendants, ne doit pas porter atteinte à l'apparence d'impartialité et d'indépendance de celle-ci.

LA FORMATION À L'ENVIRONNEMENT DES TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS ET À LA MÉDIATION

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.

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.

ANNEXE : FONDEMENTS JURIDIQUES

Article L612-3 (à compter du 01/01/2019)

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'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 L612-4 (à compter du 01/01/2019)

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.612-9 (à compter du 01/01/2019)

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

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 R. 142-1, L. 243-6-3, L. 243-6-5 et L. 243-7 n'a été engagée.

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

Le délai mentionné au deuxième alinéa de l'article R. 142-1 est suspendu pendant la phase de médiation. Celle-ci s'achève lorsque le médiateur régional en fait état auprès du travailleur indépendant et au plus tard au bout de trois mois.

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.

Cette charte est signée par la Présidente du CPSTI, le Directeur du CPSTI, le médiateur national du CPSTI et par chaque médiateur régional désigné à ce jour.

Fait à : La Plaine Saint Denis, le 23 mai 2019

La Présidente du CPSTI
Mme Sophie DUPREZ

Le Directeur du CPSTI
M. Philippe RENARD

Le médiateur national du CPSTI
M. Jean-Philippe NAUDON

Médiateurs régionaux :

Mr Jean-Pol RICHELET
IR Grand-Est

Mr Jacques BIGNON
IR Bourgogne - Franche-Comté

Mr Jean-Jacques DE RONCHI
IR PACA

Mr André MAURY
IR Occitanie

Mr Eric AGULLO
IR Nouvelle Aquitaine

Mr Olivier COSTE
IR Pays de la Loire

Mr Guillaume RENTY
IR Normandie

Mme Chantal BOULANGE
IR Centre - Val de Loire

Mr Jean FORICHON
IR IDF

Mr Daniel CORVIS
IR Antilles Guyane

Mr Jean-Jacques PILLOUX
IR Aura

Mr Pierre COUDRAIS
IR Bretagne

Mr Emmanuel COHARDY
IR Hauts-d-France

CONSEIL DE LA PROTECTION SOCIALE DES TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS

Médiation

CHARTE DE LA MÉDIATION DE LA PROTECTION SOCIALE DES TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS

Engagements réciproques des parties

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 ÉDIATEUR 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 MÉDIATION

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 À LA MÉDIATION

LIBRE CONSENTEMENT À LA MÉDIATION

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.

INDÉPENDANCE

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

IMPARTIALITÉ

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

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

CONFIDENTIALITÉ

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.

GRATUITÉ

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

ARTICLE 5 : DÉROULEMENT DU PROCESSUS DE MÉDIATION

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.

DURÉE

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.

DÉCISIONS DU MÉDIATEUR ET FIN DE LA MÉDIATION

À 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 :

COMMENT SAISIR LE MÉDIATEUR DU CPSTI ?

Le choix initial du médiateur national, validé par la Cosam, est de mettre en place un dispositif pour que tout travailleur indépendant puisse accéder facilement à la médiation.

Tout demandeur a trois possibilités pour saisir la médiation du CPSTI :

› **Par formulaire en ligne** via le site www.secu-independants.fr/saisine-du-mediateur

› **Par courriel** mediateur@secu-independants.fr

› **Par courrier à l'adresse suivante :**

Monsieur le médiateur national du CPSTI
3 rue de Valmy
93108 MONTREUIL CEDEX

En annexe 4 se trouve la fiche pratique pour se connecter en ligne.

ANNEXE 4 :

FICHE PRATIQUE DE SAISINE EN LIGNE DU MÉDIATEUR DU CPSTI

FICHES PRATIQUES

23

Je saisis le médiateur des travailleurs indépendants

1 CONNECTEZ-VOUS SUR WWW.SECU-INDEPENDANTS.FR

Tapez dans l'onglet « *Rechercher*» le mot «***médiation*** »
Cliquez sur « *OK* »



2 ACCEDEZ À LA PAGE « *COMMENT SAISIR LE MÉDIATEUR* »

Cliquez sur « *Comment saisir le médiateur ?*»



3 DEPOSEZ VOTRE DEMANDE DE MEDIATION

Cliquez sur « *saisir le médiateur directement en ligne*»

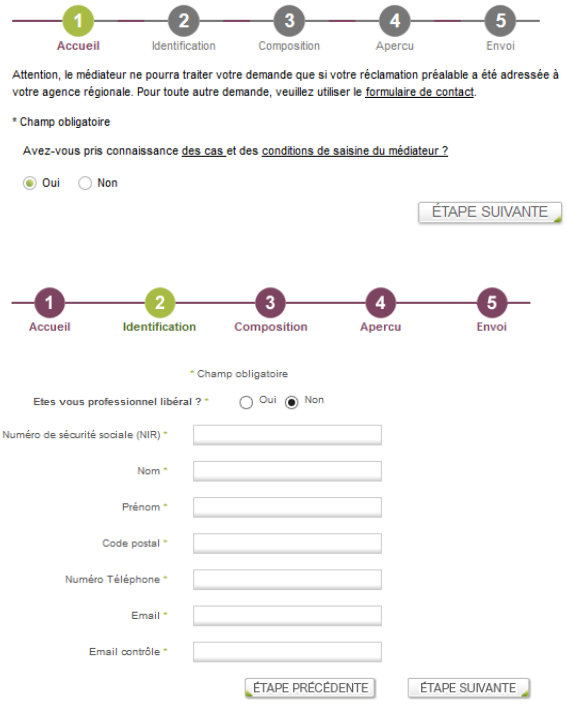


FICHES PRATIQUES

23 Je saisis le médiateur des travailleurs indépendants

4 REMPLISSEZ LES CHAMPS INDIQUÉS JUSQU'À L'ENVOI DE VOTRE DEMANDE

sans oublier de joindre vos pièces justificatives, si nécessaire.



À savoir

Vous pouvez saisir le médiateur
•si vous avez adressé une réclamation à un organisme du régime général et **si la réponse apportée n'a pas été satisfaisante** ou aucune réponse n'a été réceptionnée dans **un délai de 30 jours**
•si vous n'avez pas introduit un recours contentieux ou si vous ne faites pas l'objet d'une procédure de contrôle d'assiette ou de travail dissimulé de la part de l'URSSAF.

Si ces conditions sont respectées, votre demande sera considérée comme recevable à la procédure de médiation

Les délais de recours dont vous disposez sont suspendus, au maximum trois mois, pendant la phase de médiation.

SÉCURITÉ SOCIALE INDÉPENDANTS

Pour en savoir plus, rendez-vous sur **www.secu-independants.fr**

ANNEXE 5 :

LE CLUB DES MÉDIATEURS DE SERVICE PUBLIC

Le médiateur national participe aux travaux du Club des Médiateurs de Service Public. Association créée en 2002, il rassemble les Médiateurs de différentes organisations publiques ou privées (entreprises, collectivités, administrations). Certains sont des médiateurs institutionnels, d'autres des médiateurs de la consommation, agissant sur un secteur d'activité majeur comme celui de l'eau, des voyages ou de l'énergie. Ils partagent les mêmes valeurs en matière de médiation, déclinées dans une charte commune, élaborée en 2004 et modifiée en 2011. Leur ambition est d'apporter une approche commune dans la prise en charge des demandes de médiation et de participer à l'amélioration des dispositifs de règlement amiable des litiges.

Le Club souhaite être acteur pour réfléchir à l'évolution de la médiation en France. Ainsi, il a été sollicité pour participer à différents travaux, en France et en Europe comme par exemple le Forum d'Iéna en 2006, les Assises de la Consommation en 2009 et aux travaux de la Commission de la Médiation de la Consommation en 2010. En 2009, il a rencontré à plusieurs reprises les rédacteurs du rapport de France Stratégie sur l'état de la médiation institutionnelle.

Enfin, dès 2009, il a mis un dispositif de professionnalisation des Médiateurs et de leurs équipes.

La liste complète des médiateurs, membres du Club, est consultable à partir de l'adresse suivante :

www.clubdesmediateurs.fr > mediateurs

Membre d'honneur : le Défenseur des droits

Membres :

La médiatrice de l'Agence de Services et de Paiement
Le médiateur de l'Autorité des marchés financiers
Le médiateur de l'Association Française des Sociétés Financières
Le médiateur de l'Assurance
Le médiateur auprès de BNP Paribas pour la clientèle des particuliers
Le médiateur des Communications Electroniques
Le médiateur de l'Eau
Le médiateur de l'Éducation Nationale et de l'Enseignement Supérieur
Le médiateur de l'enseignement agricole
Le médiateur des entreprises
Le médiateur du E-commerce de la FEVAD (Fédération des entreprises et de la vente à distance)
La médiatrice du Groupe Caisse des Dépôts
Le médiateur du Groupe EDF
Le médiateur du Groupe ENGIE
Le médiateur du Groupe La Poste, Le médiateur de La Banque Postale
Le médiateur de l'information de France 2 et France 3
Le médiateur des Ministères Economiques et Financiers
Le médiateur de la Mutualité Sociale Agricole
Le médiateur national de l'Énergie
Le médiateur national de Pôle Emploi
Le médiateur du Notariat
Le médiateur des programmes de France Télévisions
La médiatrice de la RATP
Le médiateur de la Région Île-de-France
Le médiateur des Relations commerciales agricoles
La médiatrice SNCF Mobilités
Le médiateur Tourisme et Voyage
Le Président du Cercle des médiateurs bancaires

Acoss/CPSTI / Nat5722-RA Mediateur/Mai 2020