

---

# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2018

## DU MÉDIATEUR NATIONAL DE LA SÉCURITÉ SOCIALE POUR LES INDÉPENDANTS

---



**RAPPORT D'ACTIVITÉ  
DU MÉDIATEUR  
NATIONAL DE  
LA SÉCURITÉ  
SOCIALE POUR LES  
INDÉPENDANTS**

**2018**

# SOMMAIRE

<b>ÉDITORIAUX</b>	<b>4</b>
<b>LA MÉDIATION AU SERVICE DES TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS SE TRANSFORME</b>	<b>11</b>
LA RÉCLAMATION : PRÉALABLE À L'ENTRÉE EN MÉDIATION	11
LA MÉDIATION : UNE VOIE DE DIALOGUE FAISANT SUITE À LA RÉCLAMATION	11
LA MÉDIATION EST AU CARREFOUR DES ATTENTES DES ASSURÉS	12
LA MÉDIATION EST UNE ALTERNATIVE AU CONTENTIEUX	13
LES MODALITÉS DE SAISINE DU MÉDIATEUR NATIONAL	13
LE TRAITEMENT DES DEMANDES DE MÉDIATION	14
LES GARANTIES APPORTÉES PAR LE MÉDIATEUR	14
<b>CHIFFRES CLÉS DE L'ANNÉE 2018 : LA MÉDIATION NATIONALE</b>	<b>15</b>
LA RECEVABILITÉ DES DEMANDES DE MÉDIATION	15
ORIGINE DE LA DEMANDE	16
LES MOTIFS DE SAISINE	16
LA RÉPARTITION EN FONCTION DU GROUPE PROFESSIONNEL	17
LA RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE DES DEMANDEURS	17
L'ABOUTISSEMENT DES MÉDIATIONS RÉALISÉES	18
LES DÉLAIS DE TRAITEMENT DES DOSSIERS DE MÉDIATION	18
<b>CHIFFRES CLÉS DE L'ANNÉE 2018 : LA MÉDIATION DÉPARTEMENTALE</b>	<b>19</b>
LA RECEVABILITÉ DES DEMANDES	19
LES MOTIFS DE SAISINE	19
LA RÉPARTITION EN FONCTION DU GROUPE PROFESSIONNEL	19
LA RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE DES DEMANDES	20
LE TAUX DE RÉUSSITE	20
LES DÉLAIS DE TRAITEMENT	20
<b>LA MÉDIATION EN 2018</b>	<b>21</b>
<b>QUELQUES CAS EMBLÉMATIQUES DE MÉDIATION TRAITÉS EN 2018</b>	<b>22</b>
<b>BILAN DES RECOMMANDATIONS FAITES EN 2017</b>	<b>23</b>
<b>RECOMMANDATIONS 2018</b>	<b>24</b>
<b>PLAN D' ACTIONS 2019</b>	<b>27</b>
<b>ANNEXE 1 : L'ORGANISATION DE LA MÉDIATION</b>	<b>28</b>
<b>ANNEXE 2 : LA CHARTE DE DÉONTOLOGIE DU MÉDIATEUR TI</b>	<b>29</b>
<b>ANNEXE 3 : LA CHARTE DE LA MÉDIATION TI</b>	<b>36</b>
<b>ANNEXE 4 : LA CHARTE DU CLUB DES MÉDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC</b>	<b>39</b>
<b>ANNEXE 5 : LA LISTE DES MEMBRES DU CLUB DES MÉDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC</b>	<b>41</b>
<b>ANNEXE 6 : COMMENT SAISIR LE MÉDIATEUR TI EN 2019 ?</b>	<b>43</b>

# ÉDITORIAUX

## La médiation du CPSTI au cœur des enjeux de la transition



*Pour la Sécurité sociale des indépendants, cette année de transition et d'aboutissement de la réforme est primordiale. La transformation du régime, désormais intégré au système général, sera poursuivie avec pour principal objectif de contribuer à la constante amélioration de la qualité de service pour nos adhérents.*

*Concernant la médiation, l'enjeu principal porte sur le fonctionnement de la nouvelle structure et sa place au sein du régime général. Je profite de cette évocation pour saluer l'action du Président GRASSI qui aura été particulièrement mobilisé durant la précédente mandature pour faciliter cette transition.*

*Les dossiers des indépendants seront traités au sein des différentes branches, ce qui suppose de faire évoluer le service de médiation sur le plan opérationnel. Un travail conséquent sera conduit cette année avec les instances régionales. Celui-ci visera à identifier les interlocuteurs du régime général les plus appropriés et à organiser l'exercice de ces nouvelles responsabilités.*

*L'organisation actuelle de la médiation doit faire face à une diminution significative de ses relais territoriaux. Ainsi, hormis le médiateur national, 15 médiateurs sont désignés à l'échelle des grandes régions en remplacement des ex-médiateurs départementaux. Toujours bénévoles, ils seront obligatoirement travailleurs indépendants.*

*Dans ce cadre, nous devons déployer les conditions d'une nouvelle médiation de proximité efficace en termes de moyens et de compétences. Une tâche complexe sur certains territoires particulièrement étendus comme par exemple la région Auvergne-Rhône-Alpes, dans un contexte global de repositionnement des 5 000 agents de l'ex-RSI.*

*Les précédents Rapports du médiateur ont permis d'identifier des thématiques particulières où se concentrent la majorité des difficultés. Ils relèvent également des motifs d'erreurs récurrents, comme la mauvaise interprétation de la réglementation. Améliorer le système au bénéfice des travailleurs indépendants consistera à proposer pour chaque difficulté soulevée une modification d'ordre réglementaire ou organisationnel.*

*Afin d'assurer le lien entre cette activité et les instances, l'Assemblée générale du CPSTI a choisi de constituer une Commission de suivi de l'activité de la médiation du CPSTI (COSAM) présidée par Mme DELOYE. Cheffe d'entreprise dans le Vaucluse, elle a d'ores et déjà inscrit son action avec le souci de la proximité et du dialogue. Cette Commission exercera en coordination avec le Médiateur national du CPSTI et contribuera à porter la voix des indépendants dans ce dispositif.*

**Sophie Duprez**

Présidente du Conseil de la protection sociale  
des travailleurs indépendants (CPSTI)

## La médiation est essentielle et stratégique



La loi de financement de la Sécurité sociale de 2018 a instauré la création d'une médiation auprès du Conseil de la protection sociale des travailleurs indépendants (CPSTI).

Je m'en félicite à plus d'un titre. Je porte la médiation depuis longtemps avec beaucoup de conviction et me réjouis de l'intérêt que lui accordent dorénavant les institutions de Sécurité sociale.

Mis en place de façon novatrice dès 2015 au sein de l'ex-RSI, ce dispositif a fait ses preuves de manière incontestable. Dans le cadre de notre mission de service public et de la qualité que nous devons garantir aux assurés, le rôle du médiateur est essentiel, comme l'a confirmé fin 2018 la loi pour un État au service d'une société de confiance (ESSOC).

Lorsque leur réclamation n'a pas abouti, les assurés saisissent le médiateur, souvent en dernier recours. Pour ces personnes en attente de réponse, qui se trouvent parfois dans des situations kafkaïennes face à l'administration, très lourdes de conséquences sur le plan social, il est un interlocuteur à l'écoute et à visage humain. Face à la complexité du système, le médiateur constitue un relais irremplaçable avec l'administration. Les solutions amiables qu'il contribue à trouver permettent fréquemment d'éviter de futures procédures contentieuses.

La médiation constitue également une force de propositions précieuse sur le plan réglementaire. En prise directe avec la réalité des parcours des indépendants, elle peut alerter l'institution sur des textes obsolètes, mal adaptés ou parfois trop complexes. Incompréhensibles pour l'assuré, ces derniers peuvent être sources d'erreurs et de futurs litiges. À partir des situations rencontrées et des solutions qui sont trouvées, le médiateur est en mesure de proposer des améliorations pour faire évoluer les règles.

*Sur ce point, la médiation est véritablement un outil stratégique au service de la structure toute entière. C'est un baromètre qui permet de mesurer la performance de l'organisation, de pointer les dysfonctionnements, de suivre les progrès réalisés. Grâce aux situations que le médiateur met en exergue dans son rapport, les points à améliorer sont identifiés, ainsi que leur degré d'urgence.*

*La communication sur le dispositif de la médiation nécessite une attention particulière. Une information claire et pédagogique fournie aux assurés, c'est moins de risques d'erreurs, et avec un service des réclamations efficace à l'appui, des dossiers moins nombreux auprès du médiateur.*

*L'année 2019 sera comme 2018 une année de transition et de mutation du régime. C'est pourquoi nous devons rendre le service de médiation plus que jamais visible et accessible. Chaque travailleur indépendant doit savoir qu'un interlocuteur dédié est à sa disposition pour analyser sa situation et lui apporter une réponse.*

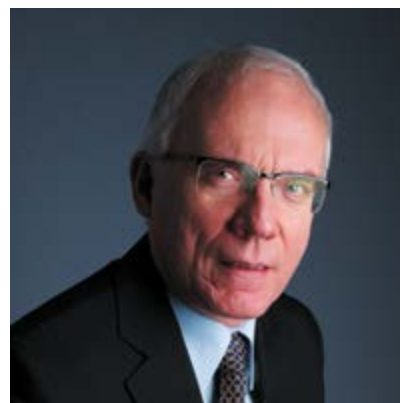
*Un message que nous devons tous porter ensemble!*

**Philippe Renard**

Directeur général du Conseil de la protection sociale des travailleurs indépendants (CPSTI) et de la Caisse nationale déléguée



## Le changement et la pérennité



*La nouvelle structure mise en place en janvier a pérennisé l'existence d'une médiation spécifiquement dédiée aux travailleurs indépendants.*

*Rattachée au Conseil de la protection sociale des indépendants (CPSTI) à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2019, celle-ci continuera à exercer sa mission dans le respect des valeurs fondamentales qui sont les siennes: la neutralité, la confidentialité, la transparence et la gratuité. La désignation du médiateur national, non plus par le directeur général, mais par l'instance délibérative du Conseil, externe aux services, le conforte dans sa légitimité et son indépendance.*

*Quelle que soit l'organisation mise en place, la médiation sera toujours nécessaire et essentielle parce qu'elle est d'abord humaine. Le médiateur est là pour écouter l'appel de l'indépendant qui parfois a l'impression de « crier dans le désert » et lui tendre la main. C'est là sa responsabilité et tout le sens de sa mission.*

*Restaurer le lien social entre l'assuré et la caisse en charge de sa protection sociale est primordial et permet d'éviter le passage en contentieux.*

*Ni thérapeute, ni avocat, le médiateur invite le demandeur à prendre du recul et s'efforce d'élaborer avec la caisse une solution « cousue main ». Dans cette posture d'équilibriste entre les deux parties, il se charge de faire rétablir l'équité vis-à-vis de l'assuré: faire appliquer un droit « juste » qui tienne compte de sa problématique individuelle et des spécificités de sa situation. Autant de situations particulières sur la base desquelles il propose pourtant d'introduire des modifications réglementaires à l'échelle du système.*

*Actuellement en cours d'installation, la nouvelle organisation territoriale comprend 15 médiateurs régionaux au lieu de 100 médiateurs départementaux. Un changement important qui suscite des inquiétudes et des espoirs sur sa mise en œuvre. Au plan opérationnel, elle comportera certains avantages. Cette diminution des effectifs facilitera l'organisation des formations, ainsi qu'une animation du réseau plus agile destinée à partager et à harmoniser les pratiques*

*sur l'ensemble du territoire. La clé de voûte doit rester la proximité et la confiance : le choix de désigner comme médiateur régional des travailleurs indépendants permet au travailleur indépendant de se projeter auprès du médiateur d'autant plus facilement qu'il le reconnaît comme un pair.*

*Par ailleurs, les défis liés à l'intégration des indépendants au régime général sont à relever, notamment : comment coordonner l'action des médiateurs régionaux du CPSTI et de ceux mis en place cette année dans chacune des branches de la sécurité sociale dans le cadre de la loi ESSOC ; comment organiser le recueil des informations nécessaires aux médiateurs des travailleurs indépendants auprès des services du régime général en charge des dossiers pour instruire de manière pertinente les demandes de médiation.*

*En 2018, les tendances des années précédentes se sont confirmées : les demandes de médiation ont diminué (3 237 contre 4 233 en 2017) avec un taux de recevabilité en augmentation à 63 %. Le signe qu'aux yeux des travailleurs indépendants, son rôle est de mieux en mieux compris.*

*Il est primordial qu'en 2019, la médiation dédiée aux travailleurs indépendants soit mieux connue et reconnue. Faire savoir qu'elle continue à exister et la rendre plus visible, notamment auprès des organisations professionnelles et des prescripteurs, sera l'un des enjeux à relever par le médiateur national.*

*On change de monde, mais on aura toujours besoin de médiation et de médiateurs ! Nous serons au rendez-vous. Qu'on se le dise !*



**Jean-Philippe Naudon**

Médiateur national de la Sécurité sociale pour les indépendants

# LA MÉDIATION AU SERVICE DES TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS SE TRANSFORME

L'organisation de la médiation s'est progressivement bâtie sur deux niveaux : d'abord uniquement présente au niveau national en 2014, elle s'est départementalisée en 2016 sur la base d'une structure conventionnelle.

Depuis 2018, avec la disparition progressive du RSI comme opérateur, la reprise des missions de la Sécurité sociale des indépendants au sein des branches du régime général et la mise en place, prévue au début de l'année 2019, du Conseil de la Protection sociale des travailleurs indépendants, la médiation des travailleurs indépendants doit se transformer pleinement durant la période transitoire ouverte jusqu'à la fin de 2019.

Néanmoins, pour 2018 l'organisation en place n'a pas été encore modifiée.

L'assuré peut toujours saisir indifféremment son médiateur départemental ou le médiateur national.

Le traitement de sa demande a été réalisé en concertation avec la caisse régionale déléguée.

Il nous faut revenir sur le traitement des réclamations et des médiations au sein du RSI, et préciser le sens de l'évolution et de l'orientation des demandes de médiation.

## LA RÉCLAMATION : PRÉALABLE À L'ENTRÉE EN MÉDIATION

Pour tout assuré qui souhaite interpeller la SSI sur une décision ou un service, la réclamation est nécessaire avant toute demande de médiation.

La réclamation se définit comme tout mécontentement ou toute insatisfaction exprimés par un assuré à l'égard d'une décision ou d'un service, et pour lesquels une réponse est implicitement ou explicitement attendue, ainsi que toute demande réitérée, hors voie de recours réglementaire (commission de recours amiable, tribunal des affaires de sécurité sociale et procédures de contrôle).

Les réclamations sur des décisions médicales suivent un circuit propre afin de garantir le secret médical.

Chaque caisse régionale déléguée dispose la plupart du temps d'un service dédié qui traite ainsi toutes les demandes reçues par courrier, téléphone, ou lors de rendez-vous.

Un accusé de réception est adressé à l'assuré sous 48 heures et la caisse s'engage à répondre au plus tard sous **21 jours**.

En cas de permanence du litige sur le traitement de la réclamation, l'assuré peut alors saisir le médiateur départemental.

La réclamation est donc un préalable et la porte d'entrée en médiation, dès lors que le litige demeure entre l'assuré et la SSI.

La demande de médiation est ainsi une réitération de la réclamation, soit que la réponse à celle-ci ne convient pas à l'assuré, soit qu'il ne constate aucune réponse au-delà de la durée de 30 jours.

## LA MÉDIATION : UNE VOIE DE DIALOGUE FAISANT SUITE À LA RÉCLAMATION

La **médiation** est la réponse de second niveau de résolution amiable qui est proposée à un assuré en désaccord avec la réponse obtenue suite à sa réclamation.

Elle offre l'intérêt pour l'assuré de trouver une issue non contentieuse à son litige dans des conditions favorables de rapidité, de gratuité, de proximité et sous la garantie d'indépendance du médiateur.

Une analyse de recevabilité est réalisée dans un premier temps par les services du médiateur national : pour qu'une demande soit recevable, elle doit s'insérer dans un processus d'escalade qui comprend trois étapes : la demande initiale, la réclamation puis la demande de médiation. Ce processus est simple pour que l'assuré puisse le comprendre et y avoir accès sans difficulté. De même, la médiation ne peut être ouverte si une action judiciaire, une procédure de rescrit ou une transaction est en cours ou si le demandeur fait l'objet d'une procédure de contrôle d'assiette ou de travail illégal.

L'accusé de réception est adressé à l'assuré, ou à son conseil dans les 48 heures et valide, si possible, la recevabilité de la demande de médiation. À défaut, une notification de recevabilité est envoyée dans un second temps.

Trois types de médiations se dégagent en pratique :

- la médiation simple : suite à une simple analyse de la demande sur dossier, le médiateur départemental et la caisse peuvent dégager une solution immédiatement.
- la médiation complexe : l'analyse du dossier nécessite un approfondissement de la demande, un échange entre les parties ou la situation de l'assuré relève de plusieurs champs de la protection sociale
- la médiation sensible : une rencontre avec l'assuré est nécessaire.

*La médiation fait appel à un « pair » médiateur externe à la SSI qui s'engage par lettre de mission à garantir dans son intervention les principes de confidentialité, d'impartialité et de neutralité. Il agit bénévolement.*

Le médiateur peut être saisi de manière privilégiée à partir d'un formulaire en libre accès sur internet, via le site institutionnel de la SSI, à la page : [www.secu-independants.fr/saisine-du-mediateur](http://www.secu-independants.fr/saisine-du-mediateur). La demande est déposée soit par l'assuré lui-même, soit par une personne qui le représente (parent, conseil, liquidateur).



Le médiateur peut être également saisi par courrier, courriel ou par la caisse locale déléguée dans des situations qui relèvent de sa compétence. D'autres partenaires peuvent saisir la médiation, notamment les délégués du Défenseur des droits, la médiatrice de la direction de la Sécurité sociale ou les médiateurs régionaux de pôle emploi.

## LA MÉDIATION EST AU CARREFOUR DES ATTENTES DES ASSURÉS

Le médiateur national prend en charge les demandes de médiation qui lui sont personnellement adressées ainsi que les réclamations ou différends individuels dont sont saisis le directeur général et le président.

Il traite également toute demande transmise par un autre médiateur, notamment par le Défenseur des droits, les médiateurs des autres organismes de protection sociale, le médiateur des entreprises ou celui des services fiscaux.

À réception, il vérifie le **caractère recevable** de chaque demande.

Toute demande requalifiée par le médiateur national est orientée comme réclamation ou simple demande vers les caisses locales déléguées.

Pour toute demande recevable, le médiateur respecte **un processus de médiation commun** comprenant plusieurs étapes :

- une mise à plat du dossier avec notamment une étude complète de la situation dans laquelle se trouve le travailleur indépendant ou un ayant droit au regard de la sécurité sociale des indépendants ;
- la mobilisation si besoin de tous les acteurs concernés (directions métiers de la caisse nationale déléguée, référents de la médiation nationale au sein de la caisse régionale déléguée, partenaires de la SSI) ;
- la recherche d'une solution adaptée en équité ;
- un retour d'information vers le demandeur, soit par la caisse régionale déléguée, soit par le médiateur lui-même ;
- un suivi de la demande jusqu'à la clôture du dossier par le médiateur.

## LA MÉDIATION EST UNE ALTERNATIVE AU CONTENTIEUX

Dans la majorité des cas, le médiateur confirme la position de la caisse locale déléguée mais son intervention aura permis de lever une incompréhension qui peut être liée à la complexité de la réglementation et à la difficulté de l'expliquer en des termes simples. Le requérant comprend alors que son affaire a été normalement traitée et qu'il bénéficie de la totalité de ses droits.

*Le médiateur national de la SSI est toujours intervenu, quel que soit le stade d'un recours (y compris si une action devant le Tribunal des affaires de Sécurité sociale est en cours ou close).*

*Ainsi, quand la Commission de recours amiable est saisie parallèlement, l'intervention du médiateur national a eu souvent pour effet de suspendre l'instruction de la saisine dans l'attente de l'issue de la médiation. La recommandation du médiateur a ainsi pu être présentée à la CRA pour éclairer les débats et permettre aux membres de la Commission de prendre leur décision.*

*En revanche, la saisine du médiateur national n'a pas d'effet suspensif sur les délais de recours contentieux.*

*Sur ces points particuliers, l'instauration de la médiation du CPSTI, les lois ESSOC et Justice du 21<sup>ème</sup> siècle apportent un cadre juridique plus sûr à l'intervention de la médiation.*

Néanmoins, dans certains cas, le médiateur demande à la caisse locale déléguée de modifier sa décision.

Ainsi, en s'appuyant sur la « zone grise » du droit, le médiateur apporte, au travers sa recommandation, une solution au litige de l'assuré qui prend en compte en équité et dans le respect des textes en vigueur les intérêts des deux parties.

Dans une telle situation, grâce au dialogue d'expert, le dossier est examiné dans tous ses aspects et la décision initiale de la caisse locale déléguée peut être modifiée à bon escient.

Parfois, bien qu'apparaissant comme inéquitable, la solution adoptée par la caisse locale déléguée n'est pas modifiable. Le rôle du médiateur est alors d'expliquer, de développer un accompagnement pédagogique pour que le sentiment d'injustice, ressenti par l'assuré, soit lui aussi pris en compte. Le temps et l'espace de la médiation permet une telle démarche.

À cet égard, le médiateur national peut alors proposer une évolution des textes si l'application d'une règle produit des effets manifestement injustes et reproductibles à l'égard des travailleurs indépendants placés dans des conditions similaires.

### SONT INCLUS DANS LE PÉRIMÈTRE DE LA MÉDIATION

- Les conflits ou différends de nature individuelle portant sur les missions de la SSI (affiliations/radiations, calcul et recouvrement des cotisations sociales, prestations maladie et maternité, retraite de base et complémentaire, invalidité décès, prestations extra-légales).
- Les réclamations portant sur la qualité de service attendu.

*NB : les différends ou contestations de nature collective n'entrent pas dans le champ de la médiation.*

## LES MODALITÉS DE SAISINE DU MÉDIATEUR NATIONAL

Le médiateur national peut être saisi :

- **directement par l'assuré.** Cette saisine doit être réalisée par courrier à l'adresse suivante :

Le médiateur des travailleurs indépendants  
260/264 avenue du Président Wilson  
93457 La Plaine Saint-Denis cedex

- **via les médiateurs départementaux de la SSI ;**
- **via le Défenseur des droits et ses délégués ;**
- **via un autre médiateur, notamment la médiatrice de la direction de la Sécurité sociale ;**
- **via un tiers, une association de défense, de conseil ou un expert-comptable ;**

- **sur signalement d'un service**, soit de la caisse nationale déléguée, soit d'une caisse régionale déléguée, qui estimerait que la réclamation nécessite un traitement circonstancié par le médiateur. Celui-ci s'appuie notamment sur la direction « relations assurés » de la caisse nationale déléguée ainsi que sur le réseau des référents réclamations des caisses régionales déléguées ;
- par auto-saisine en raison des circonstances particulières d'une situation individuelle qui lui aurait été soumise (absence de ressources de l'assuré, situation précaire et état de santé déficient).

*Le recours à la fonction de médiation est volontaire, confidentiel et gratuit. En cas d'auto-saisine, le médiateur intervient si l'assuré en est d'accord.*

## LE TRAITEMENT DES DEMANDES DE MÉDIATION

Les demandes de médiation font l'objet d'un accusé de réception adressé à l'assuré, ou à tout autre émetteur, sous le sceau du médiateur national ou départemental.

Si la demande est recevable, le médiateur vérifie les faits allégués par l'assuré et se fait communiquer par les services de la caisse régionale ou nationale déléguée les éléments de réponse.

À cette occasion, il peut diligenter un examen large et complet du dossier allant parfois au-delà de la problématique évoquée par l'assuré.

À partir des éléments fournis par l'assuré et la caisse régionale déléguée, le médiateur aide à construire une solution en équité.

**Il ne se substitue pas aux services, il intervient entre la caisse et l'assuré afin de dégager une solution construite avec ceux-ci, dans le cadre des textes qui s'appliquent, et invite la caisse à la mettre en œuvre dès lors qu'elle est approuvée par les parties : c'est une recommandation.**

## LES GARANTIES APPORTÉES PAR LE MÉDIATEUR

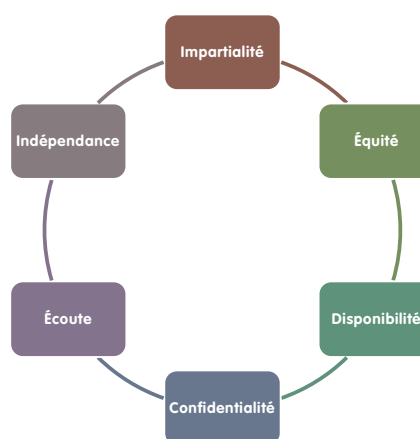
L'objectif du médiateur est de **parvenir, en équité, à une solution appropriée** à la situation du travailleur indépendant qui le saisit ou, à défaut, à **une compréhension des règles de droit** qui lui ont été appliquées.

La médiation offre la possibilité à l'assuré de partager ses difficultés avec un interlocuteur indépendant vis-à-vis de la SSI en garantissant un cadre de confidentialité car les échanges entre les parties ne sont pas divulgués.

Le médiateur 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.



# CHIFFRES CLÉS DE L'ANNÉE 2018 : LA MÉDIATION NATIONALE

L'année 2018 marque le cinquième anniversaire de la création de la médiation en faveur des travailleurs indépendants pour leur protection sociale.

C'est aussi la consolidation de la mise en œuvre de la médiation départementale qui totalise trois années d'activité.

Beaucoup a été construit et pourtant beaucoup reste encore à construire. Ce sera, à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2019 le rôle de la médiation du CPSTI.

Depuis 2014, la médiation s'installe dans le paysage de la protection sociale du travailleur indépendant, comme un recours pour résoudre les litiges sociaux.

Les actions de communication qui ont participé à mieux informer les usagers et les partenaires de l'existence de ce nouveau service de résolution amiable des litiges n'ont pas été renouvelés en 2018.

Cette absence d'information a pu avoir une répercussion sur le flux des demandes de médiation en 2018 puisque leur nombre diminue de 23,52 %. Cette baisse est peut-être également consécutive à celle du nombre de réclamations enregistrées par les caisses locales déléguées. En effet, la médiation fait toujours suite à une réclamation.

NOMBRE DE DEMANDES DE MÉDIATION

	NATIONAL	DÉPARTEMENTAL	TOTAL
2014	43		43
2015	869		869
2016	1390	3 611	5 001
2017	1380	2 853	4 233
2018	1 103	2 134	3 237

Chaque mois de l'année 2018, plus de 90 saisines sont parvenues au médiateur national de la sécurité sociale des indépendants, et près de 180 aux médiateurs départementaux. Ainsi, toutes origines confondues, la médiation reçoit 12 demandes par jour.

L'année 2018 semble être une année de stabilisation de la médiation malgré la baisse enregistrée du nombre de demandes reçues à la médiation. Plusieurs causes

peuvent être avancées pour expliquer ce phénomène de stabilisation :

- l'amélioration de la qualité de service, notamment appréhendée par la baisse du nombre de réclamations traitées par les caisses locales déléguées ;
- l'absence d'actions de promotion de la médiation auprès des travailleurs indépendants ;
- la faible visibilité de la médiation sur le site institutionnel de la sécurité sociale pour les indépendants.

## LA RECEVABILITÉ DES DEMANDES DE MÉDIATION

La première étape du processus de médiation est l'examen de chaque demande pour permettre de déterminer si elle relève ou non de la médiation.

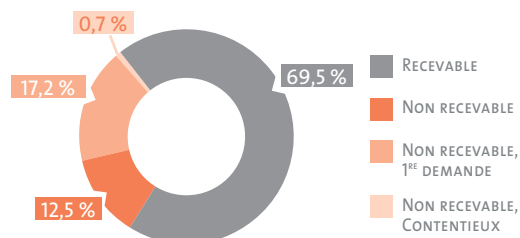
Les **1103** demandes reçues par le médiateur national sont réparties entre 767 demandes recevables, soit 69,54 %, et **336** demandes requalifiées en réclamations ou demandes initiales, soit 30,46 %, qui seront traitées de manière classique par les services techniques.

En cas de maintien de leur insatisfaction suite au traitement de leur réclamation, les travailleurs indépendants pourront à nouveau saisir le médiateur.

Les demandes recevables ont connu une augmentation en structure par rapport à 2017. Désormais, 7 demandes sur 10 sont recevables en médiation.

Cet indicateur est important car il illustre une meilleure compréhension de la démarche de médiation auprès des assurés et de leurs conseils : la médiation nationale est saisie de manière plus pertinente.

RECEVABILITÉ

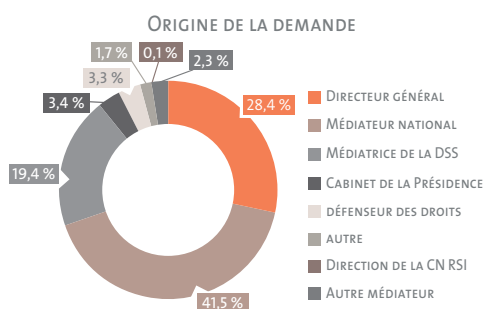


## ORIGINE DE LA DEMANDE

Le médiateur national, dans le cadre de sa mission, s'est vu confier le traitement et le suivi des **181** demandes adressées directement au directeur général et à la présidence de la SSI.

Ceci afin :

- d'éviter une multiplication des démarches auprès des différents services par la même personne et pour une même problématique ;
- d'avoir une vision globale des difficultés rencontrées par les assurés ;
- de pouvoir **se saisir des questions d'équité** ;
- d'appréhender l'évolution de la qualité de service.



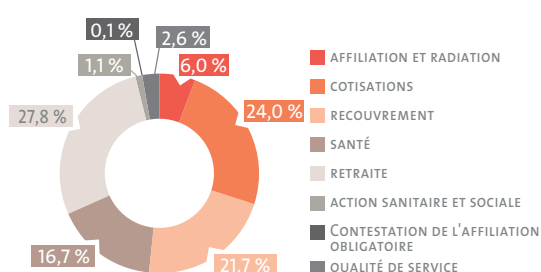
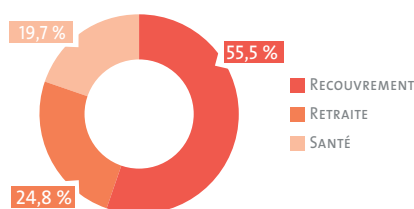
La structure de l'origine des demandes de médiation continue d'évoluer cette année encore. Ainsi, la part des saisines directes du médiateur national ou par la médiatrice de la DSS progresse et représente presque les 2/3 du flux. La part des transmissions par le Directeur général diminue tout en pesant plus du quart du total des demandes. Le médiateur national continue à être saisi directement dans 4 cas sur 10.

La saisine par le Défenseur des droits représente seulement 3 % des demandes, soit 34 dossiers en 2018.

De même, les saisines de la médiatrice nationale de la Sécurité sociale s'élèvent à 183 dossiers.

Le choix d'orienter et de centraliser le traitement du courrier auprès du médiateur national a ainsi permis de mieux prendre en charge ces demandes sensibles.

## LES MOTIFS DE SAISINE



Le recouvrement (affiliation, cotisations et leur recouvrement) reste le motif principal de saisine du médiateur national avec plus de la moitié des sollicitations (55,5 %).

La part du motif « calcul des cotisations » augmente de 0,6 points et celle du « recouvrement des cotisations » baisse de 10 points par rapport à 2017.

Le constat de cette baisse du poids du motif du recouvrement est à relier aux efforts déployés pour améliorer les procédures dans ce domaine.

Les litiges sur l'affiliation/radiation représentent 6 % des demandes et sont en baisse.

Cette évolution peut s'expliquer par l'impact du contact pris avec les assurés lors de leur immatriculation mais aussi par la simplification des règles d'affiliation des travailleurs indépendants exerçant d'autres activités professionnelles.

La mise en œuvre de la gestion centralisée de l'affiliation et de la radiation contribue vraisemblablement à cette modification en structure attestant une amélioration dans le traitement des demandes et des réclamations.



Dans 24 % des cas, les demandes relèvent du calcul des cotisations (application d'exonérations, absence ou erreur de déclaration des revenus). Ce taux est en légère augmentation.

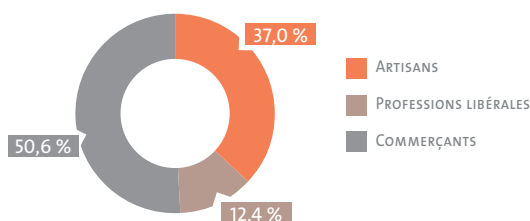
Ces demandes sont particulièrement sensibles car elles engendrent des incompréhensions et peuvent mettre en péril la survie de l'entreprise. La dégradation en structure sur ce motif est un constat préoccupant qui alerte sur une détérioration de la qualité dans le domaine du calcul des cotisations.

Il est important de tenir compte de la préoccupation de l'assuré : trouver une réponse à sa demande dans une situation de blocage, quel que soit le canal que prend la requête.

**Il convient néanmoins de préciser qu'une part non négligeable de demandes concerne plusieurs sujets à la fois (affiliation, santé et cotisations par exemple) et qu'à ce stade, le système d'information ne permet pas de mentionner plus d'un sujet par dossier. Le gestionnaire est tenu d'effectuer un choix parmi les différents sujets. Une version à venir du logiciel de gestion des demandes de médiation permettra une connaissance plus fine des sujets arrivant à la médiation ainsi que les liens entre eux (par exemple : cotisations et prestations en espèces).**

## LA RÉPARTITION EN FONCTION DU GROUPE PROFESSIONNEL

La répartition par groupe professionnel souligne la prépondérance des demandeurs ayant une activité commerciale ou industrielle.



Le poids du groupe professionnel des commerçants pour les demandes ayant trait aux litiges sur le recouvrement est en légère baisse par rapport à 2017 (55,2 %/58 %) ainsi que pour celles relatives au calcul des cotisations

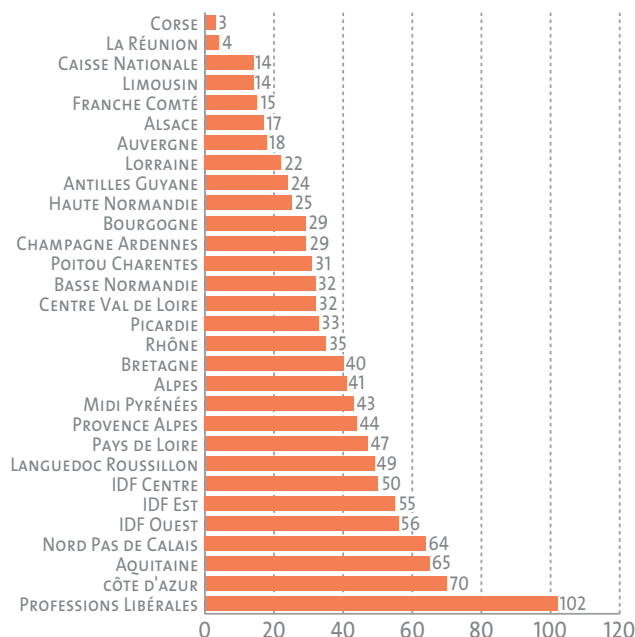
(53,9 %/61 %). Néanmoins, les demandes en provenance des commerçants représentent encore une demande sur deux. Ce rééquilibrage s'effectue essentiellement en faveur des professionnels libéraux.

Cela souligne la fragilité de cette population dans le contexte économique actuel.

## LA RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE DES DEMANDEURS

Toutes les régions sont concernées par les requêtes des assurés sans lien avéré avec la démographie des travailleurs indépendants par région.

CAISSE DE RATTACHEMENT DES DEMANDEURS



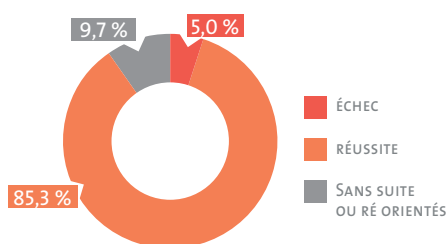
Les éléments les plus importants à mettre en exergue pour 2018 sont :

- la baisse du nombre de demandes entre 2017 et 2018 ;
- un certain équilibre des flux entre les caisses importantes ;
- une baisse pour l'Île-de-France de 8,4 % et pour la région Auvergne Rhône Alpes de 15 % comme pour la plupart des autres régions.

## L'ABOUTISSEMENT DES MÉDIATIONS RÉALISÉES

La médiation nationale permet à l'assuré d'obtenir une réponse sur sa problématique et dans 85 % des cas le résultat est qualifié de réussite en raison de la satisfaction des assurés dans la solution proposée par le médiateur national.

RÉSULTATS DES DEMANDES RECEVABLES EN MÉDIATION



Dans les cas de réussite, la majorité des décisions prises consistent en l'apport de réponses pédagogiques et en rétablissements du droit du demandeur.

Dans les cas d'échec, l'une des parties, la caisse ou l'assuré, n'est pas restée dans le processus de dialogue préférant mettre un terme à la médiation.

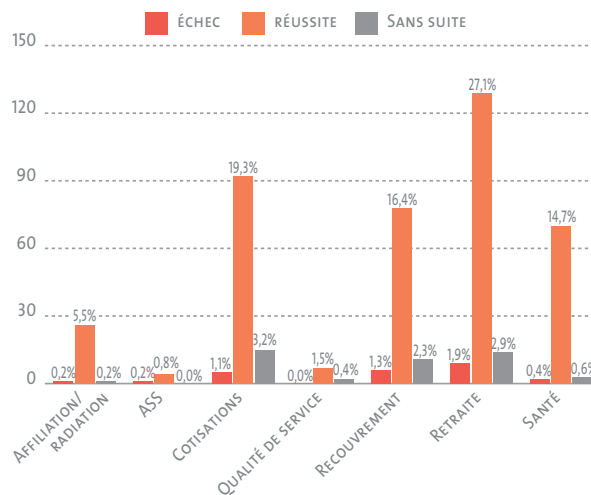
La marge de manœuvre du médiateur dans les domaines liés à la retraite, à l'invalidité et au versement des indemnités journalières est désormais équivalente à celle observée dans les domaines des cotisations ou du recouvrement.

Concernant la retraite, le taux de réussite a progressé de 4 % par rapport à 2015.

C'est, avec l'affiliation, le seul domaine avec un taux présentant une évolution favorable.

L'augmentation à 85 % du taux de réussite est à mettre en lien avec une meilleure pratique de la médiation, notamment de la part des médiateurs départementaux et de leurs référents administratifs qui préparent en région leurs recommandations.

ISSUE DE LA MÉDIATION PAR MOTIF DE SAISINE



## LES DÉLAIS DE TRAITEMENT DES DOSSIERS DE MÉDIATION

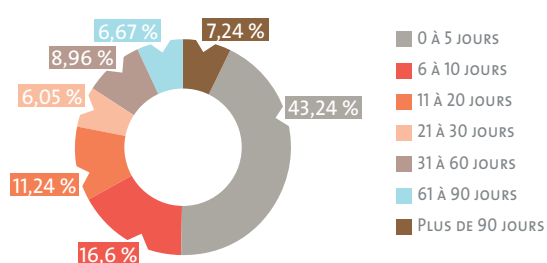
Les délais de traitement des demandes de médiation sont, pour les dossiers recevables, plus longs que pour les autres dossiers.

Compte tenu du processus de médiation qui nécessite analyse et dialogue, cet écart est justifié.

Néanmoins, dans 3 cas sur 10 la demande de médiation est traitée en moins de 20 jours.

Mais la grande majorité des médiations nécessite un délai de traitement de plus de 30 jours (57 %) dont 29 % sont clôturées au-delà de 90 jours.

DÉLAI DE TRAITEMENT DES DEMANDES RECEVABLES



# CHIFFRES CLÉS DE L'ANNÉE 2018 : LA MÉDIATION DÉPARTEMENTALE

La médiation départementale est née en 2016 et nous allons analyser les chiffres dont nous disposons.

En 2018, **2 134** demandes ont été reçues par les médiateurs départementaux.

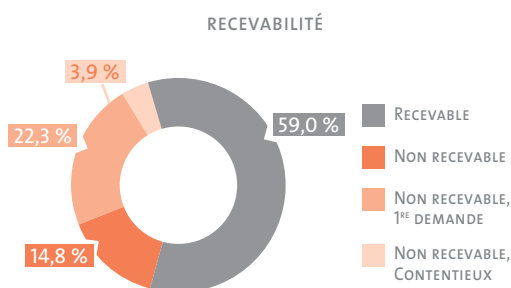
Pour permettre l'accès au plus grand nombre à ce nouveau dispositif, un formulaire de demande de médiation a été mis en ligne. Il est disponible sur le site internet et permet de saisir directement les médiateurs départementaux.

## LA RECEVABILITÉ DES DEMANDES

Le taux de recevabilité des demandes au titre de « médiation » adressées par les assurés via internet est de 59 % soit 1 260 demandes de médiation.

Un tiers des demandes ne sont pas recevables en médiation, soit 874 demandes.

Ainsi moins de demandes reçues pour un nombre équivalent, voire légèrement en augmentation de médiations.



Ces chiffres démontrent que les assurés utilisent indifféremment l'outil internet pour l'accès aux services de réclamation et de médiation.

Si l'assuré peut déposer une demande de médiation lors d'un rendez-vous, par courrier ou encore par téléphone, l'objectif est de privilégier l'accès à la médiation via le formulaire en ligne qui neutralise les délais postaux, favorise la réactivité pour entrer en contact et encourage la confiance.

Cette pratique a des conséquences sur le taux de recevabilité, variable selon les caisses régionales. Une autre conséquence de cette pratique a été de relayer vers les services compétents les réclamations pour qu'elles soient traitées dans le délai imparti de 21 jours.

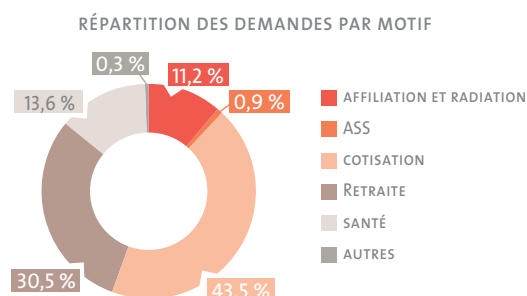
## LES MOTIFS DE SAISINE

Le recouvrement (affiliation, cotisations et leur recouvrement) reste le motif principal de saisine du médiateur départemental avec plus de la moitié des sollicitations (54 %).

Les litiges sur l'affiliation/radiation représentent 11 % des demandes et ceux portant sur le calcul des cotisations et leur recouvrement 43 %.

Ces demandes sont particulièrement sensibles car elles engendrent des incompréhensions et peuvent mettre en péril la survie de l'entreprise. La dégradation en structure sur ce motif est un constat préoccupant qui alerte sur une détérioration de la qualité dans le domaine du calcul des cotisations.

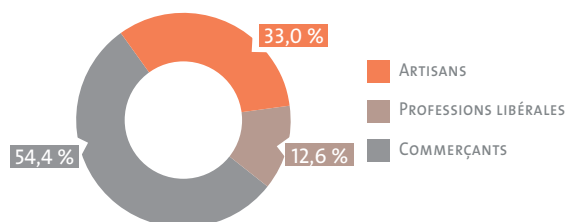
Il est important de tenir compte de la préoccupation de l'assuré : trouver une réponse à sa demande dans une situation de blocage, quel que soit le canal que prend la requête.



## LA RÉPARTITION EN FONCTION DU GROUPE PROFESSIONNEL

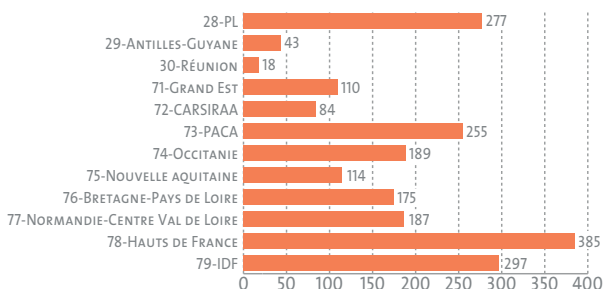
Tout comme au niveau de la médiation nationale, le poids du groupe professionnel des commerçants pour les demandes notamment celles portant sur les cotisations est toujours majoritaire en 2018 avec 54 %.

Cela souligne la fragilité de cette population dans le contexte économique actuel.



## LA RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE DES DEMANDES

PROVENANCE GÉOGRAPHIQUE DES DEMANDES



La grande majorité des demandes sont faites auprès des régions IDF, Hauts de France, PCA et PL.

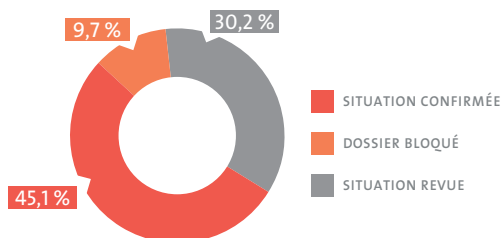
## LE TAUX DE RÉUSSITE

La part des situations revues progresse avec 30 %.

Les situations confirmées mais donnant lieu sans doute à une réponse pédagogique à destination du demandeur représente 45 % des réponses apportées.

Des échanges de pratique et le rôle d'animation du médiateur national du réseau de la médiation départementale ont permis d'accompagner les collaborateurs et les médiateurs pour faire progresser la médiation.

RÉSULTATS DES DEMANDES RECEVABLES EN MÉDIATION

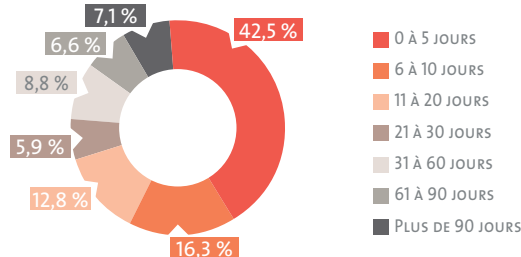


## LES DÉLAIS DE TRAITEMENT

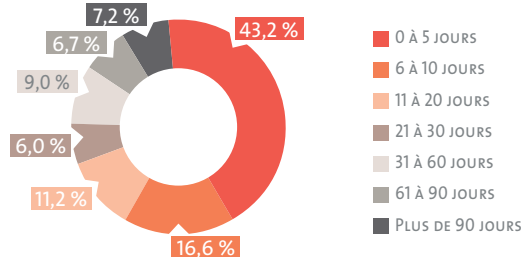
La mise en place d'un outil informatique permettant de réaliser un suivi des demandes par les médiateurs a rempli l'objectif poursuivi en 2017 de raccourcir les délais de traitement pour la médiation départementale.

Près de 6 demandes de médiation sur 10 sont traitées en moins de 10 jours et plus de 9 sur 10 en moins de 20 jours.

DÉLAI DE TRAITEMENT DES DEMANDES



DÉLAI DE TRAITEMENT DES MÉDIATIONS



Au niveau des caisses déléguées, les médiations sont traitées soit très rapidement (moins de 10 jours – 59 %) soit en plus de 30 jours (23 %).

### Observations d'une caisse locale déléguée

« Bon nombre de situations soulèvent des problématiques multi-branches (santé, retraite et recouvrement), situations qui nécessitent une étude transverse et, pour une bonne compréhension de l'assuré, une réponse globale.

Il faut espérer que l'adossement de la Sécurité sociale pour les indépendants au régime général ne privera pas les chargés de médiation de cette vue d'ensemble si précieuse en terme de qualité de service rendu aux assurés, notamment du fait de la possible réduction des accès aux différents outils mis à leur disposition, même si des liens sont prévus par les textes entre le médiateur TI et les différents organismes. »

## LA MÉDIATION EN 2018 C'EST DONC :

**3 237** demandes  
présentées

**2 027** demandes recevables en médiation  
soit environ 63 % du flux

**58 %** des demandes recevables en médiation  
portent sur le calcul et le recouvrement  
des cotisations

**80 %** des médiations se sont terminées  
positivement

# QUELQUES CAS EMBLÉMATIQUES DE MÉDIATION TRAITÉS EN 2018

1. Suite à litige sur l'attribution d'un capital décès, un des enfants de l'assuré avait saisi également le défenseur des droits du département de l'Orne. Plus aucune explication n'étant possible dans ce dossier, seul un rendez-vous avec le médiateur a permis d'échanger et de lever le sentiment de tromperie dont Madame s'estimait victime.
2. L'assuré contestait le maintien de son affiliation. Plusieurs courriers lui avaient précédemment été adressés lui demandant les justificatifs de sa radiation (Procès-Verbal d'Assemblée Générale de la Société et Attestation sur l'honneur de cessation d'activité). L'assuré n'avait retourné que l'attestation sur l'honneur, la caisse a donc réitéré son refus de le radier avec ce seul document. L'assuré a saisi le Médiateur Départemental. À titre exceptionnel, la radiation a été enregistrée au 31/12/2016 comme demandé par l'assuré.
3. De la souplesse dans l'application des règles de gestion: un assuré avait demandé l'ouverture d'une médiation suite à son impossibilité de régler les cotisations en 24 mois. Les règles de gestion internes à la caisse rendaient impossible l'accord d'un délai supérieur à 24 mois pour les assurés en activité. La médiation a consisté à amener le service à revoir sa position donc à accorder un délai en 48 mois à l'assuré, ainsi qu'une prise en charge partielle des cotisations via le fonds d'action sociale.
4. Une solution satisfaisante pour les parties: un assuré avait cessé toute activité depuis plus d'un an, mais était dans l'impossibilité d'effectuer les démarches de dissolution de sa société auprès du greffe par manque de moyens financiers. Dans cette affaire suite à l'ouverture de la médiation, une solution a été trouvée entre les parties, un secours financier a été accordé à l'assuré. L'assuré a pu dès réception de ce secours, effectuer la dissolution de sa société et par conséquent être radié de la Sécurité Sociale des Indépendants.
5. L'assuré appelait le service retraite avec des propos confus et désorientés qui ne permettaient pas une prise en charge adéquate alors que sa pension avait été correctement liquidée. L'intervention de la médiation a permis d'expliquer dans un cadre apaisé et de proposer à l'assurée de réaliser une demande d'ASPA qui a pu augmenter la pension perçue.
6. L'assuré contestait le montant de ses cotisations sur le point précis de la cotisation formation professionnelle et d'une majoration de retard. La prise en charge par la médiation a permis de faire émerger la question à venir de l'indemnisation d'indemnités journalières dans la perspective d'une intervention chirurgicale lourde. La prise en charge par la médiation et la compréhension par le dialogue de la situation a permis de proposer des solutions pour mettre à jour le compte de l'assuré et ainsi ouvrir droit à des indemnités journalières.

# BILAN DES RECOMMANDATIONS FAITES EN 2017

## RECOMMANDATION N°1

### 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.

La médiation est régulièrement saisie par des 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.

De plus, dans un certain nombre de cas, ces assurées avaient sollicité leur caisse pour connaître leurs droits dès l'annonce de leur grossesse. Il est possible que les réponses qui leur ont alors été apportées n'aient pas été bien comprises ou alors qu'elles aient eu des difficultés à connaître 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).

Afin de prévenir ces situations, le médiateur national recommande la mise en place d'une procédure d'information dédiée dès que la date présumée de grossesse est connue. 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 de revenu professionnel connu à la date à laquelle l'information est effectuée. Lorsque les revenus ne sont pas connus, la caisse pourrait indiquer le montant de revenu à partir duquel les prestations seront versées à taux plein.

#### **SUIVI :**

La CNAM attend la parution du décret IJ/Maternité (attendu pour mars 2019) pour mettre à jour son parcours maternité pour les travailleurs indépendants. Ce parcours délivre de l'information en continu sur les droits et la prévention santé. Les CPAM disposent d'une calculatrice pour évaluer le montant d'IJ à percevoir.

## RECOMMANDATION N°2

### CONVENTIONS INTERNATIONALES EN MATIÈRE DE RETRAITE

La mise en place de la LURA, à compter du 1<sup>er</sup> 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 TI.

#### **SUIVI :**

La question de l'application d'une convention bilatérale de sécurité sociale à des travailleurs indépendants lorsque cette dernière ne vise que des travailleurs salariés a 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.

Il s'agit d'un sujet qui relève de la CNAV.

Néanmoins, il n'y a pas eu de changements en 2018 sur ce point. Les situations pouvant résulter de ces différences ne sont que l'application de la réglementation actuelle. La seule évolution possible passe par une demande auprès de la DSS d'évolution des conventions internationales avec chaque pays. Ce type d'évolution repose sur un processus de négociation avec les autres états qui peut prendre des années.

# RECOMMANDATIONS 2018

## **RECOMMANDATION 1** **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 ne sont pas des entreprises.

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 des TI 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 indivi-

duelle 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 y a donc, semble-t-il, un « vide » concernant les gérants majoritaires et leur droit au bénéfice de l'ouverture d'une procédure collective de règlement qu'il serait nécessaire de combler.

**Le médiateur des TI propose donc que les dettes de cotisations et contributions sociales des gérants majoritaires de société puissent être prises en compte pour l'ouverture d'une procédure de surendettement et même lorsqu'elles ne sont pas accompagnées d'autres dettes.**

## **RECOMMANDATION 2** **CHANGEMENT D'ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE** **ET 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 pas ce texte :

- la caisse déléguée SSI : La caisse déléguée 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 SSTI.

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 TI recommande que les dispositions législatives relatives à la coordination inter-régimes soient commentées et appliquées au sein du régime général.**

### **RECOMMANDATION 3**

#### **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.

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)

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.


En effet, dans le cas d'une assurée ayant débuté une activité indépendante en octobre 2017 en tant que micro-entrepreneur dont la date présumée d'accouchement est fixée en décembre 2018, la caisse a annualisé les revenus de la première année d'activité.

Or, les trois premiers mois d'activité en 2017 n'ont pas permis de dégager un chiffre d'affaires très élevé, ce qui se conçoit s'agissant d'une activité émergente.

Par suite, l'annualisation réalisée à partir des chiffres d'affaires les plus faibles donne un revenu reconstitué inférieur au seuil. 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.

**Aussi le médiateur national recommande que les dispositions réglementaires applicables à la détermination du niveau des prestations en espèces maternité pour les assurées en début d'activité soient appliquées avec bon sens lorsqu'à la date du congé de maternité, l'intéressée justifie avoir cotisé à hauteur du taux plein.**

# PLAN D' ACTIONS 2019

2019 est l'année de la mise en place de la médiation dédiée aux travailleurs indépendants.

La loi de financement de la Sécurité sociale de 2018 a instauré la création dès le 1<sup>er</sup> janvier 2019 d'une médiation régionale.

Ce nouveau dispositif succède à la médiation départementale et pérennise ainsi l'existence d'une médiation spécifiquement dédiée aux travailleurs indépendants, transverse et autonome au regard des organismes de gestion de leur protection sociale.

Rattachée au Conseil de la protection sociale des indépendants (CPSTI) à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2019, elle continue à exercer sa mission d'accompagnement des travailleurs indépendants et des caisses locales à la résolution de leur litige dans le respect des valeurs fondamentales qui sont les siennes : l'impartialité, l'indépendance, la neutralité, la confidentialité, la transparence et la gratuité.

Cette médiation TI se fonde sur le principe de désignation de chaque médiateur par une instance composée de conseillers et sur la constitution d'un réseau placé sous la responsabilité du médiateur national. Ainsi, le médiateur national est désigné non plus par le directeur général, mais par l'Assemblée Générale, instance délibérative du Conseil, externe aux services de gestion ce qui le conforte dans sa légitimité et son autorité, et par la désignation de chaque médiateur régional, dans le respect d'un processus national de désignation par l'Instance régionale.

2019, sera donc l'année de la concrétisation de cette nouvelle organisation.

L'année 2019 sera comme 2018 une année de transition et de mutation du régime.

Elle sera consacrée à préparer la nouvelle organisation, à la formation des médiateurs et à la mise en place d'une animation du réseau plus agile destinée à partager et à harmoniser les pratiques sur l'ensemble du territoire.

Elle sera par ailleurs l'année de l'intégration des indépendants au régime général et donc de la nécessaire coordination entre régimes afin de répondre au mieux aux sollicitations des travailleurs indépendants.

C'est pourquoi le service de médiation devra, plus que jamais, être rendu visible et accessible. Chaque travailleur indépendant doit savoir qu'un interlocuteur dédié est à sa disposition pour analyser sa situation et lui apporter une réponse. Un autre objectif de cette année 2019.

# ANNEXE 1

## L'ORGANISATION DE LA MÉDIATION

À la date de publication du rapport d'activité 2018, l'équipe de la médiation nationale est composée de la manière suivante :

Un médiateur national	Jean-Philippe NAUDON
Une adjointe	Isabelle BLONDEAU
Une attachée de direction	Fatima HABIB
Deux juristes experts	Mireille PARIS Delphine FREDON
Deux chargées de médiation	Fanny VASSEUR – mise à disposition par la CLD La Réunion Sophie PERRAULT
Une chargée de médiation en CDD	Marion SARDANO

2 chargées de mission ont été mises à disposition par leur Direction en fin d'année 2018 (Pascale BARAT de la DNRTI et Florence THOMAS de la DDR – pôle transformation) pour assister et accompagner le médiateur national dans le projet de transformation de la médiation avec le passage de la médiation départementale à celle régionale.

# ANNEXE 2

## LA CHARTE DE DÉONTOLOGIE DU MÉDIATEUR TI

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.

### 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'INTÉGRITÉ

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 divul-

guées 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 prin-

cipes 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 médias.

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 médias 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'égalité 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 so-

ciale 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	
M. Jean-Pol RICHELET Médiateur régional IR Grand Est	M. Jacques BIGNON Médiateur régional IR Bourgogne Franche Comté	M. Jean-Jacques PILLOUX Médiateur régional IR Aura	M. Jean-Jacques DE RONCHI Médiateur régional IR PACA		
M. André MAURY Médiateur régional IR Occitanie	M. Éric AGULLO Médiateur régional IR Nouvelle Aquitaine	M. Pierre COUDRAIS Médiateur régional IR Bretagne	M. Olivier COSTE Médiateur régional IR Pays de la Loire		
M. Guillaume RENTY Médiateur régional IR Normandie	Mme Chantal BOULANGE Médiateur régional IR Centre Val de Loire	M. Emmanuel COHARDY Médiateur régional IR Hauts de France	M. Jean FORICHON Médiateur régional IR IDF		
M. Daniel CORVIS Médiateur régional IR Antilles Guyane					

# ANNEXE 3

## LA CHARTE DE LA MÉDIATION TI

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 différend, 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 MÉDIATEUR DE LA PROTECTION SOCIALE DES TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS

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, 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 A 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 4

## LA CHARTE DU CLUB DES MÉDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC

Le médiateur national des travailleurs indépendants est membre du club des médiateurs de services au public depuis 2016.

### PRÉAMBULE

Le Club des Médiateurs de Services au Public, constitué en association, regroupe des médiateurs de la consommation, d'administrations, d'entreprises publiques et de collectivités, en charge de services au public. Ils pratiquent la médiation pour parvenir **avec les parties** à une solution amiable fondée en droit et en équité.

En outre, ils font des recommandations de portée générale en vue d'encourager les bonnes pratiques dans les relations avec les publics concernés.

Ces médiations, gratuites pour les demandeurs et d'un accès direct, dès que les recours internes ont été respectés, s'exercent conformément aux principes fixés par la présente Charte des Médiateurs de Services au Public.

**Cette Charte** constitue le socle de référence éthique de la médiation pratiquée par les membres du Club des Médiateurs de Services au Public (ci-après le(s) « médiateur(s) »).

**La médiation** est un processus structuré par lequel des personnes physiques ou morales tentent, avec l'aide du médiateur, de manière volontaire, de parvenir à un accord amiable pour résoudre leur différend.

**Le médiateur** est un tiers compétent et indépendant, non impliqué dans le différend. Son éthique repose sur les valeurs portées par la présente charte. Il dispose d'une compétence sur les sujets qui lui sont confiés en médiation. Il actualise et perfectionne ses connaissances théoriques et pratiques de la médiation par une formation continue, notamment dans le cadre du Club.

**Le médiateur** s'attache au respect des personnes et à leur écoute attentive afin que les parties puissent dépasser leur différend pour aboutir à une solution.

### I. VALEURS DU MÉDIATEUR DU CLUB

Ces valeurs garantissent l'indépendance, la neutralité et l'impartialité du médiateur.

#### L'INDÉPENDANCE

Le médiateur est indépendant vis-à-vis de toute influence extérieure.

Il ne reçoit aucune directive de quiconque.

Son indépendance est garantie par les moyens dont il dispose, sa désignation, les conditions d'exercice et la durée de son mandat.

Il s'engage à refuser, suspendre ou interrompre la médiation si les conditions de cette indépendance ne lui paraissent pas ou plus réunies.

#### LA NEUTRALITÉ

Le médiateur est neutre : son avis n'est ni influencé ni orienté par des considérations externes aux demandes des parties.

#### L'IMPARTIALITÉ

Le médiateur est impartial par rapport aux parties pendant toute la durée de la médiation. Il s'interdit toute situation de conflit d'intérêt.

## II. PRINCIPES APPLICABLES AU PROCESSUS DE MÉDIATION

Les médiateurs membres du Club s'engagent à conduire leur médiation en respectant les principes suivants :

### L'ÉQUITÉ

Lorsqu'un avis est émis par le Médiateur, celui-ci est fondé 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.

### LA TRANSPARENCE

Le médiateur garantit la transparence de son activité et, notamment, il informe :

- sur son champ de compétence de façon large et accessible, notamment sur son site Internet et sur celui du Club des Médiateurs de Services au Public ;
- 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 prescription applicables et sur le fait que les demandeurs conservent leur droit de saisir les tribunaux.

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

### LA GRATUITÉ

Le recours à la médiation est gratuit pour les demandeurs.

### LA CONFIDENTIALITÉ

La médiation est soumise au principe de confidentialité. Le médiateur s'assure, avant le début de la médiation, que les parties ont accepté les principes d'un processus contradictoire ainsi que les obligations de confidentialité qui leur incombent.

### L'EFFICACITÉ

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.



# ANNEXE 5

## LA LISTE DES MEMBRES DU CLUB DES MÉDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC

La liste complète des médiateurs, membres du Club, est consultable à partir de l'adresse suivante : [www.clubdesmediateurs.fr/cat/mediateurs/](http://www.clubdesmediateurs.fr/cat/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 Électroniques



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 Économiques et Financiers



Le Médiateur de la Mutualité Sociale Agricole



Le Médiateur National de l'Énergie



Le Médiateur National de Pôle Emploi



Le Médiateur National de la Sécurité Sociale des Indépendants



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



# ANNEXE 6

## COMMENT SAISIR LE MÉDIATEUR TI EN 2019 ?

**Pour saisir :**

- **le médiateur régional de votre lieu de domicile**

[www.secu-independants.fr/saisine-du-mediateur](http://www.secu-independants.fr/saisine-du-mediateur)

- **le médiateur national TI**

[mediateur@secu-independants.fr](mailto:mediateur@secu-independants.fr)

JUILLET 2019

---

Caisse nationale déléguée pour la Sécurité  
sociale des travailleurs indépendants  
260-264 avenue du Président Wilson  
93457 La Plaine Saint-Denis Cedex