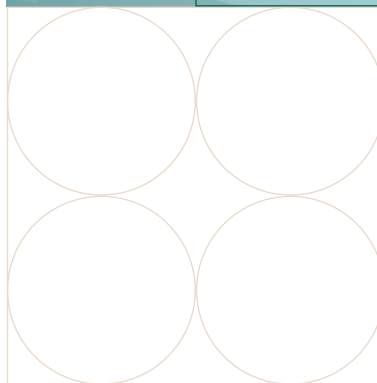




Rapport d'activité **de la médiation de l'Urssaf**

2024



Édito

L'essentiel de l'activité 2024 5

Les temps forts du réseau 19

Préconisations des médiateurs 23

Les annexes 55





Édito

L'année 2024 a été marquée par un contexte particulier aussi bien au niveau économique que politique.

Au niveau économique, le contexte est resté complexe avec notamment une hausse des défaillances des entreprises, des tensions sur la trésorerie et des incertitudes liées à la sortie des dispositions de soutien post-Covid.

En conséquence, les usagers ont formulé de nombreuses demandes de délais de paiement ce qui a constitué un sujet d'intérêt majeur pour la médiation.

Avec une augmentation des demandes de médiation de 8 % par rapport à 2023, la médiation a continué d'apporter un traitement attentionné aux demandes des usagers et à rétablir le dialogue avec l'Urssaf. Certains dossiers dont elle a eu à connaître permettent de formuler des préconisations et ainsi de participer à l'amélioration de la qualité de service au bénéfice de l'ensemble des usagers.

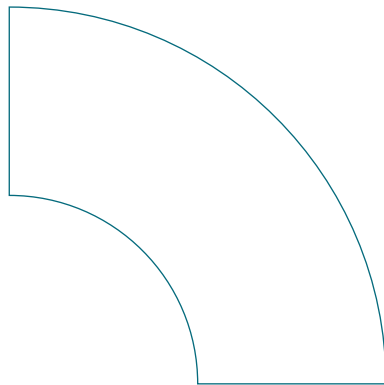
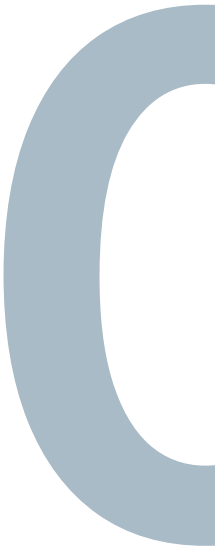
Dans le même temps le contexte politique a été instable et a conduit à des ralentissements dans l'adoption des réformes attendues. C'est ainsi que la proposition de simplification visant à modifier le cadre juridique de la médiation afin de substituer à la règle de suspension du délai de recours en fin de médiation une règle d'interruption de ce délai n'est pas encore entrée en vigueur. Cette mesure est portée par le projet de loi de simplification en cours d'examen au Parlement.

En 2025, la médiation s'attachera à toujours mieux accompagner les usagers dans leurs démarches et à mieux quantifier la plus-value de la médiation.

Je tiens à remercier l'ensemble du réseau de la médiation pour son implication au quotidien.

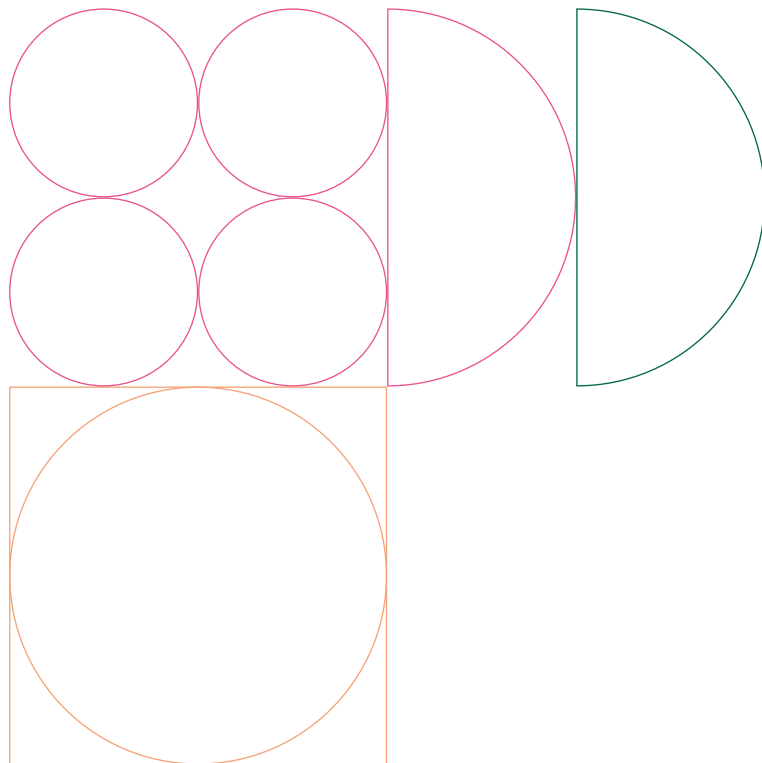
Christine Cambus

Médiatrice nationale de l'Urssaf



L'essentiel de l'activité 2024

01.





13 378 demandes

(+ 8% par rapport à 2023) dont 4 131
concernent la médiation des Urssaf



85 %

de réussite pour les
médiations recevables



3 jours

en moyenne d'analyse
de la recevabilité
des dossiers

31 jours

de délai moyen
de traitement
des demandes
recevables

Afin d'avoir une vision exhaustive des chiffres relatifs au recouvrement, sont présentées dans le bilan les données relatives :

- Aux demandes reçues par la médiation Urssaf (travailleurs indépendants et hors travailleurs indépendants)
- Aux demandes des travailleurs indépendants portées auprès de la médiation gérée par le CPSTI.

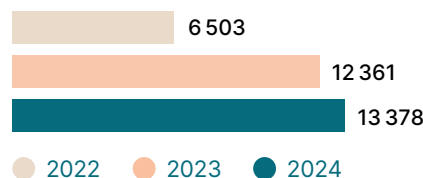
Une faible augmentation des demandes de médiation

Entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2024, les médiateurs ont reçu 13 378 demandes qui concernaient en tout ou partie le domaine du recouvrement.

Sur ces demandes, 4 131 concernent la médiation des Urssaf.

Le nombre de demandes de médiation a légèrement augmenté par rapport à 2023 (+ 8%). Ce chiffre fait suite à deux années de forte croissance pour les saisines de médiation et s'explique par un retour à la normale des procédures de recouvrement forcé.

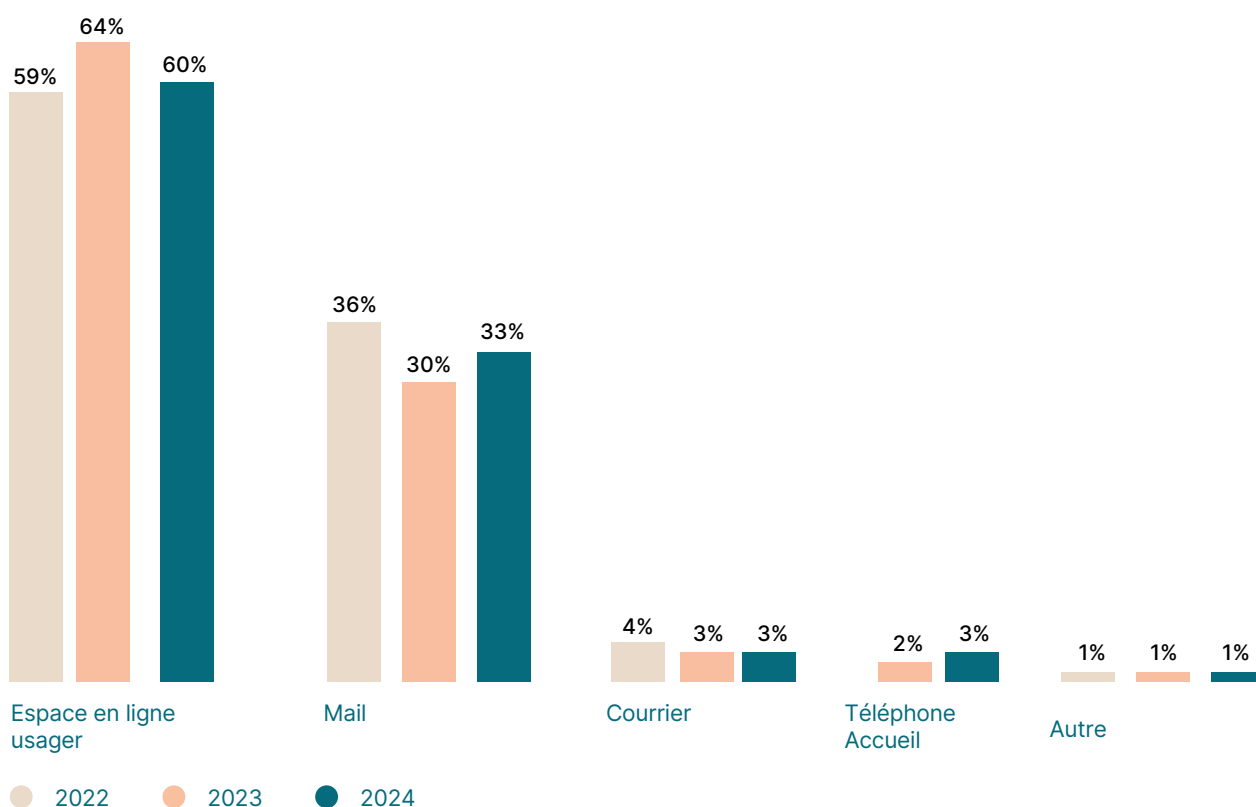
Nombre de demandes de médiation



Une saisine du médiateur majoritairement par voie dématérialisée

D'une année sur l'autre, la manière de saisir le médiateur est stable :

- La saisine se fait pour 93% des dossiers par voie dématérialisée (espace en ligne ou mail).
- L'utilisation du courrier reste marginale mais témoigne de la nécessité de rester accessible à nos publics par une autre voie
- Les dossiers restants recouvrent différents cas particuliers, notamment la requalification d'une réclamation en demande de médiation à l'initiative de l'organisme.



Un faible nombre de demandes de médiation connexes à un contrôle ou à une saisine de la Commission de recours amiable

Le médiateur peut être saisi alors qu'une autre procédure a été actionnée par l'utilisateur (hors procédure judiciaire).

Ces cas de figure sont toutefois rares. Ainsi en 2024, le médiateur a reçu 15 saisines qui faisaient suite à un contrôle Urssaf.

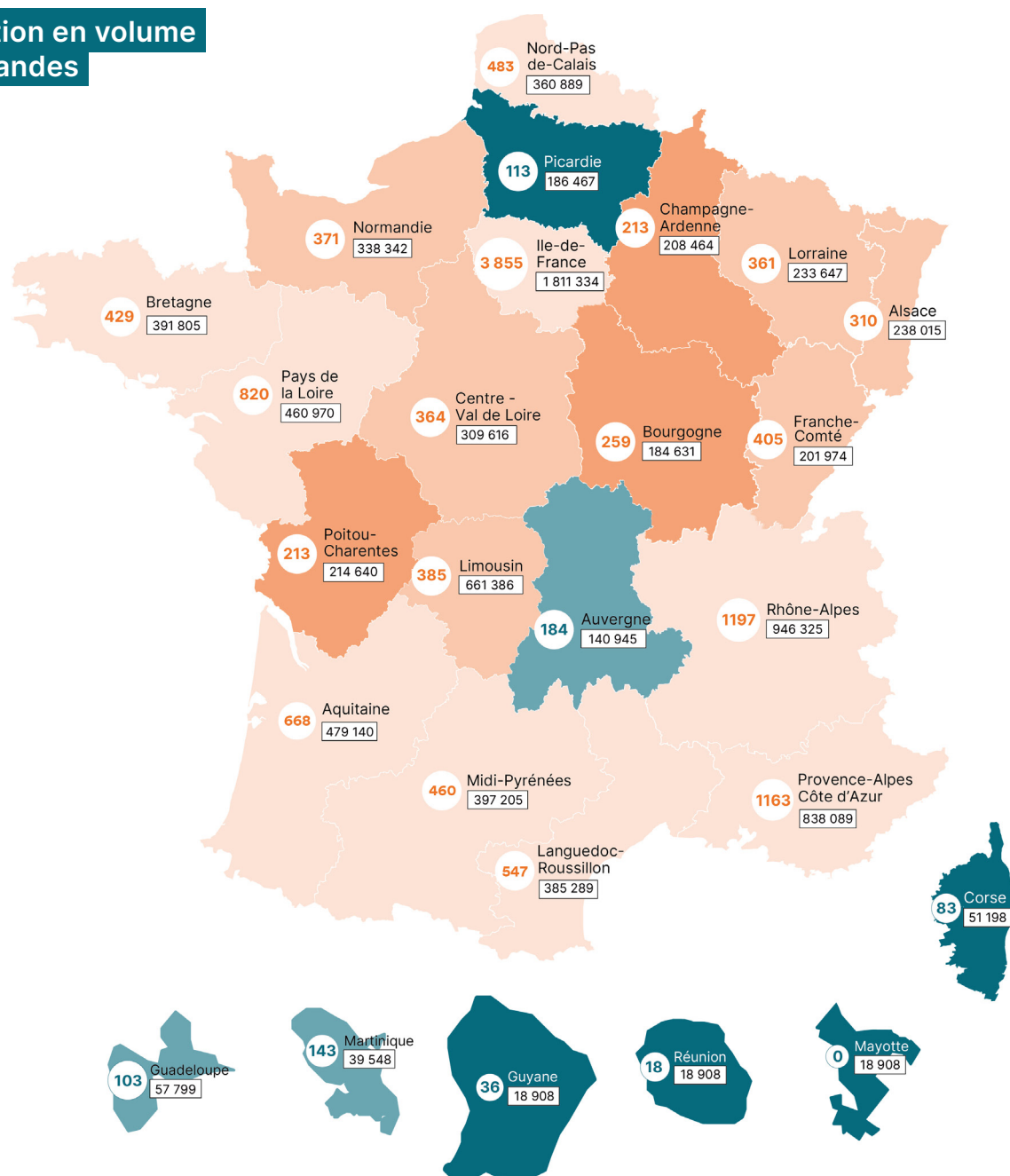
Concernant la Commission de recours amiable (CRA), le médiateur a été saisi 28 fois en parallèle de celle-ci et 7 fois à la suite d'une décision rendue par la CRA. Dans ces dossiers les éléments présentés au médiateur étaient identiques à ceux déjà présentés à la CRA.

Répartition régionale des demandes de médiation

Comme les années précédentes, les saisines reçues par la médiation représentent un très faible pourcentage au regard du nombre total de comptes gérés par l'Urssaf (0,1% à l'instar de 2023).

Ce faible pourcentage peut être vu comme le témoin d'un bon fonctionnement du réseau qui permet la prise en charge des réclamations tout en limitant l'insatisfaction entraînant une saisine du médiateur.

Répartition en volume de demandes



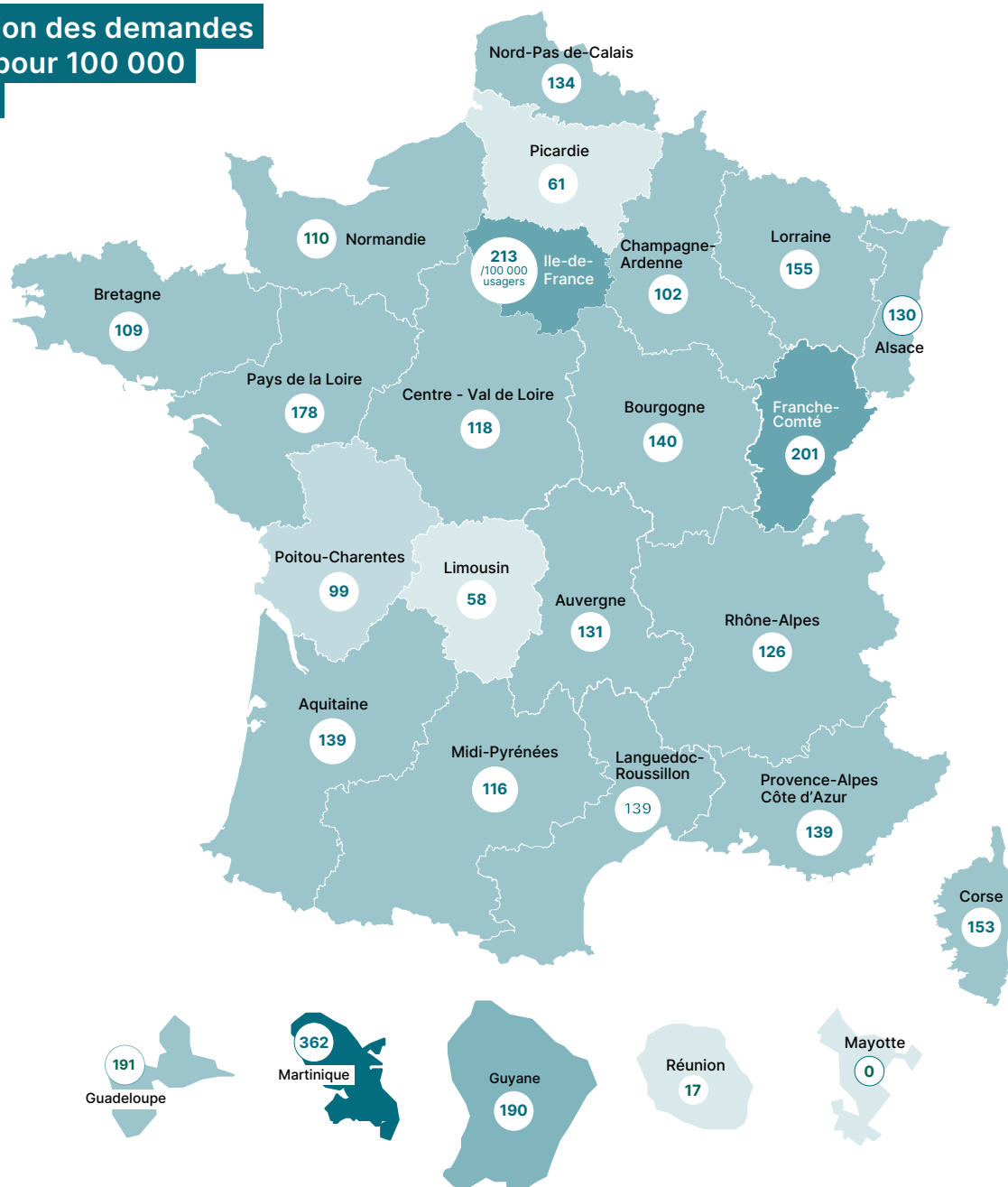
Répartition des demandes de médiation par Urssaf (hors Cesu et Pajemploi)



= 13 186
demandes
de médiation

Source : Disep (nombre d'usagers) - Outils Meso RG et TI

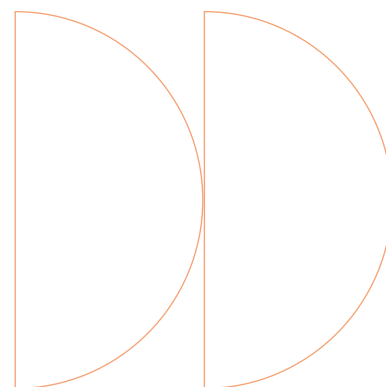
Répartition des demandes en taux pour 100 000 usagers



Répartition des demandes de médiation en taux pour 100 000 usagers

(hors données Cesu et Pajemploi)

- De 1 à 99 demandes
- De 100 à 199
- De 200 à 299
- De 300 à 399



Source : Disep (nombre d'usagers) - Outils Meso RG et TI

Les profils des demandeurs

Les usagers restent principalement à l'origine des demandes (90%). Arrivent ensuite les saisines formulées par les experts-comptables puis les saisines institutionnelles (délégués du Défenseur des droits, autre médiateur, ministère, Présidence de la République).

Les demandes des travailleurs indépendants, majoritaires et en hausse

Les travailleurs indépendants (artisans, commerçants, professions libérales, praticiens auxiliaires médicaux) sont à l'origine de la majorité des demandes de médiation. Ils représentent 71% des demandes reçues.

Les demandes sont principalement la conséquence de la poursuite des actions de recouvrement forcé.

Parmi eux, les praticiens auxiliaires médicaux représentent 3% des demandes (396 demandes en 2024).

Des demandes des employeurs privés en baisse

Les employeurs du secteur privé sont à l'origine de 18% des demandes (-7%). Les délais de paiement constituent une thématique importante de saisine notamment en raison d'un contexte économique difficile.

Le médiateur des entreprises dans son bilan d'activité 2024 dresse également ce constat d'un besoin de dialogue des entreprises depuis le Covid qui reste fort, les conditions de paiement constituent toujours le premier motif de saisine.

Cas des entreprises ayant adhéré au Tese

Les saisines des entreprises ayant adhéré au service Tese continuent de diminuer. Cela témoigne d'une bonne prise en charge des demandes en amont par les services internes. Les demandes portent principalement sur l'imputation des montants versés, les difficultés pour réaliser les volets sociaux ou l'enregistrement des DSN.

Les autres catégories d'usagers à l'origine des saisines

Les assurés individuels

Sont regroupés dans cette catégorie les travailleurs frontaliers suisse, les bénéficiaires de la protection universelle maladie (Puma) redevables de la cotisation subsidiaire maladie (CSM) et les assurés volontaires.

Même si elle ne représente que 5% du total des saisines, cette catégorie est en forte hausse par rapport à 2023 (+121%).

Pour les frontaliers suisses, si quelques difficultés de réactivité des Cpm subsistent, les demandes font plutôt suite à des négligences dans la gestion de leur dossier : non transmission des revenus, non transmission des pièces, retards de paiement.

Par ailleurs, il est souvent difficile pour ces usagers de comprendre que seules les Cpm peuvent affilier ou radier leur compte.

Pour les redevables de la cotisation subsidiaire maladie, la saisine de la médiation intervient dès la réception de l'appel de cotisation et avant toute réclamation préalable, ce qui rend de fait la demande irrecevable. Dans les pistes de travail pour 2025, ce public pourra faire l'objet d'une campagne de communication spécifique au moment de l'appel de cotisation.

Les artistes auteurs et diffuseurs

Les principaux motifs de saisine concernent en premier lieu le calcul des cotisations, et plus particulièrement les difficultés liées aux plages limitées dans le temps pour autoriser les demandes de modulation pour la population des artistes auteurs. Une méconnaissance des dispositifs de révision d'assiette, notamment de la part des nouveaux inscrits, les conduit à solliciter le médiateur.

Par ailleurs cette population est confrontée aux difficultés d'appropriation des processus et de démarches administratives tant pour la déclaration de nouvelles activités, que pour la déclaration de cessations d'activités.

Les particuliers employeurs

Les demandes des particuliers employeurs sont en légère augmentation par rapport à 2023 (+9%) même si elles représentent une part infime des demandes de médiation à l'échelle nationale.

Les dossiers Pajemploi sont en diminution, les principales problématiques restent liées à l'identifiant et au mot de passe. De nombreux usagers sollicitent la médiation sans démarche préalable et sans attendre que le dossier soit instruit et examiné par leur caisse d'allocation familiale.

Les dossiers Cesu sont, quant à eux, en augmentation en lien notamment avec la thématique de l'Avance immédiate de crédit d'impôt (AICI).

Le dispositif de l'Avance immédiate de crédit d'impôt pour les services à la personne a généré en 2024 de nombreuses saisines sur différents sujets :

- Des problèmes d'accès à l'AICI (veuvage, code INSEE, année et lieu de naissance). Concernant les problèmes de discordance de code INSEE

entre les bases de données de l'Urssaf CESU et celles de la DGFIP, tous les cas ont été solutionnés, à l'exception de celui relatif aux codes INSEE du Vietnam. Le sujet n'a pas trouvé d'issue favorable à ce jour;

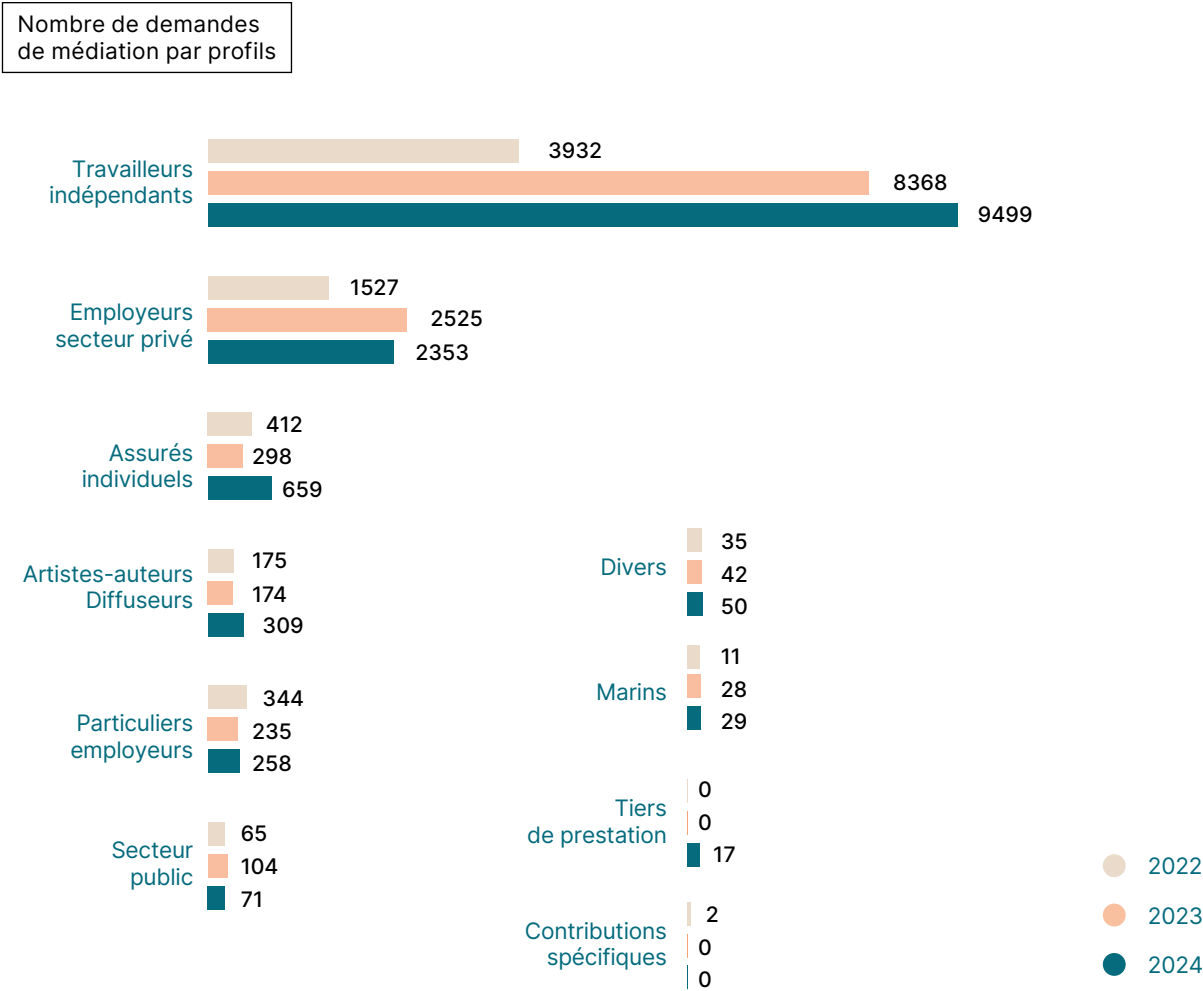
- Des contestations du plafond de l'AICI (le plafond de l'AICI est fixé une fois par an à partir de la déclaration d'impôt de l'année N-1 complétée par les adhérents). Les usagers ne comprennent pas que l'Urssaf ne puisse pas le modifier ;
- Une méconnaissance du fonctionnement de l'AICI : blocages faisant suite à des rejets de prélèvements, date d'activation de l'AICI, modifications de RIB, ...
- Des questions liées à l'incompatibilité entre

l'Allocation Personnalisée à l'Autonomie (APA) ou la Prestation de Compensation du Handicap (PCH) et l'AICI;

- Des incompréhensions de la part des usagers qui ne font pas la différence entre le crédit d'impôt et l'Avance immédiate de crédit d'impôt.

Les autres publics

Les autres publics (employeurs publics, marins, tiers de prestation dans le cadre de l'AICI, ...) sont à l'origine de moins de 2% des saisines.



NB : la catégorie « tiers de prestation » a été ajoutée en 2024 en lien avec les demandes formulées via l'API tiers de prestation dans le cadre de l'Avance immédiate du crédit d'impôt.

Les prestataires peuvent être des entreprises, des associations ou des auto-entrepreneurs.

La catégorie "divers" regroupe notamment les publics suivants : bénévoles, détenus, entreprises redevables de la contribution sociale de solidarité des sociétés (C3S), économie collaborative,...

Les dossiers "Pajemploi" et "Cesu" concernent principalement les employeurs (les demandes émanant des salariés sont marginales).

La nécessité de mieux orienter les usagers dans leurs démarches

Plus d'une demande sur deux n'est pas recevable en médiation en raison principalement de l'absence de démarche préalable, sans laquelle une médiation ne peut être ouverte. Dans de nombreux cas, les usagers saisissent trop rapidement le médiateur et ne laissent pas le temps nécessaire aux services pour leur répondre. Certains saisissent en même temps les services et le médiateur.

Bien souvent les usagers ont du mal à identifier le moyen de mener leur démarche et le médiateur est un interlocuteur bien identifié qui permet de faciliter le traitement des demandes. La médiation nationale a plusieurs fois préconisé de revoir l'espace en ligne de l'utilisateur afin d'améliorer le parcours utilisateur et de mieux accompagner les usagers dans son utilisation. Il s'agit de leur permettre de naviguer de manière fluide et intuitive entre les différents motifs proposés. La médiation nationale renouvelle sa recommandation sur ce point.

Par ailleurs, afin de mieux orienter les usagers différents travaux ont été lancés.

La saisine du médiateur via l'espace en ligne

Depuis 2020, l'utilisateur peut saisir le médiateur via son compte en ligne.

Des travaux ont été lancés en 2024 afin de mieux canaliser les demandes reçues par ce vecteur.

Ainsi l'utilisateur est redirigé quand cela est nécessaire vers d'autres démarches plus adaptées sur son espace en ligne.

Par ailleurs, s'il saisit trop tôt le médiateur, l'utilisateur est invité à patienter et recommencer sa démarche ultérieurement. Il est en effet nécessaire de laisser aux services le temps de traiter la demande.

A chaque étape, si l'utilisateur ne remplit pas les conditions pour effectuer une demande de médiation, il est redirigé vers un autre motif.

A noter que cette évolution concerne pour l'instant le public des employeurs et devra être déployée sur les autres catégories d'utilisateurs.

La saisine du médiateur par mail ou courrier

L'utilisateur a la possibilité de saisir le médiateur par mail ou courrier. Il est accompagné pour formuler sa demande par la mise à disposition d'un formulaire disponible sur le site Urssaf.fr.

En 2024, des travaux ont été engagés afin de rendre le formulaire interactif et de procéder à son envoi au médiateur directement à partir du site Urssaf.fr.

Les questions sont personnalisées en fonction de la catégorie de l'utilisateur et celui-ci est redirigé vers les démarches adaptées si nécessaire. Les demandes seront adressées directement à l'Urssaf compétente. Cette évolution devrait être livrée d'ici 2026 et constituera un gain de temps pour l'utilisateur tout en renforçant son accompagnement.

Un taux de recevabilité variable d'une catégorie d'utilisateur à l'autre

Catégories	Saisines	Recevables	% de recevabilité
Tiers de prestation	14	11	79%
Assurés volontaires	7	5	71%
Divers	45	27	60%
Artistes-auteurs	280	167	60%
Employeurs ayant adhéré au TESE	228	130	57%
Employeurs ayant adhéré au CEA	51	26	51%
Particuliers employeurs hors CESU et Pajemploi	64	31	48%
Diffuseurs (en lien avec les artistes-auteurs)	25	12	48%
Employeurs privés	2047	969	47%
Employeurs publics	71	31	44%
Travailleurs indépendants hors PAM	9108	3956	43%
Cesu	92	39	42%
PAM	392	127	32%
Pajemploi	99	25	25%
Redevables de la cotisation subsidiaire maladie	303	51	17%
Marins	29	4	14%
Travailleurs frontaliers suisses	344	39	11%

Le taux de recevabilité varie sensiblement d'une catégorie d'utilisateur à l'autre.

En règle générale, il est moins élevé lorsque l'utilisateur est une personne physique (Cesu, Pajemploi, CSM, marin, travailleur frontalier).

Bien souvent ces publics saisissent le médiateur pour des transmissions d'information.

Plusieurs actions ciblées pourront être entreprises :

- Mieux accompagner ces publics en amont des saisines de médiation à des étapes clés de la vie de leur compte
- Mieux communiquer sur les modalités de saisine du médiateur : le médiateur ne peut être saisi que si certaines conditions sont remplies.

Expérimentation de la communication sur l'existence de la médiation dans les courriers en réponse à une réclamation

Afin de renforcer la connaissance de la médiation par les usagers et contribuer à centrer son action sur les situations pouvant le justifier, un groupe de travail mixte composé d'experts en réclamation et de médiateurs a été mis en place.

Ainsi sur certains courriers de réponse à des réclamations n'allant pas dans le sens des usagers, la mention de la possibilité de saisir le médiateur a été apposée.

Sont concernées les neuf Urssaf pilotes suivantes : Alsace, Aquitaine, Auvergne, Bourgogne, Ile-de-France, Languedoc-Roussillon, Lorraine, Nord-Pas-de-Calais, Poitou-Charentes.

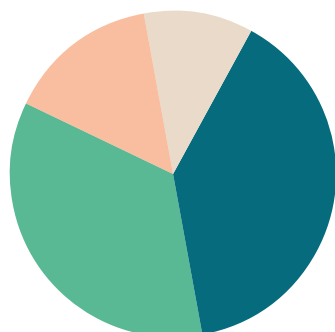
Cette expérimentation s'est déroulée pendant toute l'année 2024, un bilan sera effectué au second semestre 2025.

Répartition des thématiques pour les dossiers recevables : la gestion comptable et le recouvrement en tête

Un groupe de travail composé des Urssaf Auvergne, Rhône-Alpes, Bourgogne et Lorraine a travaillé en 2024 sur la redéfinition des thématiques dans l'outil de suivi des demandes de médiation. Les travaux ont consisté à créer des catégories et des sous catégories de thématiques à partir des thématiques déjà existantes.

A noter que le rapport annuel 2024 s'inscrit dans une phase de transition rendant difficile la comparaison des données entre 2023 et 2024.

Tout public hors travailleurs indépendants



39% ● Gestion comptable

35% ● Recouvrement

15% ● Gestion administrative

11% ● Autre

La gestion comptable et le recouvrement représentent les trois quarts des demandes de médiation recevables.

La gestion comptable (39% des demandes)

Elle comprend des sujets divers tels que les anomalies DSN, les explications liées au calcul des cotisations, les remboursements, les exonérations Covid et les demandes d'attestation.

Les demandes relatives aux exonérations Covid sont beaucoup moins nombreuses mais représentent néanmoins un volume important des demandes.

De nombreuses sociétés ont encore sollicité les services du médiateur pour lui faire part de leur contestation à la suite de la décision d'inéligibilité aux exonérations Covid adressée par l'Urssaf dans le cadre d'une fiabilisation.

Le plus souvent la contestation a porté sur l'activité réelle de la société qui n'aurait pas été prise en compte par l'organisme lors de la fiabilisation effectuée sur la base des codes NAF.

La médiation s'est attachée à se rapprocher des services afin de déterminer si, en fonction de l'activité réelle de la société, telle que légalement identifiée par le décret n°2020-371 du 30 mars et de son effectif, la société était éligible aux exonérations Covid et aides au paiement durant les périodes définies par les textes allant de février 2020 à mai 2020 puis de septembre 2020 au 30 avril 2021.

Dans l'affirmative la médiation a invité l'organisme à revenir sur sa position afin de laisser le bénéfice des exonérations aux sociétés concernées.

C'est le cas de la société F qui saisit la médiatrice en remettant en cause la décision des services au sujet de sa non-éligibilité aux exonérations Covid.

Malgré l'enregistrement auprès de l'Urssaf sous un Code NAF 6312 Z « Portail internet », la société explique que son activité principale est le tourisme et l'événementiel. La société ne possède pas un code NAF lui permettant de prétendre au bénéfice des exonérations Covid.

Pourtant, il apparaît que l'activité de cette société relève d'un secteur particulièrement affecté par les conséquences économiques et financières de la propagation de l'épidémie Covid 19 puisqu'il s'agit du domaine du tourisme et de l'événementiel.

Le code NAF de la société ne reflète pas l'activité de la société mais indique simplement que la société exerce son activité via un site internet. Au regard du secteur d'activité de cette entreprise et des conséquences de la crise sanitaire sur son activité (baisse de son chiffre d'affaires), la médiation a recommandé aux services de procéder au réexamen de sa situation en tenant compte de l'activité réellement exercée et non du code APE.

Les services ont accédé à la demande de la médiation et procédé à l'annulation des cotisations appelées.

En revanche, si les conditions d'éligibilité ou si les circonstances de fait ne justifiaient pas l'éligibilité aux exonérations Covid, le médiateur n'a pu que confirmer la décision d'inéligibilité qui avait été notifiée aux sociétés concernées l'invitant le cas échéant à formuler une demande d'échéancier pour le règlement de la dette ainsi générée.

Concernant les demandes de remboursement, elles sont souvent la conséquence d'une régularisation de comptes qui aboutit à un crédit. Il peut s'agir aussi d'un retard dans le traitement des remboursements sachant que ce retard est souvent dû à l'absence de coordonnées bancaires de l'utilisateur.

Les demandes d'attestation de vigilance ont eu pour origine :

- Le refus de l'organisme de délivrer cette attestation au vu de la situation débitrice du compte ;
- Un délai de paiement mis en place récemment et non encore enregistré dans le système d'information qui ne permet pas à l'utilisateur de télécharger son attestation de vigilance ;
- Un retard de traitement par l'organisme (motif peu fréquent) sachant que si le compte est à jour l'utilisateur peut obtenir rapidement son attestation en ligne via son espace en ligne.

Le recouvrement (35% des demandes)

Il comprend principalement les demandes de délais, de remise de majorations de retard et les procédures de recouvrement forcé.

Concernant les délais de paiement, la problématique des cotisations salariales non réglées par l'employeur a continué de représenter une part importante des situations rencontrées en 2024.

En cas de difficultés de trésorerie risquant de compromettre le paiement des cotisations à l'échéance, les services de l'Urssaf comme ceux de la médiation invitent l'utilisateur à formuler une demande de délai. En effet, en vertu des dispositions de l'article R.243-21 du code de la sécurité sociale, le directeur de l'organisme a la possibilité d'accorder des échéanciers de paiement pour le règlement des cotisations et contributions sociales sous certaines conditions de garanties et à la condition expresse, pour les employeurs, qu'ils aient procédé au reversement intégral des cotisations salariales dues.

Le rôle du médiateur dans ce cadre légal contraint consiste à faire comprendre et accepter aux usagers que même si leur demande d'échelonnement porte sur l'intégralité de la dette, le paiement des parts salariales est un préalable obligatoire à l'étude de leur demande. Ce rôle de pédagogie est essentiel et permet de donner du sens à une décision en rappelant les enjeux en termes de financement de

la Sécurité sociale et de droits sociaux.

Afin de débloquer certaines situations et permettre à des entreprises de poursuivre leur activité, certains médiateurs ont été amenés dans des situations particulières à recommander de laisser un délai limité aux sociétés pour solder le montant des parts salariales dues.

C'est le cas de la société M. qui sollicite la mise en place d'un échéancier pour l'apurement de sa dette mais qui se heurte à un refus de l'organisme car le montant de la part salariale n'a pas été soldée.

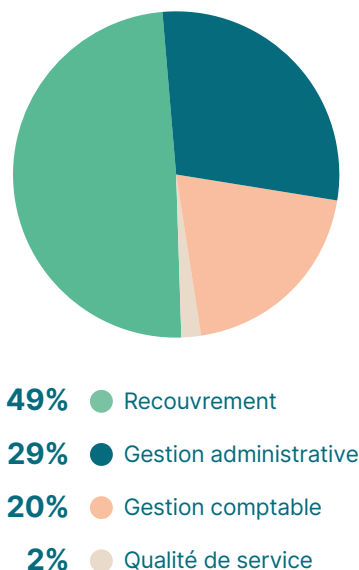
Dans ce cas d'espèce, il a été expliqué de manière pédagogique les dispositions de l'article R.243-21 du code de la Sécurité sociale, et plus largement le rôle du recouvrement dans le financement de la sécurité sociale. La possibilité d'échelonner le paiement des parts salariales fut une mesure exceptionnelle pour accompagner les entreprises dans le cadre de la crise Covid. Mais désormais c'est le droit commun qui s'applique.

Il a également été rappelé à la société lors de cet entretien téléphonique qu'elle avait la possibilité de demander à être reçue par le Président du Tribunal de Commerce territorialement compétent en vue d'exposer ses difficultés (économiques, financières, juridiques) dans le cadre de la prévention des difficultés des entreprises.

Après plusieurs échanges avec la société, celle-ci a formulé sa volonté de régler le montant des parts salariales afin de pouvoir obtenir l'échéancier souhaité. En l'espèce, la société a donc soldé l'intégralité des parts salariales qui restaient dues et obtenu un échéancier sur 12 mois avec des mensualités de plus de 10 000 € chacune.

Travailleurs indépendants

Sont présentées ci-dessous les principales thématiques des demandes de médiation recevables pour les travailleurs indépendants.



Le processus de médiation, une réussite totale dans 85% des cas

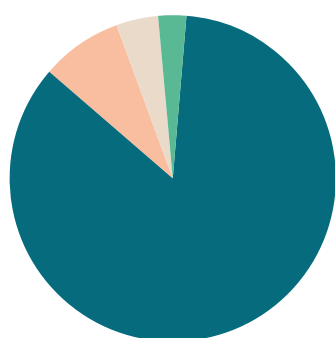
Répartition totale par résultat

Le médiateur régional instruit les demandes en toute impartialité. Il peut être amené à donner une suite négative à la demande de médiation ou à formuler une recommandation au directeur de l'organisme. Ce dernier prend la décision finale et peut suivre la recommandation ou au contraire maintenir la décision initiale de l'Urssaf.

Les demandes de médiations recevables formées par les usagers conduisent à une réussite totale dans 85 % des cas. Ce résultat est stable d'une année à l'autre (- 2 points par rapport à l'année précédente).

Il reflète un taux de suivi élevé des recommandations effectuées.

Ces résultats positifs témoignent de notre engagement continu à fournir un service de médiation efficace et de qualité, répondant aux besoins et aux attentes des usagers.



85% ● Réussite totale

8% ● Échec

4% ● Sans suite

3% ● Réussite partielle

Résultat de la médiation	Situations visées
Réussite totale ou partielle	- Révision totale ou partielle de la décision de l'organisme - Accord amiable entre les parties - Prise en charge de la demande initiale par les services internes - Explication pédagogique de la décision contestée ou des règles applicables
Échec	- Absence d'accord amiable - Décision de l'organisme maintenue - Dialogue impossible
Sans suite	Situations où la médiation n'a pas abouti soit parce que l'utilisateur s'est retiré du processus de médiation soit parce qu'il a engagé un contentieux.

Zoom sur la réussite totale

Une réussite totale ne signifie pas toujours une révision de la décision initiale de l'Urssaf.

À noter que le profil interne ou externe du médiateur est sans influence sur le taux de réussite du processus de médiation.

Prise en charge de la demande initiale

39% des demandes de médiation recevables trouvent une issue favorable par la prise en charge de la demande initiale.

Il s'agit de dossiers qui n'ont pas été traités par les services internes, soit en l'absence du retour d'éléments demandés aux usagers et indispensables pour traiter le dossier, soit parce que le service de gestion a pris du retard.

Réponse pédagogique

Dans 43% des cas, la médiation a formulé une réponse pédagogique.

La réponse apportée par le médiateur consiste alors à développer par exemple, une décision, un calcul de cotisations ou un remboursement.

Par ses explications, le médiateur joue un rôle essentiel dans la prévention et la résolution des conflits. Il contribue à améliorer la relation de confiance entre l'organisme et l'utilisateur en répondant de façon pédagogique et claire.

Cela a été notamment le cas pour les demandes de délai en présence de parts salariales non réglées.

Décision initiale révisée et accord amiable trouvé

Dans 11% des cas, l'organisme a revu sa décision à la suite d'éléments nouveaux transmis par l'intermédiaire de la médiation. Il peut aussi s'agir de recommandations en équité. En effet, pour certains dossiers, la solution envisagée par le médiateur dépasse le cadre de délégation dont dispose les services pour valider la proposition du médiateur et nécessite que soit formalisée par le médiateur une recommandation en équité au directeur de l'organisme qui demeure le seul décisionnaire. Ces recommandations en opportunité restent exceptionnelles mais rappellent que des marges de négociation, dans des situations particulières, sont possibles.

Enfin, dans 7 % des situations, un accord amiable a été trouvé entre les deux parties.

Pour les publics hors travailleurs indépendants, les demandes de médiation ayant abouti à une révision de la position de l'organisme concernent prioritairement les thématiques suivantes :

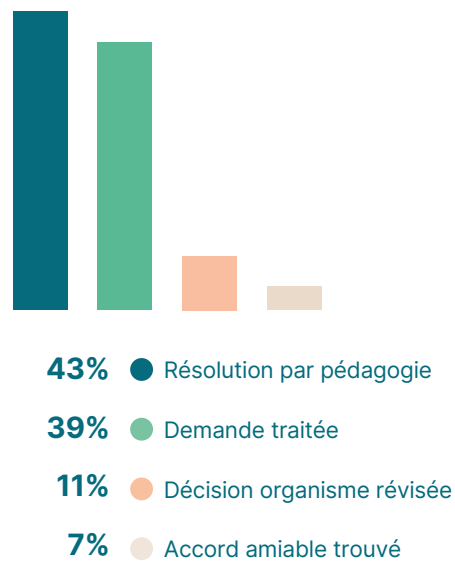
- Les demandes de remise de majorations de retard.
- Les aides et exonérations Covid
- Les demandes de délai
- La gestion comptable

Ces thématiques étaient déjà présentes en 2023 dans un ordre différent.

Pour les travailleurs indépendants, à l'instar de 2023, sont principalement concernées les thématiques suivantes :

- Les demandes de délai
- Les problématiques liées à l'affiliation et la radiation
- Les problématiques liées au calcul des cotisations.

Répartition par motifs de réussite



Des délais de traitement maîtrisés et stables

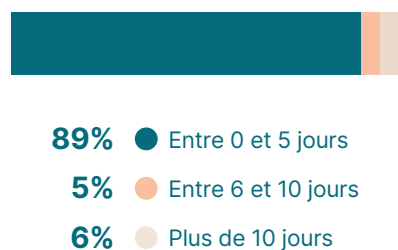
Une décision sur la recevabilité de la demande de médiation en moins de 5 jours

L'objectif de notifier une décision sur la recevabilité dans un délai maximum de 5 jours est tenu en ce sens que dans 90% des cas, le médiateur se prononce sur la recevabilité de la demande en 5 jours ou moins.

Pour certaines demandes, des recherches parfois complexes sont nécessaires pour déterminer si un dossier est recevable (nécessité de contacter d'autres organismes ou services).

Pour une bonne partie des usagers, la décision sur la recevabilité intervient dans un délai plus réduit puisque le délai moyen d'analyse de la recevabilité d'une demande de médiation est de 3 jours en 2024 (identique aux années précédentes).

Délai d'envoi des accusés de réception sur la recevabilité



Un délai moyen de traitement du dossier d'un mois

La médiation s'engage à répondre aux demandes des usagers dans un délai de 30 jours (15 jours pour les dossiers urgents).

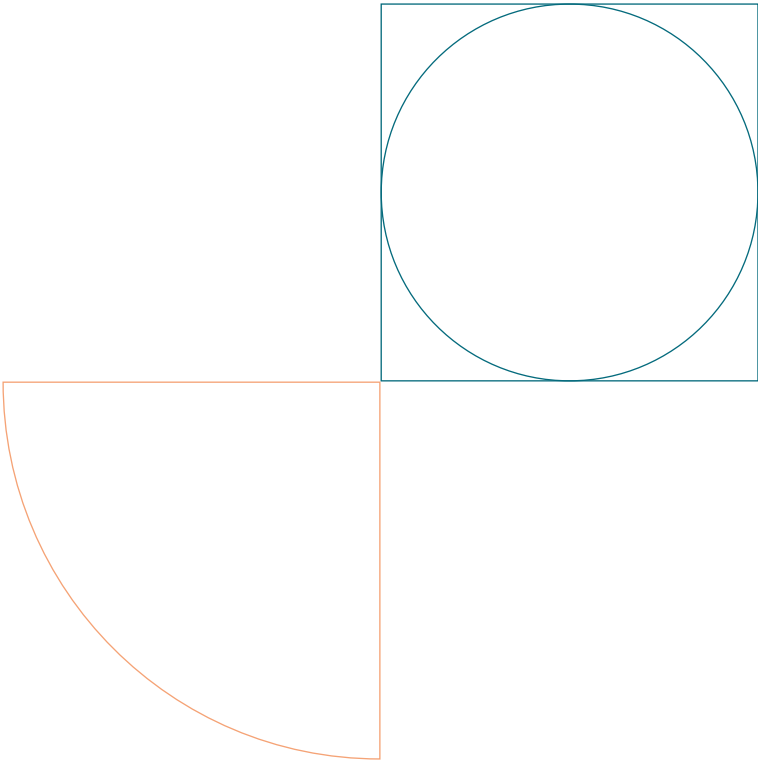
En 2024, le délai moyen de traitement des dossiers recevables est de 31 jours (19 jours pour le délai médian). Les délais de traitement se stabilisent par rapport à l'année dernière.

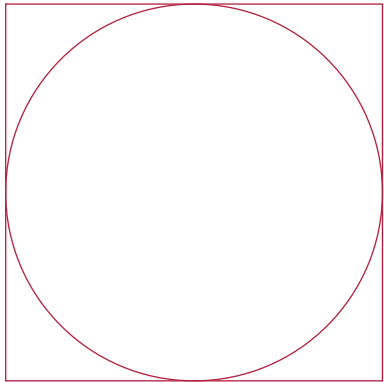
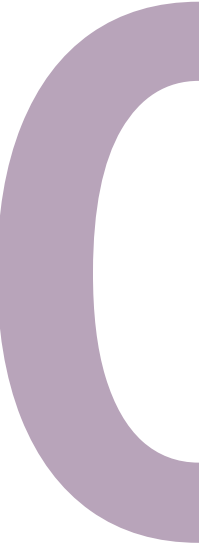
A noter que si les dossiers non recevables sont traités bien évidemment plus rapidement, ils constituent tout de même une charge de travail pour les équipes dans la mesure où ces dossiers sont examinés et nécessitent une réponse auprès des usagers ainsi qu'une transmission vers les services internes ou aux organismes compétents.

Délai de traitement des dossiers recevables clôturés



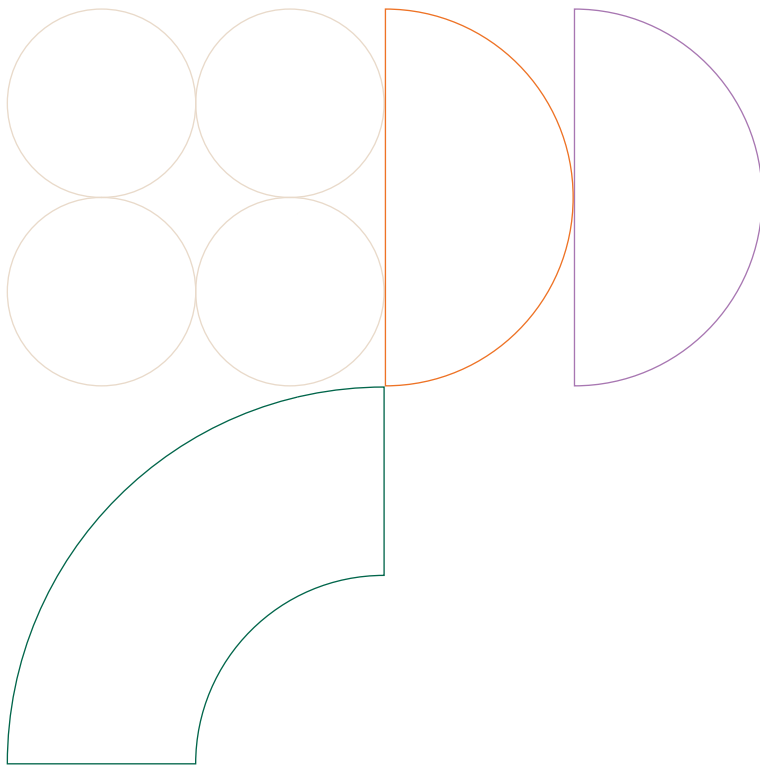
- 47% ● Entre 0 et 15 jours
- 21% ● Entre 16 et 30 jours
- 27% ● Entre 31 et 90 jours
- 7% ● Plus de 90 jours





Les temps forts de 2024

02.



Au sein du réseau

Les travaux suivants ont été menés en 2024 par le réseau des médiateurs.

Evaluer les impacts de la médiation en termes d'enjeux financiers

Au-delà des données de volumétrie relatives à la médiation, le réseau a engagé une réflexion pour mesurer l'impact de la médiation et évaluer les gains et les coûts pour l'Urssaf.

Ainsi en 2024, un groupe de travail a été lancé sous l'impulsion de l'Urssaf Ile-de-France pour mieux connaître les impacts financiers des recommandations mises en œuvre à la suite de l'intervention de la médiation.

Ce groupe de travail coanimé par les médiatrices de l'Urssaf Ile-de-France et de l'Urssaf Auvergne a été élargi à quatre autres Urssaf : l'Urssaf Languedoc Roussillon, l'Urssaf Nord Pas de Calais, l'Urssaf Rhône Alpes et l'Urssaf Bourgogne.

Les premiers thèmes sélectionnés pour faire l'objet d'un suivi spécifique sont les suivants : demandes de remboursements, demandes de remise de majorations de retard et demandes de délais de paiement.

Les premiers résultats sont attendus dans le bilan 2025.

Faciliter le travail du réseau des médiateurs

Refonte des outils collaboratifs du réseau de la médiation

Après 4 ans d'utilisation des outils collaboratifs et une meilleure connaissance de ceux-ci, le réseau a souhaité se questionner sur l'utilisation faite des outils et rationaliser les canaux d'échange et de travail.

La médiation nationale ainsi que les médiatrices des Urssaf Auvergne et Languedoc-Roussillon ont ainsi œuvré à la création d'une équipe Teams.

Cette nouvelle équipe permet de fluidifier les échanges et de les centraliser, de retrouver facilement la documentation ainsi que tout document/espace pouvant intéresser la médiation. Elle favorise aussi les échanges des groupes de travail grâce à des canaux dédiés.

Afin de favoriser la bonne appropriation de ce nouvel espace par le réseau des actions d'accompagnement ont été programmées : démonstration lors de réunion et réalisation d'un guide avec les règles d'usage.

Kit d'intégration des nouveaux médiateurs et référents

L'accompagnement des nouveaux arrivants dans le réseau de la médiation Urssaf s'est construit au fil de l'eau de manière informelle.

En 2024 un groupe de travail piloté par la caisse nationale et constitué des Urssaf Auvergne, Bourgogne, Bretagne, Franche-Comté et Midi-Pyrénées a formalisé cet accompagnement.

Dorénavant, une note décrit l'accompagnement proposé aux nouveaux médiateurs et référents : audio d'accueil, formation EN3S, accompagnement au fil de l'eau, parrainage possible par un pair.

Par ailleurs un diaporama a été réalisé afin de présenter la médiation Urssaf.

Celui-ci est construit autour de trois axes :

- Organisation de la médiation Urssaf et grands principes ;
- Modalités de traitement d'une demande de médiation ;
- Accompagnement du réseau (instructions, outils, réunions de réseau, groupes de travail,...).

Avec les partenaires

De nombreuses initiatives ont lieu au niveau régional afin de favoriser les rapprochements entre organismes.

Au niveau national, les partenariats se sont poursuivis en 2024.

Les médiateurs nationaux des organismes de Protection sociale (Cnav, Cnam, Cnaf, Agirc Arrco, CCMSA, CPSTI et Urssaf) se sont rencontrés une fois par trimestre.

Par ailleurs plusieurs événements marquants ont eu lieu.

Rencontre avec la Directrice de la conciliation de la Caisse nationale de Sécurité sociale (CNSS) du Maroc

Salma Akoudad, Directrice de la conciliation à la CNSS du Maroc, est venue réaliser un benchmark sur la médiation en France.

C'est ainsi qu'en mars 2024, la médiation nationale de l'Urssaf et du CPSTI ainsi que l'Urssaf Ile de France ont eu le plaisir de l'accueillir.

Les échanges ont été riches et ont principalement permis :

- De présenter les dispositions de médiation/conciliation en place dans nos organismes
- D'échanger sur les conditions et modalités de saisine du médiateur et nos outils de travail
- D'échanger sur nos pratiques respectives et sur des constats/leviers d'actions et plus globalement de partager notre retour d'expérience.



De gauche à droite :

Christine Cambus (Médiatrice nationale Urssaf), Salma Akoudad (Directrice de la conciliation de la CNSS du Maroc) Isabelle Blondeau (Médiatrice nationale CPSTI), Morgane Dion (Médiation nationale).

Réunion des médiateurs institutionnels organisée par France Travail

Une réunion organisée à l'initiative de la médiation France Travail s'est tenue le 23 avril 2024 et a été l'occasion de réunir 37 médiateurs représentant 24 institutions.

Outre les médiateurs de la Sécurité sociale, cette réunion réunissait des médiateurs d'horizons divers tels que Engie, EDF, Bercy, Gendarmerie et Police nationales, Enseignement, ...

Cette réunion a permis à chacun de prendre la parole pour présenter son institution, son équipe et sa fonction ainsi que les faits marquants relatifs à son activité de médiation.

Rencontre entre la Défenseure des droits et le délégué général à la médiation et l'ensemble des médiateurs compétents en matière de relations usagers/administration

La médiatrice nationale a participé le 11 septembre 2024 à la réunion organisée par la Défenseure des droits de l'ensemble des médiateurs compétents en matière de relations usager-administration. Cette occasion d'échanges permet de faciliter l'élargissement des partenariats utiles à la médiation nationale.

Journée nationale de la médiation de la Branche maladie

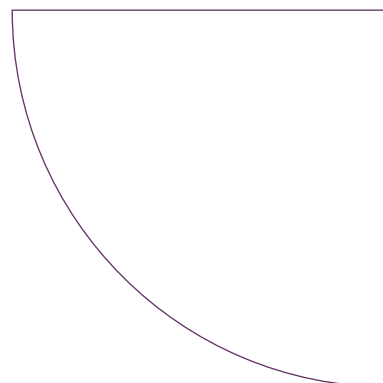
Le 24 septembre 2024, l'Urssaf Caisse nationale a assisté à la première journée nationale de la médiation de la Branche maladie.

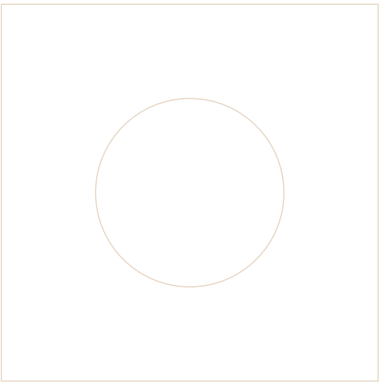
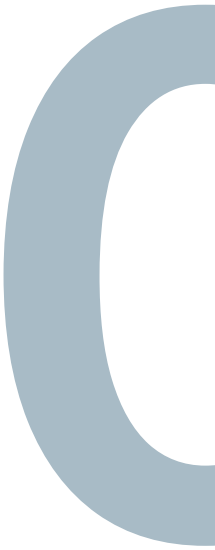
Cette journée était articulée autour de deux thèmes :

- Le médiateur, acteur de la qualité de service et force de proposition
- Le médiateur, acteur du dialogue et du partenariat.

Participation à la semaine nationale de la médiation organisée par la Branche Famille

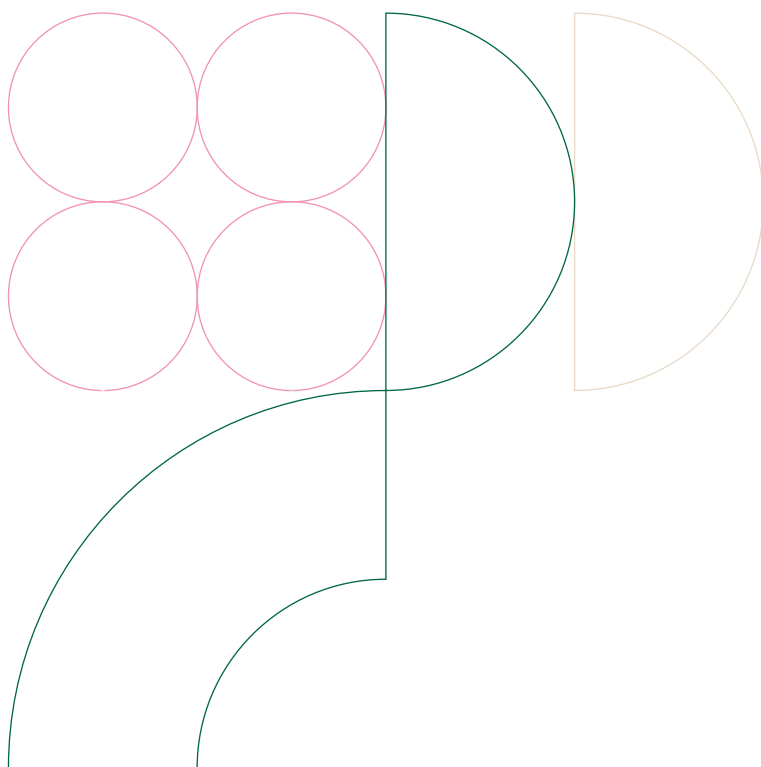
En octobre 2024, la Cnaf a organisé sa semaine nationale de la médiation. A cette occasion les médiateurs des différents organismes de sécurité sociale ont été invités à présenter leur disposition de médiation au réseau de la branche Famille. Maud Douard, Médiatrice de l'Urssaf Ile-de-France a ainsi présenté la médiation Urssaf lors d'un webinaire.





Préconisations des médiateurs

03.



Le médiateur est un acteur clé de la démarche d'amélioration continue.

L'examen des dossiers dont il est saisi lui permet de formuler des préconisations pour améliorer le traitement des réclamations et proposer, le cas échéant, des modifications de la réglementation ou des processus de gestion.

Cette démarche est primordiale afin d'améliorer, d'une part, l'activité elle-même et, d'autre part, la satisfaction des usagers.

Elle permet ainsi de mettre en œuvre des actions préventives et/ ou curatives.

Les préconisations formulées dans les bilans d'activité sont portées par la médiation nationale de l'Urssaf à l'occasion de bilatérales avec les directions métiers concernées.

Ces dialogues permettent à la médiation nationale de prendre connaissance des suites envisagées et d'en suivre la mise en œuvre.

En 2024, 9 nouvelles recommandations sont formulées par la médiation Urssaf. 31 anciennes préconisations font l'objet d'un suivi dont 8 sont réitérées cette année.

Les préconisations relatives aux travailleurs indépendants sont portées dans le rapport de la médiation du CPSTI et reprises dans le présent rapport afin d'avoir une vision exhaustive des mesures relatives au recouvrement.

La médiatrice attire particulièrement l'attention sur la préconisation relative à la rénovation de l'espace usager en ligne formulée dans le suivi des préconisations qui est portée de manière conjointe avec la médiation du CPSTI.

Il s'agit de permettre aux usagers de naviguer de manière plus fluide et intuitive entre les différents motifs proposés ce qui permettra d'améliorer le parcours utilisateur et de mieux les accompagner dans leurs démarches. Des travaux devraient démarrer fin 2025.

SOMMAIRE

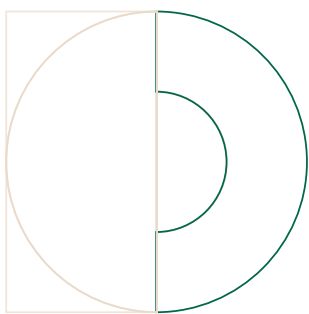
Nouvelles préconisations formulées en 2024 :

- par la médiation Urssaf
page 25

Suivi des préconisations formulées les années précédentes :

- par la médiation Urssaf
page 28
- par la médiation des travailleurs indépendants
page 51

Nouvelles préconisations formulées par la médiation Urssaf en 2024



Offre et qualité de service

Employeur- préconisations relatives aux délais de paiement

Proposition 1

Le règlement des cotisations doit se faire à échéance.

Actuellement, un employeur en difficulté doit faire une demande de délai de paiement auprès de l'Urssaf, avec un risque de refus.

En cas de refus de délai, le dossier poursuit les étapes de recouvrement amiable puis forcé.

Les petites structures sont souvent en difficulté par méconnaissance des outils à leur disposition de règlement amiable.

 La médiation préconise la mise en place d'une procédure automatique d'octroi de délais de paiement sous certaines conditions (ex. : montants dus inférieurs à un seuil défini, primo-débiteurs...), afin d'éviter le recours au recouvrement forcé.

Proposition 2

L'octroi d'un moratoire est conditionné par le paiement intégral des cotisations salariales.

Une entreprise qui rencontre des difficultés financières et qui souhaiterait solliciter un échéancier doit s'acquitter du paiement des cotisations salariales.

Certaines entreprises ne peuvent pas respecter cette condition et obtenir le délai qui leur permettrait de surmonter la difficulté.

 La médiation préconise, dans certaines situations très particulières, le paiement des cotisations salariales en deux fois afin de permettre l'octroi du délai.

Employeur – Abonnement services en ligne

Les abonnés directs aux services en ligne et qui ne se sont pas connectés depuis plus de 18 mois voient leur abonnement supprimé.

Un abonné qui pour diverses raisons est absent de l'entreprise pour une longue période (supérieure à 18 mois) voit son abonnement supprimé. A son retour, il ne peut plus se connecter au compte en ligne de l'entreprise.

La situation engendre l'incompréhension des abonnés qui découvrent la suppression de leur abonnement.

 La médiation préconise de demander l'accord de l'administrateur du compte en ligne avant d'engager la suppression de l'abonné.

CESU – Intitulé des prélèvements bancaires

L'Urssaf Rhône-Alpes gère l'offre simplifiée CESU qui permet aux particuliers employeurs de toute la France de pouvoir utiliser ce dispositif pour déclarer leurs salariés à domicile.

Elle gère également, en collaboration avec la Direction générale des Finances publiques (DGFIP), un service qui permet aux particuliers employeurs de toute la France, clients des organismes de service à la personne (OSP), de bénéficier immédiatement du crédit d'impôt : l'Avance Immédiate du Crédit d'Impôt (AICI) en emploi intermédié.

Les adhérents ou clients des OSP qui ne résident pas dans la région Rhône-Alpes ne comprennent pas pourquoi ils reçoivent des autorisations de prélèvement sur leur compte bancaire de la part de l'Urssaf Rhône-Alpes.

 La médiation préconise de revoir l'intitulé des prélèvements bancaires émis par l'Urssaf Rhône-Alpes afin qu'ils soient plus explicites pour que les particuliers employeurs comprennent plus facilement à quoi ceux-ci correspondent. Elle prend note que les conditions générales d'utilisation du site particulier.urssaf.fr mentionnent bien l'Urssaf Rhône-Alpes comme en charge du dispositif AICI.

PAM - Changement de périodicité

Un usager souhaitait faire un changement de date d'exigibilité des cotisations du 5 au 20 du mois. Cette modification correspondait en réalité à un changement de périodicité (il était trimestriel et est devenu mensuel).

Il n'a pas été possible de corriger cette erreur.

 La médiation préconise de permettre un changement de fréquence de dates de paiement des cotisations plus qu'une fois par an ou de donner la main en cas d'erreur de l'usager pour rétablir la situation. Elle prend note qu'un processus existe pour réaliser une telle modification et qu'il sera rappelé au réseau.

Puma – Exonération de la CSM

Une fonctionnaire de l'OCDE depuis 2012, exonérée de CSM, reçoit chaque année un appel de cotisations et saisit la médiation pour faire valoir son exonération en fournissant son contrat d'engagement.

Dans la logique du « aller vers », une prise de contact préalable à l'envoi de l'appel pourrait être mise en place.

 Une action proactive en amont de la campagne permettrait par un questionnement auprès de l'usager de s'assurer que sa situation professionnelle n'a pas évolué, et donc d'exclure l'usager des campagnes à venir, tant que son activité professionnelle l'exclut ou l'exempte des cotisations Puma.

Tese - Radiation du compte TI en présence d'un compte employeur

Un usager a vu son compte travailleur indépendant radié à des fins de fiabilisation. Or elle avait un compte Tese et une salariée.

Cette radiation a entraîné le blocage de son compte Tese. Les relations entre l'employeur et sa salariée se sont dégradées dans l'attente du rétablissement de la situation, intervenu grâce à l'intervention de la médiation.

 La médiation préconise de fiabiliser les requêtes avec comptes TI qui sont également employeurs, d'adapter le processus en interne et mieux coordonner les acteurs, et de prévoir une communication adaptée auprès des usagers.

Employeur - Transformation d'un contrôle sur pièces en contrôle sur place

Une société, créée en 2019, a été informée en mars 2023 qu'elle ferait l'objet d'un contrôle sur pièces portant sur l'année 2021. En juin 2023, un autre courrier l'informait que le contrôle sur pièces nécessitait un contrôle sur place « en raison de la nécessité de procéder à d'autres investigations ».

A l'issue du contrôle, en octobre 2023, l'entreprise a été redressée sur 3 années : du 01/01/2020 au 31/12/2022.

L'entreprise a ensuite saisi la CRA et la médiation en parallèle.

 La médiation a recommandé de limiter le redressement à un an compte-tenu des éléments suivants :

- Société récente,
- Contexte Covid,
- Absence de la visite-conseil qui aurait pu avoir un effet bénéfique sur les pratiques de l'entreprise,
- Contrôle sur pièces puis sur place avec redressement sur 3 ans mettant en péril la pérennité de l'entreprise.

Si la recommandation émise par la médiation n'a pas été suivie par l'organisme, le sujet a toutefois été porté au niveau national afin que les consignes soient précisées.

CNEC - Clarifier les règles d'ouverture des droits maladie et vieillesse des usagers du Centre National de l'Economie Collaborative

L'affiliation des usagers au régime général de l'économie collaborative et le règlement des cotisations sociales génèrent des droits maladie et retraite.

Le détail et le taux des droits maladie et vieillesse ne sont pas connus des usagers qui sollicitent régulièrement l'Urssaf pour obtenir des précisions.

 La médiation recommande de renforcer la communication sur les droits sociaux. Des contacts auprès de la Cnav et de la Cnam ont été communiqués à l'Urssaf.

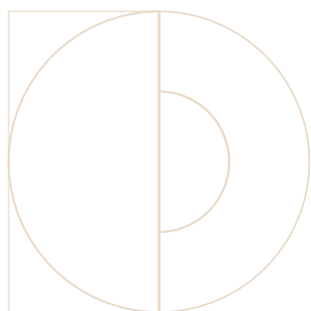
CESU - Crédit

Un crédit a été notifié à un usager compte CESU sans tenir compte de la présence d'aide covid et sans en informer l'usager (non remboursable, puisque non réglée)

L'usager se sent lésé de ne pas pouvoir obtenir le remboursement annoncé.

 La médiation préconise d'organiser un échange avec le gestionnaire de compte avant d'informer sur le montant du crédit ou d'ajouter une mention « sous réserve de la présence d'aide covid » par exemple.

Suivi des préconisations formulées les années précédentes par la médiation Urssaf



Déclaration et paiement des cotisations

Thème	Domaine-s	Année-s	Préconisation-s	Suivi
Majorations de retard	Législation/ règlementation Offre et qualité de service	2019	→ Communiquer à l'usager, dès l'établissement du plan de règlement, une simulation des majorations de retard complémentaires encourues dans l'hypothèse du respect de l'échéancier ; → Ouvrir la possibilité d'une remise des majorations de retard complémentaires par l'Urssaf, une fois le plan de règlement accordé dans des situations de circonstances exceptionnelles ; → Autoriser une remise de la part irrémissible quand la bonne foi est avérée ou la situation exceptionnelle ; → Analyser plus finement au regard de la loi Essoc et du droit à l'erreur, les demandes qui sont hors champ et qui sont automatiquement rejetées par un traitement automatisé ; → Revoir le montant restant dû (seuil de la contrainte 90 €) même en présence de nombreuses remises, en introduisant un paramètre de proportionnalité entre le solde du compte en principal et les majorations.	Des travaux sont menés notamment pour étudier la mise à disposition d'une calculatrice en ligne pour l'usager afin de simuler les majorations de retard complémentaires.

Thème	Domaine-s	Année-s	Préconisation-s	Suivi
Pénalités de retard en cas de régularisation d'une taxation d'office par une DSN	Offre et qualité de service	2023	La régularisation postérieure d'une taxation d'office par la transmission d'une DSN à néant ne fait pas annuler les pénalités de retard pour absence de déclaration car les pénalités de retard sont calculées sur la DSN précédente. Ainsi si la déclaration postérieure est positive, la DSN de régularisation qui serait à néant se voit appliquer des pénalités de retard sur un effectif qui ne correspond pas au mois sur lequel elles sont appliquées. Une DSN à néant ne devrait pas maintenir des pénalités de retard calculées sur l'effectif déclaré sur la DSN précédente.  La médiation recommande d'annuler les pénalités de retard dans ce cas de régularisation de DSN à néant.	Il semble préférable de gérer la régularisation rapide par la mécanique de remise ; peu importe que la régularisation soit faite sur la base d'une déclaration néant, le retard, lorsqu'il excède les délais et critères de remise automatique, doit donner lieu à application de pénalités pour en rester à un processus déclaratif vertueux. Les mécaniques de remise donnent toute leur place au droit à l'erreur et à la prise en compte d'une régularisation rapide.
Faciliter l'affectation des versements lors d'un télépaiement	Offre et qualité de service	2023	En application de l'article R.133-40 du code de la sécurité sociale, « en cas de règlement partiel, sauf si l'employeur en a manifesté la volonté expresse contraire, l'organisme habilité impute prioritairement le paiement effectué sur les créances que l'employeur est tenu de précompter sur la rémunération du salarié... ». Dans le cas d'espèce, la société a contesté la saisie-attribution pratiquée au mois d'avril 2023 au titre des périodes de février 2020 à juillet 2022 au motif qu'elle a sollicité des délais de paiement, les parts salariales étant réglées. A l'examen de la saisine, on note que les versements ne sont pas affectés sur les parts salariales. En effet, en reprenant l'état des débits du mois d'octobre 2022, la société a réglé l'intégralité des parts salariales. Les versements non affectés aux parts salariales ont été effectués par télépaiements. A la suite des échanges avec la société, l'Urssaf a suivi les recommandations de la médiation et a accepté de : → Délivrer la mainlevée sans paiement de la saisie-attribution pratiquée. → De prendre les frais à sa charge de procédure. → Et d'accorder des délais Les délais ont été respectés et la société a assuré le paiement de ses cotisations courantes également.  Afin d'éviter des notifications d'irrecevabilité de demandes de délais voire une procédure engagée à tort, la médiation préconise de revoir l'espace en ligne afin que les employeurs puissent affecter leurs versements dès le paiement en ligne.	Faute d'identification précise de l'usager sur la période d'affectation des sommes réglées par ses soins, la règle est la priorisation de l'affectation des sommes réglées sur les périodes les plus anciennes, peu importe la nature des cotisations et contributions. Il appartient à l'usager de préciser la période sur laquelle il désire que le paiement soit affecté ou à se montrer prudent en cas de paiement sur l'espace en ligne.

Thème	Domaine-s	Année-s	Préconisation-s	Suivi
Demandes de remboursement (traitement)	Offre et qualité de service	2021	Cas n°1 Une société a demandé un remboursement au motif qu'elle a réglé deux fois les cotisations de novembre 2019. Elle joint à sa demande son relevé bancaire de décembre 2019. Elle précise que sur son compte Urssaf ne figure qu'un seul paiement. L'Urssaf lui répond qu'un seul versement est enregistré et qu'il n'est pas fait suite à sa demande de remboursement. En juin 2021, la société saisit la médiation et renouvelle sa demande de remboursement. À la lecture du relevé bancaire, il ressort que l'un des paiements a été positionné sur le compte Urssaf d'une autre société.  Il est préconisé d'améliorer la transposition dans les outils du gestionnaire des documents déposés par les usagers dans leur espace en ligne afin que l'affichage des pièces jointes soit plus ergonomique. En effet, cela permettrait d'améliorer l'exploitation des documents joints à une demande et d'éviter les répétitions dans la régularisation de cas simples. Cas n° 2 Les demandes de remboursement formulées par les usagers impliquent un délai de traitement dont ils n'ont pas connaissance.  Il conviendrait de les expliciter : une partie relève du traitement par les services, le reste dépend de la réactivité de l'établissement bancaire de l'utilisateur. Par ailleurs, il serait utile de permettre à l'utilisateur de connaître l'état d'avancement de sa demande. Cas n° 3 Un usager particulier employeur a continué à effectuer le paiement des cotisations à l'Urssaf bien que depuis le 1er janvier 2020, il soit fait obligation aux particuliers employeurs de déclarer les salariés via le Cesu. Il a demandé le remboursement des cotisations versées à tort à l'Urssaf. La moitié de la somme lui a été remboursée et l'autre moitié a été imputée sur des dettes prescrites (cotisations de 1998).  Il convient de continuer à sensibiliser les gestionnaires de comptes sur les règles en matière de prescription afin de trouver une solution visant à neutraliser les périodes prescrites et éviter ainsi l'affectation de versement à tort.	1. L'Urssaf Caisse nationale prévoit de terminer le déploiement de l'information sur les délais de traitement via le service permettant de visualiser l'avancée de sa demande dans le processus d'instruction. L'amélioration de l'affichage des pièces jointes pourra être évoquée dans ce cadre. 2. Les demandes de remboursement font l'objet d'un suivi de traitement sur les comptes en ligne des usagers.

Thème	Domaine-s	Année-s	Préconisation-s	Suivi
Demandes de remboursement - période prescrite	Législation/ réglementation Offre/qualité de service	2023	La demande de remboursement des cotisations de sécurité sociale et d'allocations familiales indûment versées se prescrit par trois ans à compter de la date à laquelle lesdites cotisations ont été acquittées (article L.243-6 CSS). En novembre 2018, une société a effectué par erreur une DSN pour un montant de 1445 € alors qu'il n'y avait plus de salariés au 31/10/18. Une DSN rectificative a été faite en décembre 2018 qui n'a pas été prise en compte par l'organisme qui a prélevé la somme de 1445 € en janvier 2019. La société effectue une demande de remboursement en janvier 2023 à laquelle l'Urssaf ne fait pas droit en précisant que la demande est prescrite. Bien que la demande soit prescrite dans la mesure où elle concerne une période de l'année 2018, le prélèvement opéré résulte de la non prise en compte par l'organisme d'une DSN rectificative annulant le montant prélevé à tort. Il a été recommandé à l'organisme de lever la prescription et de faire droit à la demande de remboursement dans la mesure où si la DSN rectificative effectuée en décembre 2018 avait été prise en compte, le prélèvement effectué en janvier, objet de la demande de remboursement, n'aurait pas eu lieu. L'Urssaf a revu sa position en levant la prescription et en faisant droit à la demande de remboursement.  La médiation fait ici deux préconisations : → au titre du droit à l'erreur le délai de prescription des demandes de remboursement pourrait être rallongé. et/ou → les situations pour lesquelles la prescription serait levée d'office (retard dans le traitement du dossier, erreur manifeste de l'organisme) pourraient être précisées dans le texte de loi.	La doctrine interne de l'Urssaf permet dans des cas circonstanciés de lever la prescription et de rallonger le délai.
Contrat aidé par l'État et compte non à jour	Offre et qualité de service	2022	Afin de prétendre au bénéfice d'un contrat aidé par l'État, l'entreprise doit être à jour de ses cotisations auprès de l'Urssaf. Plusieurs entreprises se sont vu refuser le bénéfice de ces contrats par France Travail au motif que des débits étaient visibles au compte de l'entreprise, alors même que le compte de l'entreprise peut être considéré comme à jour notamment en cas de délai de paiement.  Le médiateur recommande d'investiguer sur la nature des données rendues accessibles à France Travail via le portail Partenaires et de fournir une grille de lecture de nos données à nos partenaires.	Un accompagnement du partenaire dans la lecture du portail partenaires sera organisé.

Thème	Domaine-s	Année-s	Préconisation-s	Suivi
Délai - Règlement des parts salariales	Offre et qualité de service	2023 Réitérée en 2024	Le règlement des cotisations salariales est un pré-requis à l'acceptation d'un échelonnement des cotisations patronales. En cas de refus de délai pour non règlement des cotisations salariales, le dossier poursuit les étapes de recouvrement amiable puis forcé. Alors que l'organisme refuse un délai au stade de l'amiable, il est courant que le Commissaire de Justice convienne d'un délai sur la totalité de la dette (cotisations patronales et salariales). La possibilité d'assouplissement de la règle avait été rendue possible pendant la crise sanitaire. La période actuelle de crise économique pourrait justifier la remise en œuvre de cette tolérance dans des cas exceptionnels à définir.  La médiation recommande une tolérance d'accord d'un règlement des cotisations salariales en deux échéances afin d'accélérer le processus de règlement et éviter de générer des frais supplémentaires pour l'usager qui est déjà en situation financière difficile.	Une proposition a été faite aux pouvoirs publics.
Délai – Mensualités sollicitées par l'entreprise	Offre et qualité de service	2023	L'octroi d'un échéancier de paiement est conditionné par le nombre de mensualités sollicitées par l'entreprise. Les services de l'Urssaf appliquent précisément les conditions du socle contentieux, imposant aux usagers un nombre d'échéances non conforme aux possibilités de paiement. L'application stricte des conditions du socle conduit parfois à une impasse, les deux parties étant dans l'impossibilité de trouver un rapprochement.  Le médiateur préconise la prise en compte des conditions globales dans lesquelles se trouve l'entreprise. Une analyse financière de premier niveau permettrait d'apprécier opportunément l'octroi d'un échéancier exceptionnellement important au regard des échéances accordées. L'analyse du bilan comptable et du CA en particulier doit être un indicateur d'analyse essentiel et permettrait d'avoir une approche objective de la situation.	Un traitement automatique est favorisé afin d'apporter une réponse rapide à l'usager. Si la demande de délai ne répond pas aux critères d'automatisation, elle fait systématiquement l'objet d'un traitement manuel par le gestionnaire en tenant compte du particularisme attaché au dossier.

Thème	Domaine-s	Année-s	Préconisation-s	Suivi
Délais accordés dénoncés pour défaut d'envoi du RIB et de l'autorisation de prélèvement	Offre et qualité de service	2023	En application de l'article R.133-36 du code de la sécurité sociale, seul le directeur de l'organisme peut, à la demande de l'employeur et après règlement intégral des cotisations salariales, accorder des délais de paiement jusqu'à concurrence de douze mois, pour le règlement des cotisations patronales, des pénalités et des majorations de retard . De nombreux usagers sollicitent la médiation en raison de leurs difficultés financières et souhaitent obtenir la mise en place d'un échéancier sur plus de 12 mois pour le règlement de leur dette. La médiation, au regard des justificatifs de charges et de revenus fournis, peut recommander à l'organisme de mettre en place des échéanciers plus longs, adaptés à la situation de chacun. Ces échéanciers sont alors accordés sous réserve de règlement des mensualités par prélèvement. De ce fait, l'envoi de la notification d'accord de délai s'accompagne d'une autorisation de prélèvement que l'utilisateur doit retourner complétée, signée et accompagnée de son RIB dans les meilleurs délais afin que l'accord de délais puisse être finalisé par l'organisme. Fréquemment, le demandeur ne renvoie pas les documents demandés suffisamment rapidement pour qu'ils puissent être traités par l'organisme avant la date du premier prélèvement (parfois même il omet tout simplement de renvoyer ces documents) ce qui engendre la rupture de l'échéancier. L'utilisateur revient alors vers la médiation ne comprenant pas pourquoi son échéancier a été rompu alors qu'il avait adressé son autorisation de prélèvement (mais trop tardivement) et sollicite donc sa remise en place. La médiation recommande alors la prise en compte de l'autorisation de prélèvement et du RIB transmis et la remise en place de l'échéancier accordé.  La médiation fait deux types de recommandations : - porter une attention particulière au temps écoulé entre la date de l'octroi du délai (date d'envoi de la notification d'accord de délais et des documents autorisant le prélèvement) et la première échéance en prélèvement afin de permettre à l'utilisateur de retourner les documents et aux services de les enregistrer sans que le délai de paiement ne soit rompu. En effet, les consignes de codification d'un échéancier sont de mettre la première échéance règlement au choix et en prélèvement seulement à partir de la seconde mensualité. - préciser dans la notification d'octroi de délai une date limite pour le retour de l'autorisation de prélèvement et du RIB, car actuellement le document invite simplement l'utilisateur à les retourner « dès réception ».	Depuis 2024, l'utilisation des coordonnées bancaires connues est généralisée pour le télépaiement. Une demande de RIB pour un délai de paiement est nécessaire uniquement si l'utilisateur ne possède pas de RIB prélèvement ou de RIB télépaiement. Le mandat signé pour le RIB prélèvement ou le RIB télépaiement vaut pour les échéances courantes et les échéances de délais. La notification d'accord de délai adressée à l'utilisateur précise les coordonnées bancaires sur lesquelles les échéances de délai seront prélevées et laisse la possibilité, le cas échéant, à ce dernier de s'opposer au prélèvement, de demander la caducité du délai et un remboursement éventuel si le 1er prélèvement a été effectué. Un plan d'actions d'intégration en masse des RIB Télépaiement en tant que RIB Délai va être réalisé en cours d'année 2025.

Thème	Domaine-s	Année-s	Préconisation-s	Suivi
Praticien auxiliaire médical (PAM) exerçant une activité conventionnée et une activité non conventionnée	Offre et qualité de service	2023	Les revenus estimés concernant les PAM avec une activité conventionnée et une activité non conventionnée se calculent uniquement sur la base cumulée d'un revenu en totalité conventionné. La distinction entre les deux revenus de chaque activité se fait lors de la prise en compte des revenus réels pour le calcul des cotisations définitives de l'année concernée. Lorsqu'un usager immatriculé en tant que PAM ayant plusieurs activités effectue une demande de modulation (calcul des cotisations sur des revenus estimés), les cotisations qui en découlent sont calculées en tant que revenus conventionnés même si une partie de ces revenus concerne une activité non conventionnée. Les revenus non conventionnés ne bénéficient pas d'une prise en charge de la CPAM. Ainsi, la prise en compte de revenus estimés dont la majeure partie provient de l'activité non conventionnée peut engendrer un remboursement non justifié qui nécessitera un appel de cotisations complémentaire lors de la prise en compte des revenus réels conventionnés et non conventionnés. Cet avis complémentaire peut être très important si les revenus tirés de l'activité non conventionnée sont élevés. L'appel de cotisations peut donc être considéré comme injuste par l'usager qui a fait la démarche de déclarer un revenu estimé pour être au plus proche de ses revenus réels.  Le médiateur préconise de mettre à disposition un outil de simulation qui permettrait à l'usager de calculer au plus juste les cotisations sur un revenu estimé qui prendrait en compte à la fois les revenus sur la partie conventionnée et sur la partie non conventionnée. Le résultat permettant d'ajuster si nécessaire le montant des revenus estimés à déclarer à l'Urssaf pour éviter la génération d'un crédit pas toujours souhaité par l'usager et la génération d'un appel de cotisations qui peut s'avérer important lors de la régularisation définitive suite à prise en compte des revenus réels.	Une évolution est prévue en 2026 avec la mise en œuvre du projet de réforme de l'assiette afin d'offrir la possibilité d'estimer les revenus conventionnés et les revenus non conventionnés.

Thème	Domaine-s	Année-s	Préconisation-s	Suivi
PAM passant du statut d'entreprise individuelle au statut de société d'exercice libéral par actions simplifié (SELAS)	Offre et qualité de service	2023	Un professionnel de santé, médecin généraliste conventionné, est en activité depuis 2015. Suite au passage du statut d'entreprise individuelle à une SELAS, le Siret de l'entreprise individuelle a été fermé puisque l'activité de la société a lieu à la même adresse. Cela a mis en difficulté l'utilisateur pour effectuer ses déclarations. Un courrier spécifique a été créé afin de mieux informer les usagers des impacts liés au changement de statut : → Si l'adresse de l'entreprise individuelle et de la société est identique : l'adresse de l'entreprise individuelle est clôturée ce qui entraîne la fermeture du Siret. Un nouvel espace en ligne doit être créé avec comme identifiant le numéro de Sécurité sociale. → Si les adresses sont différentes : un nouvel identifiant Siret est attribué, en complément du Siret existant pour l'entreprise individuelle. En cas de cessation de l'entreprise individuelle, une formalité de cessation d'activité doit être réalisée sur le site du guichet unique.	Un courrier spécifique a été créé afin de mieux informer les usagers des impacts liés au changement de statut : - Si l'adresse de l'entreprise individuelle et de la société est identique : l'adresse de l'entreprise individuelle est clôturée ce qui entraîne la fermeture du Siret. Un nouvel espace en ligne doit être créé avec comme identifiant le numéro de Sécurité sociale. - Si les adresses sont différentes : un nouvel identifiant Siret est attribué, en complément du Siret existant pour l'entreprise individuelle. En cas de cessation de l'entreprise individuelle, une formalité de cessation d'activité doit être réalisée sur le site du guichet unique.

Assiette sociale

Thème	Domaine-s	Année-s	Préconisation-s	Suivi
Cotisation subsidiaire maladie	Offre et qualité de service	2021	La protection universelle maladie (Puma) permet à toute personne qui travaille ou réside en France de manière stable et régulière de bénéficier de la prise en charge de ses frais de santé. Une cotisation subsidiaire maladie (CSM) est mise en place pour certains assurés répondant à des critères de revenus professionnels et du capital. L'assiette de la CSM comprend les revenus du capital et du patrimoine. Ces informations sont communiquées aux Urssaf par l'administration fiscale pour immatriculer les comptes des redevables. Cas n°1 À réception des données de la DGFIP, la situation personnelle n'est pas prise en compte pour définir de la juste immatriculation. Si des revenus salariés, des allocations chômage ou des pensions d'invalidité ou de retraite sont déclarés dans le foyer fiscal, la cotisation n'est pas due. Par ailleurs, la notion de présence de façon stable et régulière sur le territoire français est aussi à prendre en compte. Ces problématiques entraînent une réitération des demandes d'annulation de la part des contribuables sur deux voire trois exercices consécutifs.  Le médiateur recommande aux services internes d'améliorer par des requêtes complémentaires l'identification des personnes dont les comptes ont déjà été ouverts puis radiés sur la base de pièces justificatives. Par ailleurs, le médiateur propose d'examiner avec les services si une procédure d'interrogation en cours d'année pourrait être pertinente. Cas n° 2 Certains assurés ne sont pas redevables chaque année de la cotisation de manière continue. Actuellement, le compte cotisant est radié dès lors qu'une personne n'est plus redevable et un nouveau compte sera ouvert si l'assuré redevient redevable quelques années après.  Le médiateur recommande la gestion par un identifiant unique pour une même personne afin de disposer de l'historique du compte. Cas n°3 En principe, une personne cotise à la Caisse des Français de l'étranger (CFE) lorsqu'elle est expatriée et ne réside pas en France. N'exerçant pas d'activité professionnelle en France et ne résidant pas de façon stable et régulière en France, la personne qui cotise à la CFE ne remplit donc pas les conditions pour être assujettie à la cotisation subsidiaire maladie. Or, de nombreuses personnes couvertes par la CFE reçoivent des appels à cotisation pour la CSM.  Le médiateur recommande d'examiner les modalités selon lesquelles l'information sur ces situations pourraient être obtenues avant l'envoi des appels à cotisations.	Cas n°1 Les données fiscales transmises par l'administration fiscale ne sont actuellement pas intégrées dans notre système d'informations dans leur intégralité. Des opérations de fiabilisations complémentaires sont donc à l'étude. Néanmoins, la situation de l'utilisateur peut évoluer d'une année sur l'autre il est donc difficile de préjuger de sa situation en N+1. Cas n°2 Dans le cas où l'administration fiscale transmet le numéro identifiant du redevable, les traitements de migration rapprochent bien le compte connu et ne procèdent pas à la radiation de l'ancien compte : il y a donc bien conservation de l'historique. Dans le cas hypothétique d'une personne qui ne serait redevable qu'une année sur trois, le besoin de conservation du numéro de compte ne paraît pas essentiel. Par ailleurs, côtés gestionnaires en Urssaf, l'historique est bien consultable même en cas d'attribution de numéros de comptes différents suite à radiation. Cas n°3 Un premier contact a été pris avec l'administration fiscale. La poursuite des échanges permettra d'aborder la thématique de la fiabilisation des données véhiculées par l'administration fiscale en amont de leur intégration dans le système d'information Urssaf. La difficulté là encore tient au fait que d'une année sur l'autre la situation de l'utilisateur peut changer.

Thème	Domaine-s	Année-s	Préconisation-s	Suivi
Cotisation subsidiaire maladie (CSM) – Allocation aux adultes handicapés (AAH)	Évolutions législatives et réglementaires	2022	La CSM est due par des personnes prises en charge par l'assurance maladie et dont les revenus d'activité professionnelle n'atteignent pas un seuil. Pour le calcul de la CSM, sont pris en compte les revenus du patrimoine. Antérieurement à la Puma, les bénéficiaires de l'AAH étaient exonérés de la cotisation CMU en application de l'article L.380-2 du code de la Sécurité sociale. Depuis la mise en œuvre de la Puma, seules les personnes percevant certains revenus de remplacement – pensions et rentes invalidité – sont exonérées de la CSM. La définition restrictive des revenus de remplacement permettant une exonération de droit a modifié la situation des titulaires de l'AAH. Cette évolution est particulièrement incomprise des titulaires de l'AAH dont la situation personnelle n'a pas évolué lors de la mise en œuvre de la Puma. L'impossibilité de travailler comme une capacité de travail très réduite a pour effet de les rendre redevables de la CSM du fait de la détention d'un patrimoine. Pour ces personnes, la détention d'un patrimoine répond le plus souvent à une logique familiale de sécurisation anticipée de leurs conditions de vie pour faire face à la disparition des personnes les accompagnant, notamment le vieillissement des parents. La prise en compte de ces revenus du patrimoine dans le cadre de la CSM est vécue comme une injustice supplémentaire au regard de leurs conditions de vie dans la société, d'autant plus que ces revenus du patrimoine sont pris en compte dans les ressources pour déterminer le montant de l'AAH. Ces situations sont peu nombreuses et particulièrement dignes d'intérêt. La médiation recommande de faire évoluer la législation afin que les bénéficiaires de l'AAH soient traités comme les titulaires d'une pension d'invalidité. Il est enfin relevé une discrimination pour les personnes seules. En effet, les personnes mariées ou liées par un Pacs sont exemptées de la CSM pour les deux membres du foyer dès lors que l'un des deux justifie d'un revenu ou d'une pension (retraite, invalidité).	La proposition a été formulée auprès des pouvoirs publics.
Cotisation subsidiaire maladie (CSM)	Offre et qualité de service	2023	La médiation a été saisie de plusieurs demandes des usagers suite à leur assujettissement à la CSM alors que ces derniers ne bénéficiaient pas effectivement des prestations de l'assurance maladie. Ces usagers, qui viennent souvent d'un autre pays, n'ont pas compris qu'ils devaient en parallèle se faire connaître auprès de l'Assurance maladie à l'aide du formulaire de demande d'ouverture des droits à l'assurance maladie. Les usagers se retrouvent ainsi à contacter l'Urssaf pour régulariser leur situation. Dans une logique de lutte contre le non-recours aux droits, la médiation préconise la création d'un flux d'information vers les CPAM après règlement de la CSM afin de pouvoir ouvrir les droits assurance maladie auprès des usagers n'ayant pas fait la demande par ignorance.	Une action commune est en cours en lien avec les CPAM qui devront communiquer auprès des usagers ne disposant pas de NNI sur les modalités d'ouverture de droits à l'assurance maladie. Un webinaire sera diffusé auprès de ces usagers au démarrage de la campagne.

Thème	Domaine-s	Année-s	Préconisation-s	Suivi
Avantages en espèces / en nature - Prise en charge des contraventions	Évolutions législatives et réglementaires	2022	Il ressort de l'article L.121-2 du code de la route que le paiement des amendes relatives aux « infractions à la réglementation sur le stationnement des véhicules ou sur l'acquittement des péages » relève par principe des dépenses personnelles du responsable pénal de l'infraction, et non « des charges de caractère spécial inhérentes à la fonction ou à l'emploi du salarié que celui-ci supporte au titre de l'accomplissement de ses missions » (au sens de l'arrêté du 20 décembre 2002). En cas de prise en charge par l'employeur d'amendes relatives aux « infractions à la réglementation sur le stationnement des véhicules ou sur l'acquittement des péages », infligées au salarié dans le cadre de l'utilisation de son véhicule personnel ou du véhicule de l'entreprise, les sommes en cause doivent dans tous les cas : → être considérées comme un avantage versé en contrepartie ou à l'occasion du travail ; → et être soumises à cotisations et contributions sociales en qualité de complément de rémunération, peu important les conditions dans lesquelles l'amende a été infligée (trajet domicile/travail ou activités et déplacements professionnels). Les infractions au stationnement sont majoritairement liées à l'activité professionnelle. Il a été identifié que la régularisation de l'assiette des cotisations sociales, au titre des contraventions de stationnement, était un irritant pour l'utilisateur et source d'incompréhension. En effet, le stationnement irrégulier du salarié est parfois causé par des exigences liées notamment à son secteur d'activité (transports, dépannage, livraison...).  Il est proposé une évolution de doctrine afin de ne pas réintégrer dans l'assiette des cotisations sociales le montant des contraventions de stationnement sous réserve du respect de deux conditions cumulatives : • le stationnement irrégulier doit être qualifié de gênant ou abusif ; • la verbalisation de l'infraction a été opérée dans le cadre de l'activité professionnelle.	

Thème	Domaine-s	Année-s	Préconisation-s	Suivi
Vêtements de travail	Évolutions législatives et réglementaires	2022	Peuvent être considérées comme des frais professionnels les dépenses d'entretien des vêtements mis à la disposition des salariés : → soit lorsque ces vêtements répondent aux critères de vêtements de protection individuelle au sens des articles R 4321-1 à 5 du code du travail ; → soit lorsqu'ils répondent à une coupe et une couleur (uniforme notamment) fixées par les entreprises, spécifiques à une profession et qui répondent à un objectif de salubrité, de sécurité (cas notamment des agents de police) ou concourent à la démarche commerciale de l'entreprise. Ces vêtements doivent demeurer la propriété de l'employeur. Ils ne doivent pas être portés en dehors de l'activité professionnelle du salarié sauf à être considérés comme des avantages en nature. Le port de ces vêtements doit être obligatoire en vertu d'une disposition conventionnelle individuelle ou collective ou d'une réglementation interne à l'entreprise. Aussi, pour les vêtements de travail, l'employeur doit produire la disposition attestant de la propriété du vêtement et du caractère obligatoire de son port. En l'espèce, un contrôle a été réalisé auprès d'une société ayant pour activité les services funéraires. Celle-ci a fourni à ses salariés des vêtements achetés dans des enseignes grand public non griffés au nom de la société. Elle estime qu'il n'est pas envisageable d'imposer au client des costumes griffés au nom de la société compte tenu des cérémonies lors desquelles ils sont utilisés. En application des règles susvisées, l'Urssaf a procédé à la réintégration des sommes versées considérant que : → les vêtements achetés ne répondent pas aux critères de vêtement de protection individuelle ou à des vêtements de coupe et de couleur fixées par l'entreprise spécifiques à une profession qui répondent à un objectif de salubrité ou concourent à la démarche commerciale de l'entreprise ; → les vêtements n'étaient pas griffés au nom de la société ; → Il n'a pas été démontré que ces vêtements demeuraient la propriété de l'employeur.  Il est proposé une évolution de doctrine afin de considérer que l'achat par l'entreprise de vêtements dont elle impose le port à ses collaborateurs, ne constitue pas la prise en charge d'une dépense personnelle. L'entreprise devra démontrer que ces vêtements demeurent la propriété de l'entreprise et que le port est obligatoire (production d'un document formalisant cette obligation).	

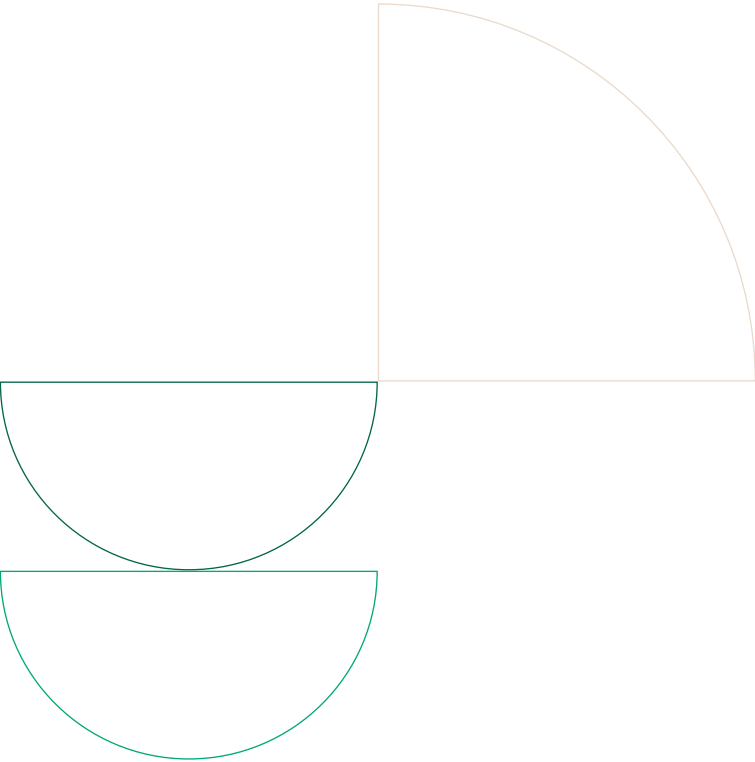
Publics dédiés

Thème	Domaine·s	Année·s	Préconisation·s	Suivi
Particuliers employeurs adhérent du service Cesu	Offre et qualité de service	2021	Les particuliers employeurs sont souvent en difficulté face aux démarches administratives et à la prise en main des outils informatiques. La saisie en ligne n'est pas, a priori, suffisamment explicite pour ces assurés. Une attention particulière doit être portée à cette catégorie d'utilisateurs : → en encourageant la prise de contact téléphonique avec les usagers afin de faire œuvre de plus de pédagogie ; → en veillant à systématiquement associer des usagers à la conception des services ; → en permettant aux usagers optant pour le Cesu au format papier de disposer également d'un espace en ligne, ce qui pourrait permettre une transition et un passage ensuite au service déclaratif en ligne en totalité.	De nombreuses actions ont été engagées pour accompagner au mieux les utilisateurs à la bonne prise en main du site : chatbot, tutoriels, webinaires, communication sur les bonnes pratiques, lettre d'information, accompagnement à la création du compte Cesu et à la première utilisation de l'espace en ligne, voicebot, livechat,... L'association effective des usagers à la rénovation en cours des sites internet Cesu et Pajemploi est une source de satisfaction pour la médiation nationale. Des ateliers d'écoute usagers sont prévus en 2025.
Adhérent CESU attributaire de la prestation de compensation du handicap (PCH) ou de l'Allocation d'éducation de l'enfant handicapé (AEEH)	Evolution législative/réglementaire	2023	Un bénéficiaire de la PCH ou de l'AEEH peut obtenir, sur demande, l'exonération des cotisations patronales de Sécurité sociale à l'Urssaf service Cesu. Cette exonération prend effet au 1er jour du trimestre civil au cours duquel la demande d'exonération parvient à l'Urssaf service Cesu. En cas de complément AEEH demandé tardivement par erreur et obtenu de façon rétroactive, l'exonération des cotisations de sécurité sociale afférentes à l'emploi d'une tierce personne est mise en place au premier jour du trimestre civil au cours duquel la demande d'exonération est faite et non à partir de la date de mise en œuvre de l'AEEH accordée de façon rétroactive. Les conditions exigées, pour obtenir une exonération, sont difficiles à comprendre et à respecter pour des personnes peu coutumières de ces démarches et peu informées par les structures territoriales compétentes.  Il conviendrait de faire évoluer les textes pour que l'exonération puisse être appliquée à effet rétroactif lorsque la PCH ou l'AEEH a été attribuée à effet rétroactif par le département.	En attente de l'évolution des textes pour pouvoir appliquer la préconisation.

Thème	Domaine·s	Année·s	Préconisation·s	Suivi
Particuliers employeurs clients des entreprises ou associations mandataires	Offre et qualité de service	2023	L'entreprise ou l'association mandataire est chargée (mandatée) par le particulier pour effectuer la gestion administrative de son dossier et réaliser les obligations déclaratives. Le bénéficiaire du service, ici le particulier, conserve la qualité d'employeur. A ce titre, il est responsable du règlement du salaire, des déclarations et du paiement et des cotisations sociales. L'entreprise ou l'association mandataire réalise les obligations déclaratives, pour le compte de l'employeur, auprès de l'Urssaf du lieu de résidence du particulier employeur. Lorsque l'entreprise ou l'association mandataire ne réalise pas ou réalise avec retard les obligations pour le compte de son/ses clients, l'Urssaf engage toutes les procédures de recouvrement directement auprès de ces derniers. Les particuliers employeurs faisant appel aux services d'un mandataire entendent se décharger sur celui-ci de la gestion de leur compte. Ils ont par ailleurs du mal à comprendre les sommes réclamées par l'Urssaf alors qu'ils peuvent parfois les avoir déjà versées au mandataire.  A l'ouverture d'un compte particulier employeur géré par une entreprise/ association mandataire, il faudrait systématiser l'envoi d'un courrier au particulier pour l'informer de ses droits et obligations et du fait qu'il reste responsable en cas de défaillance de son mandataire.	L'Urssaf Rhône-Alpes a mis en place ce courrier depuis début 2025.
Entreprises ou associations mandataires de service à la personne	Offre et qualité de service	2023	La demande d'habilitation de l'avance immédiate du crédit d'impôt (AICI) s'effectue sur la plateforme API tiers de prestation. La procédure pour solliciter l'AICI est extrêmement longue et complexe. Les délais d'octroi de ce dispositif mettent en difficultés les structures qui le sollicitent.  Le médiateur préconise de réduire les délais de traitement des demandes. Il propose également que le service chargé d'octroyer les habilitations indique le délai prévisionnel de traitement de la demande. A défaut, le médiateur propose que ce même service informe la structure de l'évolution de la demande.	La situation est apurée et la prise en charge des demandes d'habilitations est faite sous 48h. L'organisme de service à la personne est contacté par téléphone.

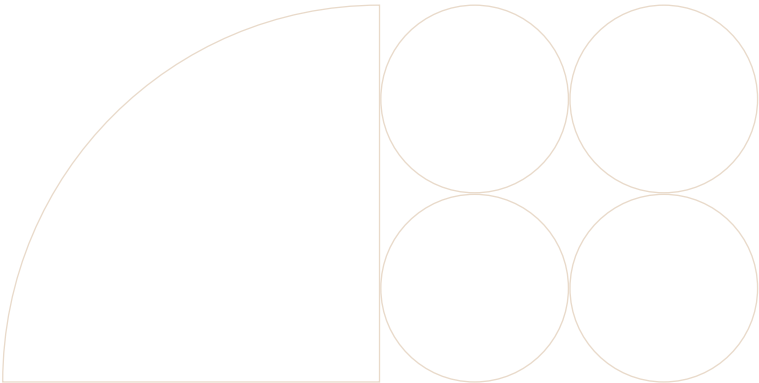
Thème	Domaine-s	Année-s	Préconisation-s	Suivi
Association Junior entreprise - Prélèvement à la source	Offre et qualité de service	2021	Une association étudiante (Junior entreprise), cotisant auprès de l'Urssaf, a reçu plusieurs courriers l'invitant à se mettre en conformité avec le prélèvement à la source. L'association précise que son objet social consiste à procurer aux étudiants membres des moyens de formation complémentaires en leur permettant d'effectuer des travaux d'études confiés par des entreprises. Elle ajoute que les sommes versées aux étudiants à cette occasion sont considérées sur le plan fiscal comme des honoraires et non des salaires, et sont déclarées par leurs bénéficiaires dans la catégorie des bénéfices non commerciaux (BNC). L'association estime donc qu'elle n'a pas d'obligation déclarative spécifique liée au prélèvement à la source. Elle fournit la réponse de l'administration fiscale à sa demande de rescrit. Sur la base du rescrit fiscal transmis par l'association, il s'avère que celle-ci verse des honoraires aux étudiants qui réalisent des missions de conseil. Ces honoraires figurent dans les déclarations de résultats et dans les déclarations DAS 2 souscrites en 2019 et 2020. Les déclarations de résultats sur ces 2 années ne mentionnent aucun salaire. Les honoraires ne sont pas des revenus soumis à l'impôt sur le revenu suivant les règles applicables aux salaires. Par conséquent, les revenus en cause ne relèvent pas du 1° du 2 de l'article 204 A du Code général des impôts et l'association n'est pas concernée par les dispositions de l'article 87-0 A relatives aux personnes tenues d'effectuer la retenue à la source sur les salaires.  Dans cette situation, il est préconisé de faire application du rescrit fiscal et de procéder aux paramétrages nécessaires afin d'exclure l'association de l'extraction qui envoie les données relatives au prélèvement à la source lors de la transmission au service des impôts des entreprises (SIE).	La loi de financement de la Sécurité sociale pour 2023 a clarifié le statut des juniors entreprises au regard des cotisations et contributions sociales. Les modalités de mise en œuvre sont en cours de définition. Au plan fiscal, la DGFIP a été alertée sur cette situation dans laquelle les juniors étaient, à tort, identifiées comme en défaillance sur le prélèvement à la source (PAS). La DGFIP a confirmé que ces étudiants sont soumis aux acomptes contemporains car ils relèvent du régime des bénéfices non commerciaux. Les associations juniors-entreprises ne sont pas redevables du PAS. La DGFIP a mis en place des consignes spécifiques permettant de neutraliser la défaillance et de procéder à la remise gracieuse des pénalités. Des difficultés demeurent sur le plan déclaratif et relèvent de la feuille de route du service d'information.
Artistes-auteurs	Législation/ réglementation Offre et qualité de service	2021	Lors de l'affiliation, des cotisations de début d'activité sont appelées dans l'attente des revenus définitifs. Une très grande partie des artistes-auteurs ont des revenus extrêmement bas, voire aucun revenu (pas de vente de leurs œuvres) et sont dans l'impossibilité de payer. D'autres n'ont que des revenus ponctuels liés à la parution d'un ouvrage par exemple.  Il est préconisé de revoir le montant des cotisations de début d'activité trop élevé pour cette catégorie d'usagers ou revoir le mode de calcul des cotisations. Un calcul identique à celui s'appliquant aux auto-entrepreneurs serait de nature à réduire les litiges et faciliter la compréhension.	Le forfait de début d'activité est une disposition réglementaire. L'attention de la direction de la Sécurité sociale et du ministère de la culture a été appelée sur ce point.

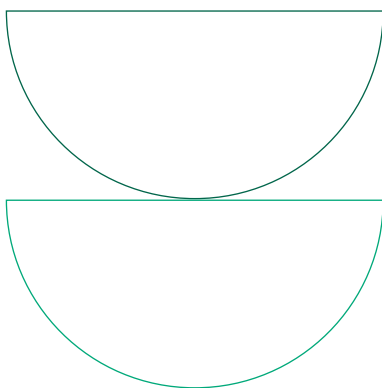
Thème	Domaine-s	Année-s	Préconisation-s	Suivi
Artistes-auteurs Remboursement de la cotisation vieillesse plafonnée ou autres remboursements	Offre et qualité de service	2022	Les crédits issus du 3 en 1 sont remboursés automatiquement dès lors que le RIB de l'artiste est connu. En l'absence de coordonnées bancaires, l'artiste est sollicité afin qu'il renseigne son RIB sur son espace en ligne.  Pour les autres crédits, la médiation préconise une amélioration du délai de remboursements.	Le process a évolué ce qui a permis de réduire les délais de remboursement.
Artistes-auteurs Multi-activités	Offre et qualité de service	2022 Réitérée en 2024	Dans le cas d'une multi-activités si les activités sont déclarées à la même adresse alors un seul Siret est attribué. Lors de la radiation d'une des activités, l'Insee n'est pas en mesure de faire de distinction et le numéro Siret est fermé. L'Insee doit être contactée pour demander la réactivation du Siret.  La médiation recommande de se rapprocher de l'Inpi afin de travailler sur la prise en compte des radiations.	Ce sujet doit être pris en charge dans le cadre de la gestion de la multi activité de manière plus générale.



Thème	Domaine-s	Année-s	Préconisation-s	Suivi
Artistes-auteurs en début d'activité	Législation/ règlementation	2023 Réitérée en 2024	Lors de l'affiliation, des cotisations de début d'activité sont appelées dans l'attente des revenus définitifs. C'est une provisionnelle, en conséquence l'artiste-auteur a la possibilité de moduler son montant à sa convenance pour se rapprocher au plus près de ce qu'il pense gagner. Une très grande partie des artistes-auteurs ont des niveaux de revenus extrêmement faibles, voire aucun revenu (absence de vente de leurs œuvres) et sont dans l'impossibilité de s'acquitter des cotisations. D'autres ne disposent que de revenus ponctuels liés à la parution d'un unique ouvrage par exemple. En principe ils ont la possibilité de moduler les revenus d'assiette, hormis quand l'affiliation intervient en fin d'année et que l'artiste-auteur n'a pas été en mesure de demander cette révision avant les dates limites autorisées. Souvent ils sont informés après la dernière échéance d'ouverture de la modulation. Cette mesure est souvent incomprise par les artistes qui la jugent injuste, injustifiée et incohérente dans la mesure où il leur est imposé de faire l'avance de sommes forfaitaires lesquelles, dans la plupart des cas, feront l'objet d'un remboursement total dès l'exploitation de la déclaration de revenus réel.  Le médiateur fait trois préconisations : 1. Autoriser les artistes-auteurs à moduler leurs assiettes provisionnelles de cotisations en temps réel et sans limite afin de permettre un calcul au plus proche des derniers revenus, leur évitant ainsi de faire une avance financière souvent objet d'un remboursement en milieu d'année suivante. Prévoir un aménagement une fois l'exercice clos, pour ne traiter que les cas des débiteurs faisant face aux procédures de recouvrement. 2. Revoir le mode de calcul des cotisations. Un calcul apparenté au régime micro social simplifié, inspiré de celui s'appliquant aux auto-entrepreneurs, serait de nature à répondre aux besoins des artistes-auteurs (ne payer qu'en présence de revenus réellement réalisés), leur faire bénéficier d'un statut adapté à leurs activités, et ainsi réduire les litiges et faciliter la compréhension. 3. Déployer un processus d'accompagnement des nouveaux artistes-auteurs pendant les premiers mois d'activité (fin d'un cycle complet d'appel provisionnel de cotisation, et régularisation sur le revenu réel pour les artistes-auteurs non précomptés).	Concernant la préconisation n°1 : L'ensemble des appels de cotisations provisionnels a déjà été appelé et il n'est pas possible de les modifier a posteriori. Le calcul de la provision tient compte de la date de début d'activité, le forfait de début d'activité est proratisé ce qui limite cet inconvénient. Le montant du forfait pourrait en revanche être revu à la baisse. Concernant la préconisation n°2 : Une telle réforme supposerait une refonte complète du régime ou le maintien d'une déclaration annuelle en plus des déclarations trimestrielles et une refonte radicale du système d'information pour la gestion des artistes auteurs qui choisirait l'équivalent d'un régime d'AE. Concernant la préconisation n°3 : Il existe des outils d'accompagnement notamment un flyer joint à l'immatriculation qui rappelle notamment le principe de la modulation, une lettre d'information mensuelle, de nombreuses vidéos et des pas à pas sur Urssaf.fr. L'accompagnement du début d'activité des artistes auteurs sirétisés pourrait être renforcé. Une étude des parcours des artistes auteurs a débuté en 2025 pour mieux identifier les parcours et les offres de services qui pourraient y être associés.

Thème	Domaine·s	Année·s	Préconisation·s	Suivi
Économie collaborative		2022	Aucun transfert automatique de données n'est prévu vers les attributaires, notamment la caisse d'assurance retraite. Généralement l'utilisateur se rapproche de la caisse d'assurance retraite et lui transmet une attestation annuelle de versement des cotisations établie par l'Urssaf selon un modèle national émis par la Cnam, la Cnav et l'Urssaf Caisse nationale. Toutefois il peut rencontrer des difficultés avec sa caisse d'assurance retraite locale pour la prise en compte de cette attestation.  Il serait bénéfique pour les usagers et les organismes de prévoir une transmission automatique des données afin d'améliorer la qualité du service rendu à l'utilisateur et réduire le risque d'erreur.	Aucun transfert automatique des données économie collaborative vers la caisse de retraite n'est pour l'instant prévu.





Relation à l'utilisateur

Thème	Domaine-s	Année-s	Préconisation-s	Suivi
Courriers et notifications	Offre et qualité de service	Pérenne	L'amélioration des courriers et notifications est un axe de progrès identifié dans la convention d'objectifs et de gestion et engagé dans le réseau. Le médiateur souscrit pleinement à cet objectif et recommande que les travaux en cours tiennent compte des axes suivants : → utilisation d'un langage simple et rassurant avec des termes compréhensibles par tous ; → explication plus détaillée du courrier ; → réponse à la question posée et non de façon générale ; → nécessité de mentionner les options qui s'offrent à l'utilisateur (possibilité de demander un délai, démarches à réaliser pour régulariser sa situation, ...) → indication claire des motifs de refus et des voies de recours.  De manière concrète la médiation a préconisé en 2022 l'évolution des courriers suivants, mal compris de la part des usagers : → Notification de crédit pour les employeurs avec notamment mention des périodes de référence (préconisation réitérée en 2024). → Majorations de retard complémentaires. Par ailleurs, en 2022 la médiation a recommandé de faire évoluer la civilité des personnes transgenres sur les correspondances afin de garantir le respect de leurs droits.	Cette préconisation s'inscrit dans le cadre plus global du chantier dédié à la réécriture des courriers existants, mis en place depuis 2020. L'objectif est d'adresser des courriers plus lisibles, plus simples et plus intelligibles aux usagers. Par ailleurs, des formations à destination des rédacteurs de courriers ont été mises en place. Concernant les notifications de crédit, le sujet est à instruire afin de s'assurer de la clarté du courrier. Concernant les courriers en lien avec les majorations de retard, leur révision n'est pas priorisée à date. Concernant l'évolution de la civilité des personnes transgenres, une étude a été menée. La solution trouvée consiste pour l'instant à modifier en manuel la civilité sur demande de l'utilisateur.

Thème	Domaine-s	Année-s	Préconisation-s	Suivi
Tese – Décompte des cotisations	Offre et qualité de service Législation/réglementation	2023	Le service Tese est une offre simplifiée qui s'adresse aux entreprises du régime général. Son fonctionnement se décompose en trois phases : → L'adhésion → Les volets pour identifier les salariés → Les volets sociaux qui permettent d'établir les bulletins de paie et les décomptes des cotisations. La gestion de ce service est partagée entre deux services nationaux et les Urssaf. Ainsi les services nationaux détiennent l'expertise sur la gestion de la paie et transmettent aux Urssaf les éléments nécessaires à la gestion de l'échéance des cotisations. Les usagers du Tese peuvent avoir une mauvaise compréhension des cotisations appelées et de la gestion de leur compte en raison de plusieurs facteurs : → Mauvaise compréhension du process (envoi des volets sociaux/calcul des cotisations par le service national Tese/ envoi du décompte de cotisations à l'adhérent/ transmission du fichier de facturation à l'Urssaf/ prélèvement automatique). Le décalage de deux mois entre le moment où le volet social de la période est enregistré et le prélèvement peut notamment poser des difficultés. → Manque de lisibilité des décomptes adressés : dès lors qu'il y a des correctifs ou des anomalies et que les prélèvements prévus ne peuvent pas être opérés ou qu'il y a des impayés, il y a des risques de confusion et de compréhension. La situation est encore plus difficile à appréhender en cas de délais en cours sur des périodes antérieures. → Manque de visibilité des gestionnaires de l'Urssaf sur les mouvements du compte : en cas de contact de la part de l'utilisateur, le gestionnaire ne peut pas le renseigner à bon escient sur l'état de son compte.  Le médiateur préconise de travailler de manière globale sur le sujet. Il recommande notamment : → D'améliorer la compréhension des décomptes de cotisations pour les adhérents du Tese et de les alerter en cas d'anomalie (exemple : suspension des prélèvements/reprise). Cette préconisation est réitérée en 2024. Deux courriers pourraient être créés : - Un premier courrier, informant d'un dysfonctionnement qui empêche la mise en recouvrement des périodes postérieures. - Un deuxième courrier, précisant que la régularisation a été effectuée et que les périodes qui n'ont pas pu faire l'objet de prélèvements (préciser les mois concernés et les montants) seront prélevées sur la prochaine échéance. → De renforcer la coopération des services nationaux avec les Urssaf (interlocuteurs dédiés pour des situations complexes) pour gagner en efficacité → De réfléchir à un alignement des dates d'exigibilité des cotisations sur le droit commun (au 5 ou 15 du mois). Le médiateur note qu'une rénovation de cette offre est en cours. Elle devrait permettre d'adapter le langage utilisé et de permettre de détecter les anomalies plus en amont afin de prévenir les usagers.	Un courrier a été créé afin d'informer que la régularisation a été effectuée et que les périodes qui n'ont pas pu faire l'objet de prélèvements seront prélevées sur la prochaine échéance est disponible.

Thème	Domaine-s	Année-s	Préconisation-s	Suivi
Clarifier et mieux guider l'utilisateur dans son espace usager en ligne	Offre et qualité de service	2021 Réitérée en 2024	1. Motif médiation Le médiateur peut être saisi via l'espace usager en ligne sans que les conditions de recevabilité de la médiation soient clairement mises en évidence et comprises des demandeurs. Ainsi, un nombre croissant d'utilisateurs saisissent le médiateur pour la transmission de documents à l'Urssaf ou encore dans l'espoir que leur dossier sera traité plus rapidement. De nombreuses actions de communications effectuées auprès de nos publics en 2021 ont permis de rappeler aux utilisateurs le fonctionnement de la médiation et notamment les conditions de recevabilité d'une demande. Le médiateur national recommande une évolution du formulaire en ligne par le renseignement obligatoire par l'utilisateur de la date de sa démarche préalable et en redirigeant l'utilisateur vers les motifs appropriés, le cas échéant. 2. Refonte globale de l'espace en ligne L'espace en ligne nécessite d'être rénové afin d'améliorer le parcours utilisateur et de mieux accompagner nos utilisateurs dans son utilisation. Il s'agit de leur permettre de naviguer de manière fluide et intuitive entre les différents motifs proposés. Le bon usage des motifs de saisine de l'Urssaf, ce qui facilite ensuite la bonne prise en charge par les services internes. La médiation nationale renouvelle sa recommandation sur ce point.	1. Les demandes d'évolution du formulaire médiation ont été prises en charge courant 2024 pour les employeurs. Par ailleurs des travaux ont été engagés sur le site Urssaf.fr pour rendre le formulaire interactif (en lieu et place du formulaire PDF). 2. Une réunion d'échange se tiendra en 2025.

Thème	Domaine-s	Année-s	Préconisation-s	Suivi
Simplifier les modalités de radiation d'inscription de privilège (IP)	Offre et qualité de service	2022	Lorsque l'Urssaf inscrit un privilège pour garantir sa créance, elle en informe systématiquement l'utilisateur par courrier. La radiation du privilège est effectuée dès lors que l'utilisateur a réglé toutes les sommes, objet de l'inscription, y compris les frais d'inscription et de radiation du privilège. Dans ce cas, un certificat de radiation d'inscription de privilège est adressé automatiquement à l'utilisateur. À défaut de règlement par avance des frais afférent au privilège (inscription et radiation) auprès de l'Urssaf, l'utilisateur peut solliciter un certificat de radiation auprès de l'organisme, charge à lui de s'adresser directement au Greffe pour faire procéder à la radiation : il s'acquitte dans ce cas directement des frais de radiation auprès du Greffe. La société a saisi la médiation pour lui faire part de son incompréhension à la suite de la réception d'un courrier du Tribunal de commerce l'informant de la présence d'inscriptions de privilège à son encontre alors que les sommes ont été soldées en totalité auprès de l'Urssaf. Après vérifications, l'Urssaf a confirmé que deux inscriptions de privilège ont été prises à l'encontre de la société et notifiées à celle-ci par courrier. Dans le cas d'espèce, et sur recommandation de la médiation, l'organisme a adressé à la société les certificats de radiation afin que l'utilisateur se présente directement au greffe du Tribunal de commerce compétent pour régler les frais de radiation et obtenir la radiation des privilèges inscrits. L'utilisateur n'avait pas compris qu'il devait effectuer cette démarche pour lever toute inscription et qu'il devait s'acquitter du règlement des frais de radiation auprès du Tribunal de commerce. Lors de l'inscription de privilège une notification est systématiquement adressée à l'utilisateur. Celle-ci mentionne que pour obtenir la radiation du privilège il appartient à l'utilisateur de régler en totalité les sommes garanties ainsi que les frais liés aux formalités d'inscription. Si l'ensemble de ces sommes est réglé (sommes garanties + frais d'IP), la radiation est délivrée automatiquement via le système. Cependant lorsque l'utilisateur n'a réglé que les sommes garanties par l'inscription de privilège et non les frais liés à celle-ci, c'est à l'utilisateur de solliciter auprès de l'Urssaf le certificat de radiation, et c'est lui qui doit effectuer la démarche pour régler les frais auprès du greffe du tribunal de commerce dans lequel a été inscrit le privilège. ... suite page suivante ...	Dans la mesure où les frais d'inscription et de radiation du privilège de la Sécurité sociale sont déterminés par arrêté (C. com., art. A 743-11) et qu'ils incombent au débiteur (CSS, art. R. 243-56), il n'apparaît pas possible de prévoir un montant global forfaitaire. Sur les notifications, les montants indiqués pour les frais d'inscription et les frais de radiation correspondent à ceux fixés par arrêté. S'agissant des frais de radiation plus particulièrement, c'est effectivement uniquement si l'utilisateur s'est acquitté de ces frais que le bordereau de radiation est édité. Dans les textes, il est d'ailleurs précisé que sauf inscription à tort, l'organisme n'a pas à faire l'avance de ces frais. Le suivi du paiement des frais de radiation ne se fait donc pas de manière automatisée, ce qui empêche toute génération automatique des bordereaux de radiation. ... suite page suivante ...

Recouvrement (suite)

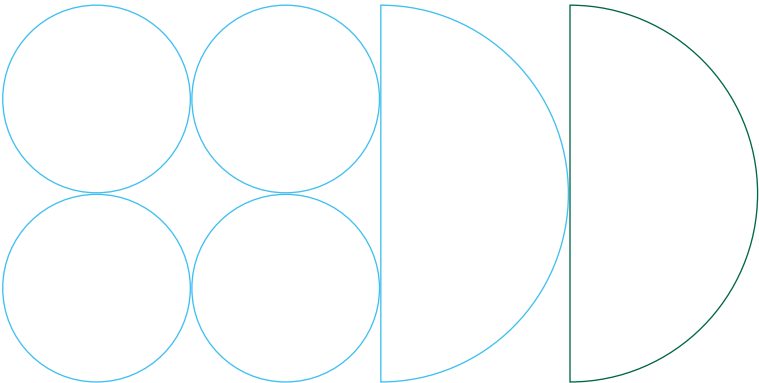
Thème	Domaine·s	Année·s	Préconisation·s	Suivi
Simplifier les modalités de radiation d'inscription de privilège (IP)	Offre et qualité de service	2022	 La médiation émet deux types de préconisations : - par souci de transparence, la procédure de radiation d'inscription de privilège pourrait être simplifiée par la mise en place d'un montant global forfaitaire qui couvrirait les deux formalités (inscription et radiation). Ainsi, une fois le règlement des sommes garanties et le montant global forfaitaire acquittés, un certificat de radiation d'IP pourrait être délivré de manière automatique ; - l'information de l'usager pourrait être améliorée par la rédaction d'une mention sur la notification initiale d'inscription de privilège précisant la nécessité de règlement des frais de radiation pour obtenir le certificat de manière automatique. Par ailleurs, une notification complémentaire pourrait être adressée à l'usager, une fois la totalité de la somme garantie soldée, lui rappelant l'inscription de privilège en cours et l'invitant à solder les frais de radiation pour obtenir le certificat (car en fonction des sommes garanties un délai plus ou moins long peut s'être écoulé entre le moment de l'inscription et donc de la notification initiale et le moment du paiement du solde des sommes garanties).	La notification d'inscription des privilèges adressée à l'usager fait d'ores et déjà état, de manière succincte certes, de la nécessité de régler outre la dette, les frais de d'inscription et de radiation pour obtenir la radiation de l'inscription. L'envoi systématique d'une notification complémentaire en cas de paiement de l'intégralité de la dette pourrait éventuellement être envisagée. Aujourd'hui il existe d'ores et déjà un traitement informatique qui permet de rappeler à l'usager les frais de justice qu'il doit régler. Aussi, il est à noter qu'après paiement de la dette faisant l'objet d'une inscription de privilège, certaines Urssaf prennent contact avec l'usager pour régler les frais de radiation et permettre ainsi la délivrance du bordereau de radiation. Si les frais de radiation ont déjà été réglés, le traitement informatique fait évoluer le parcours contentieux pour que le bordereau de radiation soit adressé directement au greffe.

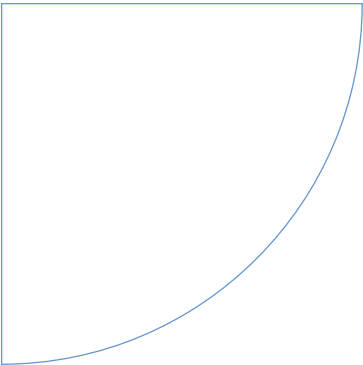
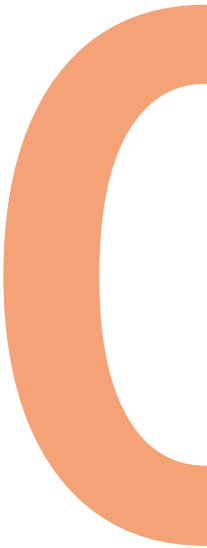
Suivi des anciennes préconisations de la médiation du CPSTI

Domaine / Thème	Recommandations	Année/Réf.	État d'avancement
COTISATIONS			
Impact de la loi MUPA sur les droits aux prestations en espèces maternité des professionnels libéraux	Corriger les effets de la loi MUPA sur les droits aux prestations en espèces de l'assurance maternité des professionnels libéraux. A minima : - informer les cotisants des conséquences d'une cotisation maladie nulle sur leurs droits. - leur permettre de refuser la suppression de la cotisation prévue par la loi MUPA afin de préserver le versement des prestations.	2023/01 Réitérée en 2024	La problématique a persisté en 2024. La Commission de la Réglementation et de la Prospective soutient cette recommandation. Le revenu pris en compte pour déterminer les droits aux prestations en espèces maternité est celui sur lequel est calculé la cotisation d'assurance maladie de base et pour lequel les cotisations ont effectivement été payées. Avec la loi MUPA ce taux peut être nul. A ce jour, les évolutions apportées par le décret du 5 juillet 2024 dans le cadre de la réforme de l'assiette sociale des travailleurs indépendants n'ont pas résolu la problématique pointée par cette recommandation. Seule la cotisation « indemnité journalière maladie » est assise sur une assiette minimale sans possibilité de taux nul. Sensible à la situation des assurés concernés, l'assurance maladie accepte sur réclamation le recalcul des droits à partir des revenus communiqués par l'Urssaf « hors loi MUPA », c'est-à-dire sans application d'un taux nul.
Contribution à la formation professionnelle : modalités de calcul et dispense	Faire évoluer la réglementation en vigueur pour le calcul de la CFP : rétablir l'exonération lorsque les revenus sont nuls ou très faibles et proratiser le montant en fonction de la durée d'activité.	2023/04 Réitérée en 2024	Le sujet n'est pas jugé prioritaire, aussi aucune action n'a été engagée. Pour autant la problématique perdure.

Domaine / Thème	Recommandations	Année/Réf.	État d'avancement
COTISATIONS			
Assouplir les conditions d'attribution de l'ACRE	Le travailleur indépendant dont la précédente activité n'a pas eu de réelle existence (période très courte et absence de chiffre d'affaires) doit être considéré comme débutant une activité et pouvoir bénéficier de l'ACRE. Une perspective d'évolution du dispositif de soutien à la création d'entreprise pourrait être de fixer le point de départ de l'exonération ACRE à compter du moment où le cotisant réalise un chiffre d'affaires. D'une façon générale, assurer l'information du créateur des impacts du choix de sa date de création d'entreprise sur l'ensemble de ses droits.	2021/04 Réitérée en 2024 et 2023	Il n'y a pas de consensus sur l'évolution à engager. La traduction technique des solutions envisagées s'avère délicate. La problématique à l'origine de la recommandation perdure.
Exonération de cotisations : formalités d'accès à l'aide aux créateurs ou repreneurs d'entreprises (ACRE)	Uniformiser les formalités pour bénéficier de l'ACRE pour tous les travailleurs indépendants afin de rendre le dispositif plus lisible et plus simple.	2022/03 Réitérée en 2024	La problématique à l'origine de la recommandation perdure. La Commission de la Réglementation et de la Prospective du CPSTI soutient cette recommandation.
Adresser les notifications de régularisation des cotisations des travailleurs indépendants et les réponses aux demandes sur la tenue du compte en faisant un état détaillé des versements et de leur imputation	Application des dispositions de l'article D.217-7-2 du css prévoyant les modalités selon lesquelles l'organisme communique le détail des sommes réclamées et restant dues, ainsi que l'imputation des versements effectués (notamment dans le cadre d'une médiation).	2020/15 Réitérée en 2024 et 2023	Mise en œuvre engagée Une démarche globale visant à comprendre les freins à la compréhension des cotisations réclamées et à l'adaptation des écrits de l'Urssaf sur ce sujet est engagée. Les constats opérés par la médiation dans le cadre de la présente recommandation alimentent ces travaux.

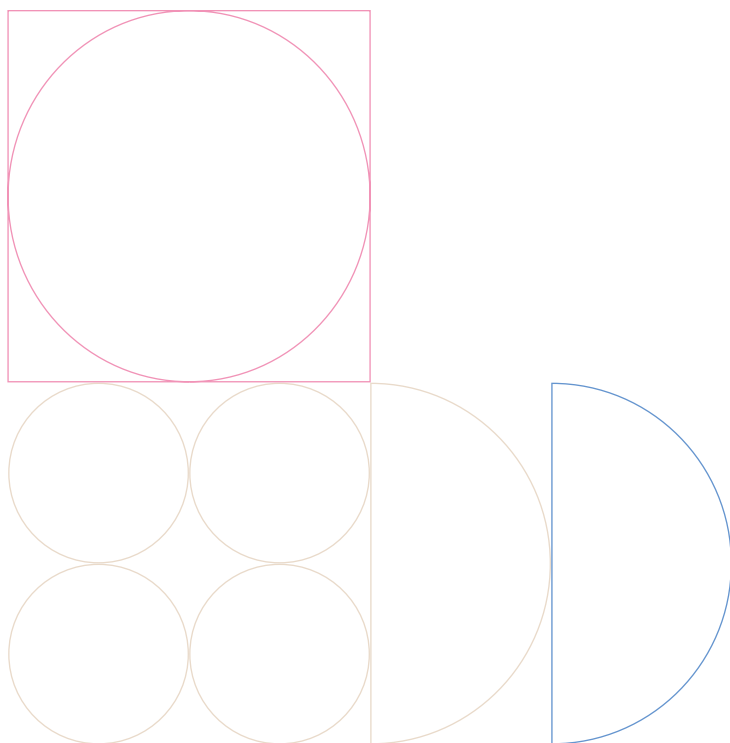
Domaine / Thème	Recommandations	Année/Réf.	État d'avancement
RECouvreMENT			
Simplification de la procédure de radiation du travailleur indépendant ayant cessé son activité (y compris en cas de liquidation judiciaire)	La recommandation consiste à proposer des pistes de réflexion : → entériner la réciprocité en traitant ces situations « à minima » dans les conditions du Décret n° 2019-1080 du 23 octobre 2019 par la diffusion d'un flux particulier à l'Insee pour signalement de l'existence de la personne morale mais en prenant en compte la déclaration de cessation du gérant. → mettre en place un contrôle de cohérence. En effet, être gérant n'est pas une profession, c'est l'activité d'une personne physique pour assurer la vie d'une structure juridique. Lorsqu'il cesse et que cette cessation est déclarée, la question est de savoir comment une personne morale peut exister si le gérant est sans activité ? → faire rétroagir la date de radiation du compte du gérant à la date du formulaire P4 si les démarches entreprises ont pris du temps du fait de l'incompréhension. → définir le rôle des Urssaf dans la surveillance des personnes morales en sommeil bien que cette responsabilité incombe au greffe.	2019/07 Réitérée en 2024	Mise en œuvre engagée La prise en compte de cette recommandation se traduit dans le développement de l'accompagnement en cas de cessation d'activité. Néanmoins, la persistance de saisines de la médiation portant notamment sur l'absence de prise en compte de la liquidation judiciaire par l'Urssaf conduit à la réitération de cette recommandation en 2024.
Clarifier les canaux de contact et d'échanges avec les services des organismes	Clarifier les modalités de transmission d'informations et pièces justificatives ainsi que de dépôt d'une réclamation auprès des services compétents de l'Urssaf.	2022/04 Réitérée en 2024 et 2023	Analyse en cours dans le cadre des travaux de refonte des espaces cotisants. Le constat est partagé par la médiation de l'Urssaf.





Les annexes

04.

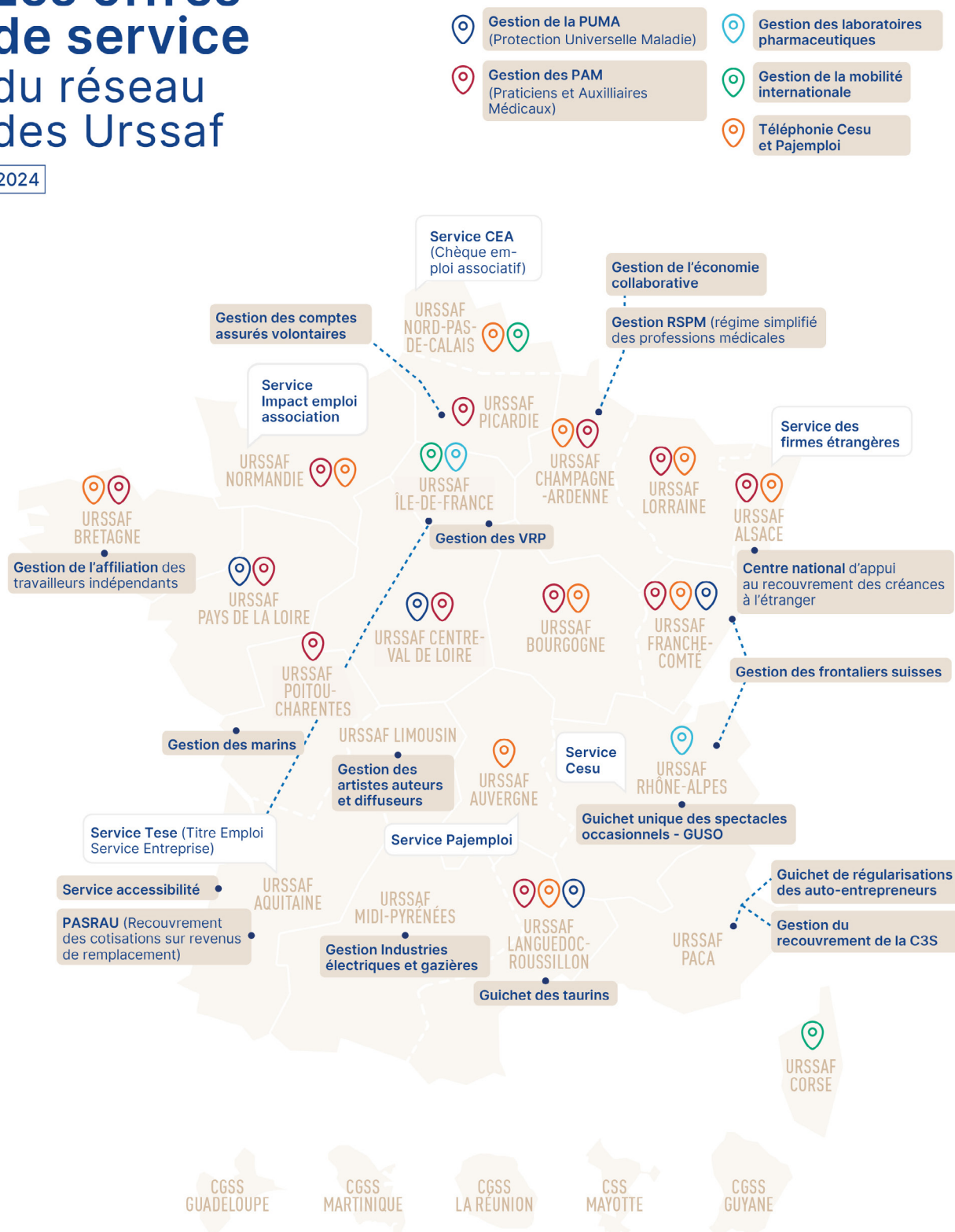


Annexe 1.

Les offres de service du réseau des Urssaf

Les offres de service du réseau des Urssaf

2024



Annexe 2.

Présentation de la médiation



Qu'est-ce que la médiation ?

La médiation est une offre de service gratuite dont vous pouvez bénéficier en cas de difficultés à l'occasion de vos démarches auprès de votre Urssaf.

Ni juge, ni arbitre, le médiateur est un interlocuteur privilégié pour expliquer les situations et les décisions de chaque partie, désamorcer les conflits, et proposer une solution amiable pour résoudre un différend.

Son rôle est de rapprocher les points de vue entre les usagers et les services de l'Urssaf. Il tient compte des circonstances et des situations particulières, dans le respect de la réglementation, pour proposer une solution au différend rencontré.

Les 4 piliers de la médiation

Confidentialité Impartialité Neutralité Indépendance

Les constatations du médiateur et les déclarations recueillies au cours de la médiation ne peuvent être divulguées sans l'accord des parties.

Le médiateur est une personne dont l'activité est régie par une charte d'éthique.

Dans quels cas faire une demande de médiation

Vous pouvez solliciter le médiateur si votre demande porte sur :

- le calcul ou le recouvrement de vos cotisations et contributions sociales,
- la gestion administrative et comptable de votre compte,
- la qualité du service rendu par votre Urssaf en matière, notamment, d'accueil physique ou téléphonique.

Comment saisir le médiateur en cas de difficultés dans mes démarches auprès de l'Urssaf ?



- J'ai formulé une **réclamation restée sans réponse** depuis plus d'un mois ou dont la réponse ne me satisfait pas
- J'ai rencontré des difficultés à l'**accueil de l'Urssaf**
- Je rencontre des **difficultés dans les échanges** avec mon Urssaf
- Et je **n'ai pas engagé de recours contentieux** devant un tribunal.



Je saisis le médiateur



Je me connecte à mon espace en ligne sur urssaf.fr

Rubrique messagerie

- Nouveau message
- Motif « un autre sujet »
- Demander une médiation

OU



Je télécharge le formulaire disponible sur la page médiation de urssaf.fr

Je le remplis et l'envoie au médiateur de l'Urssaf de ma région par :

- courriel
- courrier



Je suis artisan, commerçant, profession libérale



Je peux aussi solliciter le médiateur dédié aux indépendants sur urssaf.fr ou sur secu-independants.fr

Pour aller plus loin...

- La demande de médiation, lorsqu'elle est recevable, entraîne la suspension des délais de recours prévus pour les réclamations qui font l'objet de la demande.
- Après instruction du dossier du demandeur, le médiateur formule une recommandation et la transmet aux deux parties afin de trouver une solution amiable au différend rencontré. Il apporte une réponse en moyenne dans le délai d'un mois suivant la saisine (dans certains cas complexes, ce délai peut être porté à 3 mois).
- Le demandeur peut, à tout moment, décider d'arrêter la médiation en cours.

Plus de 80 %

des médiations engagées

sont un succès

Annexe 3.

Organisation de la médiation

Le réseau de la médiation Urssaf

En 2024, le réseau se compose de 26 médiateurs régionaux désignés dans chaque Urssaf et d'un médiateur national désigné par le directeur de la caisse nationale.

Les médiateurs régionaux

Ils sont désignés par le directeur de l'organisme régional. Ils sont choisis parmi des 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.

Il peut s'agir d'une personne extérieure à l'organisme exerçant l'activité à titre bénévole ou d'un salarié de l'organisme régional.

En chiffres :

26 médiateurs

15 médiateurs salariés de l'Urssaf et

11 médiateurs externes dont

2 assurent également la fonction de médiateur d'un conseil régional de la protection sociale des travailleurs indépendants

La médiation nationale accompagne avec :

un dispositif de formation proposé aux nouveaux médiateurs

- conçu avec les médiateurs nationaux de l'Assurance retraite et du CPSTI et l'appui de l'EN3S ;
- centré sur la posture du médiateur et la résolution de situations conflictuelles ;
- favorisant les échanges, le partage d'expériences et de pratiques entre médiateurs des différents réseaux.

une animation du réseau des médiateurs proposée par la médiatrice nationale, Christine Cambus et deux chefs de projets, Morgane Dion et Nesrine Amziane :

- tout au long de l'année ;
- deux fois par an, réunion en session collective (sujets d'actualité, fonctionnement
- des médiateurs, partage d'expériences ou travaux en atelier) ;
- organisation d'audio thématiques ou de groupes de travail pour maintenir des échanges réguliers.

des relations avec les partenaires

- avec les médiateurs nationaux des autres organismes de protection sociale (Assurance Retraite, Assurance Maladie, Allocations Familiales, Régime Agricole, CPSTI, Agirc Arrco et France Travail) ;

Un réseau de la médiation dédié aux indépendants

Le CPSTI propose un dispositif de médiation dédié à la protection sociale des travailleurs indépendants.

Ce dispositif comporte un médiateur national et des médiateurs régionaux. Le médiateur national est désigné par l'assemblée générale du CPSTI. Les 17 médiateurs régionaux sont des bénévoles désignés par chaque instance régionale du CPSTI.

Ils sont compétents sur l'ensemble des réclamations relatives au service des prestations de Sécurité sociale et au recouvrement des cotisations par les organismes du régime général.

Le médiateur national définit l'organisation générale du traitement des réclamations par les médiateurs régionaux, coordonne et anime leur activité.

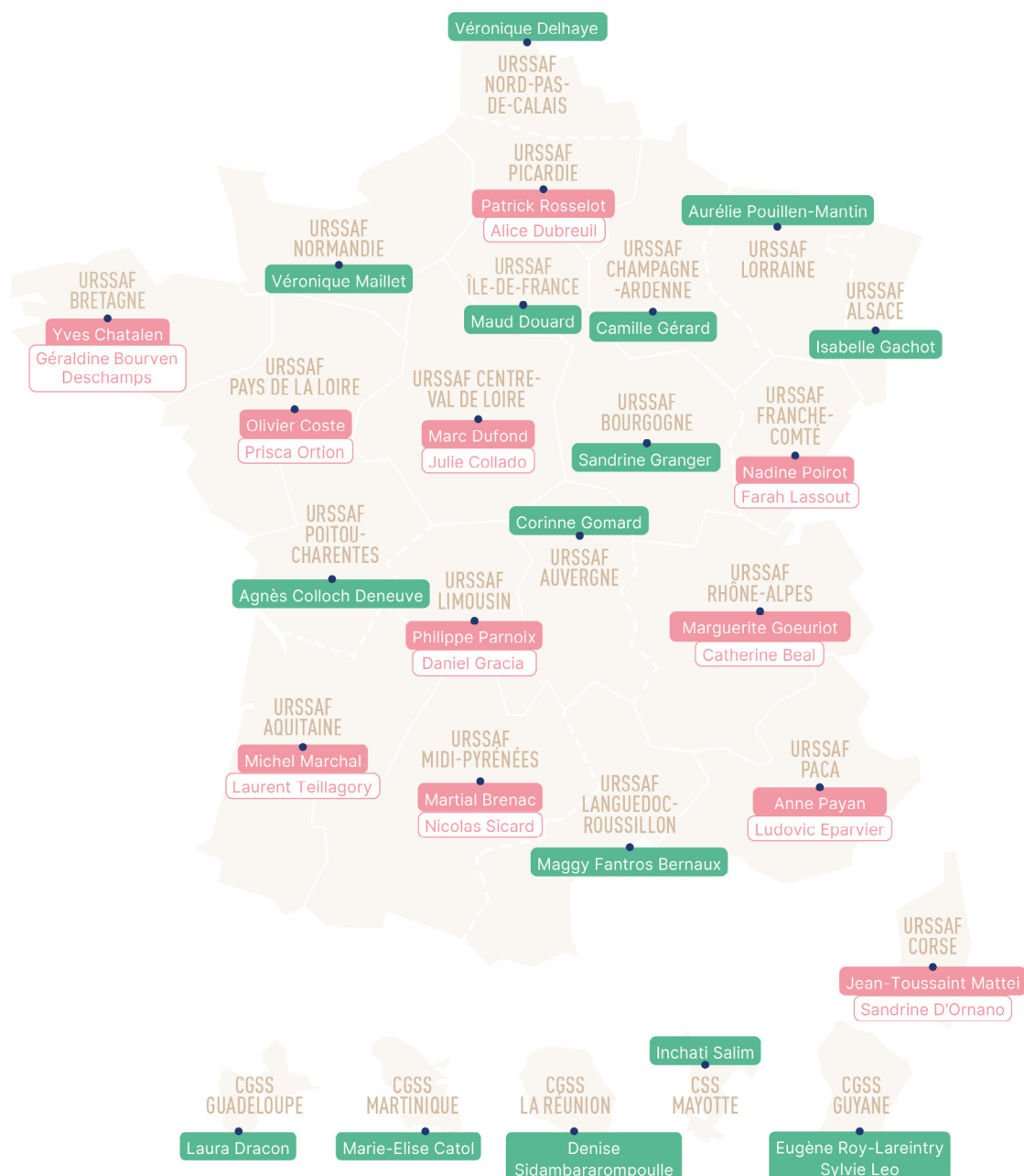
Il établit un rapport annuel sur les activités de médiations qu'il remet au CPSTI et transmet aux ministres chargés de la sécurité sociale et du budget et au défenseur des droits, à lire sur [site secu-independants.fr](https://www.site-secu-independants.fr) > CPSTI > documentation.

Annexe 4.

Carte du réseau médiation

La MÉDIATION du réseau des Urssaf

2024



- Médiateur interne
- Médiateur externe
- Réfèrent du médiateur externe

Annexe 5. Glossaire

A

Acre

Ex Accre, l'aide aux créateurs ou repreneurs d'entreprise (Acre). Dispositif d'exonération à favoriser la création et la reprise d'entreprise.

AE

Auto-entrepreneur.

Agefice

Association de gestion du financement de la formation des chefs d'entreprise.

Agirc-Arrco

L'Agirc-Arrco est le régime complémentaire obligatoire des salariés du secteur privé.

AICI

Avance immédiate de crédit d'impôt. Dispositif géré par l'Urssaf qui permet à un particulier de déduire le montant de son crédit d'impôt du montant dû à l'organisme de service à la personne

Allocation

Prestation versée à une personne assurée. Elle est parfois soumise à une condition de ressources.

ANV

Admission en non-valeur.

APE

(code) Activité principale économique. Toute entreprise et chacun de ses établissements se voient attribuer par l'Insee, lors de son inscription au répertoire Sirene, un code caractérisant son activité principale par référence à la nomenclature d'activités française. Plus précisément, on distingue le code APEN pour l'entreprise et le code APET pour les établissements.

API

Application Programming Interface. Interconnexion entre deux services informatiques

Assiette

L'assiette des cotisations sociales est la base de rémunération à partir de laquelle les cotisations sont calculées.

Assujettissement à cotisations

En règle générale, toutes les sommes versées aux salariés qui ne sont pas expressément exclues de l'assiette des cotisations de Sécurité sociale par un texte, doivent être soumises à cotisations. L'intégration dans l'assiette des cotisations est la règle et l'exonération, l'exception.

Assujettissement à un régime de Sécurité sociale

L'assujettissement désigne l'obligation d'affiliation et de contribution au système de Sécurité sociale des personnes salariées ou travaillant à quelque titre ce soit.

Attestation de vigilance

(AVG) Attestation fournie par l'Urssaf, permettant aux employeurs de prouver à leur donneur d'ordre, à la conclusion du contrat, puis périodiquement, lorsqu'un contrat est supérieur à un certain montant, qu'ils s'acquittent de leurs obligations déclaratives et du paiement des cotisations et contributions sociales.

C

CCMSA

Caisse centrale de la mutualité sociale agricole. La CCMSA est la tête de réseau des caisses MSA. Elle contrôle notamment la régularité des opérations de liquidation des cotisations et des prestations de Sécurité sociale effectuées par les caisses MSA.

CCSF

Commission des chefs de services financiers. La CCSF regroupe les services fiscaux, l'Urssaf, Pôle emploi, et les différents régimes de Sécurité sociale obligatoires de base. Elle peut accorder aux entreprises en difficulté financière, des délais de paiement pour leurs dettes fiscales et sociales (part patronale).

Cesu

Chèque emploi service universel. C'est une offre proposée aux particuliers pour leur faciliter l'accès à l'ensemble des services à la personne.

CFP

Contribution à la formation professionnelle. La CFP est une contribution annuelle, dont le montant dépend du nombre de salariés. Elle est due par tout employeur au titre de la participation au financement des actions de formation continue de son personnel et des demandeurs d'emploi. Elle est également due par les travailleurs indépendants, leurs conjoints (collaborateurs ou associés) et les micro-entrepreneurs.

Cnaf

Caisse nationale d'allocations familiales. La Cnaf a notamment pour rôle d'assurer le financement de l'ensemble des régimes de prestations familiales ; de gérer un fonds d'action sanitaire et sociale, d'exercer un contrôle sur les opérations immobilières des caisses d'allocations familiales et sur la gestion de leur patrimoine immobilier ; ...

Cnam

Caisse nationale d'assurance maladie. La Cnam pilote le réseau des Cnam. Elle participe à la définition de la politique de l'assurance maladie au niveau national et assure la réalisation des accords conventionnels de l'Uncam avec les syndicats des différentes professions de santé, dont le parcours de soins coordonnés.

Cnav

Caisse nationale d'assurance vieillesse. La Cnav est chargée d'organiser et de gérer la retraite du régime général de la Sécurité sociale. Elle définit les orientations de l'assurance retraite en matière d'assurance vieillesse et d'action sociale. En Île-de-France, la Cnav tient le rôle de Carsat.

COG

Les conventions d'objectifs et de gestion (Cog) sont conclues entre l'État et les caisses nationales des principaux régimes de sécurité sociale. Elles formalisent, dans un document contractuel, les objectifs à atteindre et les moyens à mettre en œuvre pour moderniser et améliorer la performance du système de protection sociale, aussi bien en termes de maîtrise des dépenses que de meilleur service rendu aux usagers.

CNTFS

Centre national des travailleurs frontaliers en Suisse. Offre de service du réseau des Urssaf.

Contrainte

Titre exécutoire qui permet à l'État ou à des organismes de Sécurité sociale de recouvrer une créance après envoi infructueux d'une mise en demeure. Elle emporte les effets d'un jugement. L'opposition à contrainte doit être formée, à peine d'irrecevabilité, dans les quinze jours suivant la notification ou la signification de la contrainte.

Cotisations

Les cotisations sociales sont prélevées au titre de la solidarité nationale, sur toutes les rémunérations perçues à l'occasion d'un travail en vue de financer l'ensemble du système de Sécurité sociale. Une cotisation sociale peut être à la charge de l'employeur, du salarié, du travailleur indépendant et d'une personne n'occupant pas d'emploi.

Cnam

Caisse primaire d'assurance maladie. La Cnam est l'organisme de base qui assure le service des prestations d'assurance maladie, maternité, invalidité et décès, accidents du travail et maladies professionnelles. Elle effectue l'immatriculation des assurés sociaux relevant de sa compétence, le contrôle administratif des malades, la mise en œuvre d'une action sanitaire et sociale.

CPSTI

Conseil de la protection sociale des travailleurs indépendants. Mis en place en 2018 dans le cadre de la suppression du Régime social des indépendants et de la reprise en gestion de ce public par le régime

général de sécurité sociale, il a notamment pour rôle de veiller à la bonne application aux travailleurs indépendants des règles relatives à leur protection sociale et de déterminer des orientations générales relatives à l'action sanitaire et sociale déployée spécifiquement en leur faveur.

CRA

Commission de recours amiable. Commission obligatoire constituée au sein du conseil d'administration de chaque organisme de Sécurité sociale, à laquelle doit obligatoirement être soumise toute réclamation, préalablement à la saisine du Tass.

CSS

Code de la Sécurité sociale.

D

DGFIP

Direction générale des finances publiques

Donneur d'ordre

Toute personne physique ou morale qui commande à des entreprises sous-traitantes l'exécution d'un travail suivant un cahier des charges.

DSN

En 2017, la DSN remplace la majorité des déclarations sociales : attestation de salaire pour le versement des IJ, attestation destinée à Pôle emploi, déclaration et enquête de mouvements de main d'œuvre, radiation des contrats d'assurance complémentaire, relevé mensuel de mission pour les ETT, Ducs Urssaf, Ducs pour les caisses de retraite complémentaire et les institutions de prévoyance, les bordereaux de cotisations des mutuelles et des sociétés d'assurance ainsi que des déclarations relatives à la MSA. Elle allège ainsi les démarches administratives des entreprises. Cette nouvelle modalité déclarative s'effectue exclusivement en ligne via le portail net-entreprises.fr.

E

EN3S

Ecole nationale supérieure de sécurité sociale

EURL

Entreprise unipersonnelle à responsabilité limitée. L'EURL est un statut juridique d'entreprise obéissant aux règles d'une SARL adapté pour son fonctionnement avec un associé unique.

Exonération

Mesure par laquelle les pouvoirs publics déchargent un employeur du paiement de tout ou partie des cotisations ou contribution sociales. Une telle mesure accompagne le plus souvent des mesures en faveur de l'emploi.

F

FAFCEA

Fonds d'assurance formation des chefs d'entreprises artisanales.

FIF-PL

Fonds interprofessionnel de formation des professionnels libéraux.

I

Immatriculation

Opération par laquelle la Cpm du lieu de résidence inscrit les assurés sociaux au répertoire national d'immatriculation à l'assurance maladie (RNIAM), et attribue un numéro d'immatriculation, appelé numéro de Sécurité sociale ou NIR.

INSEE

Institut national de la statistique et des études économiques.

J

JEI

Jeune entreprise innovante. Entreprises réalisant des projets de recherches et de développement pouvant bénéficier sous certaines conditions d'une exonération de charges patronales de Sécurité sociale.

L

Liquidation judiciaire

La liquidation judiciaire est une procédure juridictionnelle de traitement des difficultés des entreprises. Elle suppose que l'entreprise, l'artisan, l'association, ou la personne physique concernée est en état de cessation des paiements et que son rétablissement est manifestement impossible. Elle met fin à l'activité du débiteur, dont les biens sont vendus pour permettre le paiement des différents créanciers.

M

MR

Majorations de retard. Sommes dues pour toutes les cotisations non acquittées à leur date d'exigibilité, qu'elles soient provisionnelles ou définitives.

Majorations de retard

Sommes dues pour toutes les cotisations non acquittées à leur date d'exigibilité, qu'elles soient provisionnelles ou définitives.

Mise en demeure

La mise en demeure est une invitation impérative, adressée par lettre recommandée au débiteur, à régulariser sa situation dans un délai imparti. Cette formalité est obligatoire avant de procéder au recouvrement forcé des créances. À l'expiration du délai d'un mois suivant la mise en demeure, les poursuites peuvent être exercées.

N

NNI

Numéro national d'identité.

P

PASS

Plafond annuel de la Sécurité sociale.

PL

Professions libérales. Les professions libérales regroupent les personnes exerçant de manière indépendante, sur la base de qualifications appropriées, et sous leur responsabilité, une activité de nature généralement civile, ayant pour objet des prestations principalement intellectuelles, techniques ou de soins, dans le respect de principes éthiques ou d'une déontologie professionnelle.

Prud'hommes

Juridiction compétente pour connaître des litiges individuels nés à l'occasion d'un contrat de travail de droit privé. Elle est chargée de la conciliation des parties et, à défaut, du jugement des affaires. Elle est composée de magistrats élus représentant paritairment les employeurs et les salariés.

Puma

La protection universelle maladie (Puma) est entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2016. A cette date, la CMU de base est supprimée. La protection universelle maladie assure aux personnes qui exercent une activité professionnelle en France ou qui résident en France de façon stable et régulière, la prise en charge à titre personnel des frais de santé en cas de maladie ou de maternité.

R

RCS

Registre du commerce et des sociétés. Toute personne physique ou morale qui a la qualité de commerçant a l'obligation de s'inscrire au RCS. Elle obtient ainsi un numéro siren. Le RCS est tenu par le tribunal de Commerce. Il centralise et met à disposition du public l'information légale sur les personnes physiques et morales commerçantes.

Répertoire des métiers

Registre tenu par la chambre des métiers où doivent être immatriculés les personnes exerçant à titre professionnel ou de façon indépendante, une activité artisanale (en dehors de l'agriculture et de la pêche). Les chambres de métiers et de l'artisanat ont pour mission de structurer l'artisanat et de développer les entreprises.

RG

Le régime général (ou RG) apporte une couverture sociale aux travailleurs salariés du secteur privé et aux travailleurs indépendants. Il les prend en charge au titre des risques maladie, famille, retraite, accident du travail et maladie professionnelle. Le RG a progressivement été amené à intégrer dans sa couverture des nouvelles populations, comme les étudiants, les chômeurs, les agents contractuels de l'État et les indépendants.

RSA

Revenu de solidarité active. Le RSA est une prestation sociale qui succède au RMI. Elle est gérée par les conseils départementaux, versée par les Caf et les MSA et destinée à garantir un revenu minimum à ses bénéficiaires, qu'ils aient ou non la capacité de travailler, avec en contrepartie une obligation de chercher un emploi ou un projet professionnel. Le RSA est d'un montant variable selon l'âge, la composition familiale et l'activité professionnelle.

S

Sécurité sociale

La Sécurité sociale est un service public, qui assure les travailleurs salariés, des travailleurs indépendants, des travailleurs non-salariés et des salariés agricoles contre l'ensemble des risques sociaux.

Siren

Le numéro Siren est un identifiant de neuf chiffres attribué à chaque unité légale. Il n'est attribué qu'une seule fois et n'est supprimé du répertoire qu'au moment de la disparition de la personne juridique (décès ou cessation de toute activité pour une personne physique, dissolution pour une personne morale).

Siret

Le numéro siret est un identifiant d'établissement numérique de 14 chiffres.

T

Tese

Titre emploi service entreprise. Le Tese est un dispositif facultatif destiné à simplifier les formalités sociales liées à l'emploi de salariés et à faire gagner du temps aux employeurs dans la gestion administrative de leur personnel. Il s'adresse aux entreprises de France métropolitaine relevant du régime général.

Tiers déclarant

Personne physique ou morale qui assure, à titre professionnel, les déclarations sociales pour le compte de plusieurs entreprises clientes (cabinets d'expertise comptable, ...).

Travail dissimulé

Catégorie d'infraction pouvant être relevée par PV des inspecteurs du recouvrement. Elle recouvre la dissimulation d'activité, la minoration des bases servant au calcul des cotisations, la dissimulation totale ou partielle de salariés par soustraction intentionnelle à l'une des formalités déclaratives ou par minoration intentionnelle du nombre d'heures de travail sur le bulletin de paie.

Travail illégal

Le travail illégal recouvre 6 infractions : le travail dissimulé, le prêt illicite de main d'œuvre, le marchandage, l'emploi d'étrangers sans titre, le cumul irrégulier d'emplois et la fraude à l'assurance chômage.

TI

Travailleur indépendant.

U

Urssaf

L'Urssaf collecte et répartit les cotisations et contributions sociales qui financent la protection sociale et notamment le système de Sécurité sociale (financement du système de santé, des aides au logement ou la garde d'enfants, des pensions de retraite...). L'Urssaf accompagne également les entreprises en difficultés financières, et participe à la lutte contre la fraude et l'évasion sociale.

V

Voies de recours

Procédure judiciaire à la disposition des justiciables pour obtenir un nouvel examen du procès. L'opposition et l'appel sont des voies de recours ordinaire. Le pourvoi en cassation une des voies de recours extraordinaire.

