

A photograph of three people sitting around a wooden table in a meeting. A woman with long dark curly hair, wearing a dark blue button-down shirt, is the central focus, looking towards the right. To her left, a man with a beard and glasses, wearing a teal shirt, is looking at her. To her right, the back of another person's head and shoulders, wearing a light blue shirt, is visible. They are in a bright, modern office setting with a wooden shelving unit in the background containing books, plants, and decorative items.

# Rapport d'activité Médiation Nationale 2023



## Édito

de la Médiatrice nationale

**Isabelle Blondeau**



À l'heure du bilan, l'année 2023 se dessine comme exceptionnelle pour la médiation du CPSTI : le nombre de saisines a explosé ! Le total de l'année précédente était dépassé dès le mois de juin. Ce phénomène est corrélé à la reprise du recouvrement forcé par l'Urssaf après l'arrêt induit par la crise sanitaire. Bien que derrière nous, cette période produit encore des effets... Le recours accru à la médiation trouve également sa source dans la dégradation de la situation économique. En 2023, le nombre de défaillances d'entreprise augmente de 35 % par rapport à 2022, atteignant même le plus haut seuil historique depuis trente ans<sup>1</sup>. Les difficultés importantes auxquelles sont confrontés les entrepreneurs se traduisent aussi dans la baisse du nombre de création d'entreprises.<sup>2</sup>

Dans ce contexte tendu, les médiateurs régionaux du CPSTI et leurs référents administratifs ont poursuivi l'accompagnement des travailleurs indépendants avec courage et détermination. Je salue leur engagement et leur résilience pour absorber la hausse massive sans dégrader la qualité de leur action. L'équipe nationale s'est efforcée de soutenir les régions et de maintenir un niveau d'exigence permettant à la médiation de conserver tout son sens. Cet afflux de saisines porte en effet en son sein un risque d'industrialisation de l'activité.

Or, la médiation n'est pas une activité de production. Elle doit conserver ce qui fait son essence : la prise en charge

des cas particuliers non résolus à l'issue du traitement des réclamations. Point d'entrée privilégié des cas sensibles et complexes, la médiation est tierce dans la relation entre l'utilisateur et l'organisme. Sa posture singulière, **indépendante** et **impartiale** permet de décortiquer le problème pour comprendre ce qui se joue et identifier des pistes de résolution amiable. C'est la promesse de la médiation et cela implique de disposer du temps nécessaire. Le maintien de cet espace préservé est un enjeu fort pour l'avenir.

La médiation est orientée vers la résorption des causes des difficultés. Elle les relaie aux organismes que ce soit dans le cadre du traitement d'une situation particulière ou dans le cadre d'une recommandation de portée générale lorsque les difficultés sont systémiques pour éviter que d'autres usagers en soient victimes. C'est sa fonction et sa raison d'être.

Les organismes, en charge d'appliquer une réglementation riche qui évolue fréquemment, contraints par des systèmes d'information et leurs cadres d'évolution tant budgétaire que technique, reçoivent – parfois – avec circonspection, voire réticence, la recommandation du médiateur. Celui-ci se transforme alors en poil à gratter : il oriente les projecteurs dans les angles morts sans jamais évoquer ce qui fonctionne correctement. Mais là n'est pas le rôle du médiateur. Sa recommandation doit être abordée comme un axe d'amélioration à explorer, non comme une appréciation de la qualité de l'action accomplie de manière globale par l'organisme. Michel Ségura, ancien médiateur du groupe La Poste a la formule suivante : **« Le médiateur est dans la pathologie »**. Si tout va bien, on ne fait pas appel à lui!

J'emprunte ici à Albert Londres ces mots qui illustrent avec justesse, me semble-t-il, le défi qui se présente au médiateur institutionnel : **« Notre métier n'est pas de faire plaisir, non plus de faire du tort, il est de porter la plume dans la plaie »**.

La médiation institutionnelle s'inscrit dans un mécanisme d'amélioration continue au bénéfice des usagers comme des organismes en charge de la qualité de service qui leur est rendue.

<sup>1</sup> Source : Études Altares. Étude Défaillances d'entreprises T2 2023 - Altares

<sup>2</sup> Source : BPI France analyse les créations d'entreprises en 2023, OCE\_NAA\_2023.pdf (bpifrance-creation.fr)

# La médiation CPSTI sur le territoire

## Un réseau de médiateurs bénévoles

La médiation du Conseil de la Protection Sociale des Travailleurs Indépendants (CPSTI) s'appuie sur un réseau de 13 médiateurs bénévoles en métropole et 4 bénévoles ultramarins : Martinique, Guadeloupe, Guyane et La Réunion.

Au total, 17 bénévoles indépendants, désignés par chaque CPSTI régional, composent le réseau des médiateurs.



Les médiateurs accompagnent les travailleurs indépendants (TI) qui rencontrent une difficulté avec l'Urssaf, la Cnam, la Carsat au sujet de leurs cotisations sociales ou de leurs prestations sociales.

# Comment saisir le médiateur du CPSTI ?

- Via le formulaire en ligne du site [secu-independants.fr](http://secu-independants.fr) ou du site [Urssaf.fr](http://Urssaf.fr)
- Via le compte du travailleur indépendant sur [Urssaf.fr](http://Urssaf.fr)
- Par courriel adressé à l'adresse du médiateur régional (cf. ci-dessous)
- Par courrier postal à l'adresse suivante :  
Médiatrice nationale du Conseil de la Protection Sociale des Travailleurs Indépendants,  
36 rue de Valmy  
93 108 Montreuil Cedex
- Par courriel adressé à [mediateur@secu-independants.fr](mailto:mediateur@secu-independants.fr)

Région	Médiateur CPSTI	Mail du médiateur
Grand-Est	Marino NGUYEN-VAN	<a href="mailto:mediateur.grand-est@secu-independants.fr">mediateur.grand-est@secu-independants.fr</a>
Bourgogne Franche-Comté	Jacques BIGNON	<a href="mailto:mediateur.bfc@secu-independants.fr">mediateur.bfc@secu-independants.fr</a>
Auvergne Rhône-Alpes	Jean-Jacques PILLOUX	<a href="mailto:mediateur.aura@secu-independants.fr">mediateur.aura@secu-independants.fr</a>
PACA	Jean-Jacques DE RONCHI	<a href="mailto:mediateur.paca@secu-independants.fr">mediateur.paca@secu-independants.fr</a>
Corse	Marie-Jeanne SIMONINI	<a href="mailto:mediateur.corse@secu-independants.fr">mediateur.corse@secu-independants.fr</a>
Occitanie	Bernard DELSUQUET	<a href="mailto:mediateur.occitanie@secu-independants.fr">mediateur.occitanie@secu-independants.fr</a>
Nouvelle-Aquitaine	Jean-Pierre HELAND	<a href="mailto:mediateur.nouvelle-aquitaine@secu-independants.fr">mediateur.nouvelle-aquitaine@secu-independants.fr</a>
Bretagne	Pierre COUDRAIS	<a href="mailto:mediateur.bretagne@secu-independants.fr">mediateur.bretagne@secu-independants.fr</a>
Pays de la Loire	Olivier COSTE	<a href="mailto:mediateur.pays-de-la-loire@secu-independants.fr">mediateur.pays-de-la-loire@secu-independants.fr</a>
Normandie	Bertrand LEBOURG	<a href="mailto:mediateur.normandie@secu-independants.fr">mediateur.normandie@secu-independants.fr</a>
Centre-Val de Loire	Marc DUFOND	<a href="mailto:mediateur.cvl@secu-independants.fr">mediateur.cvl@secu-independants.fr</a>
Hauts de France	Emmanuel COHARDY	<a href="mailto:mediateur.hdf@secu-independants.fr">mediateur.hdf@secu-independants.fr</a>
Ile-de-France	Jean FORICHON	<a href="mailto:mediateur.idf@secu-independants.fr">mediateur.idf@secu-independants.fr</a>
Antilles-Guyane	Guadeloupe — Daniel CORVIS	<a href="mailto:mediateur.guadeloupe@secu-independants.fr">mediateur.guadeloupe@secu-independants.fr</a>
	Martinique — Sébastien MICHEL	<a href="mailto:mediateur.martinique@secu-independants.fr">mediateur.martinique@secu-independants.fr</a>
	Guyane — Michelle ZENON	<a href="mailto:mediateur.guyane@secu-independants.fr">mediateur.guyane@secu-independants.fr</a>
La Réunion	Franck LEGROS	<a href="mailto:mediateur.reunion@secu-independants.fr">mediateur.reunion@secu-independants.fr</a>

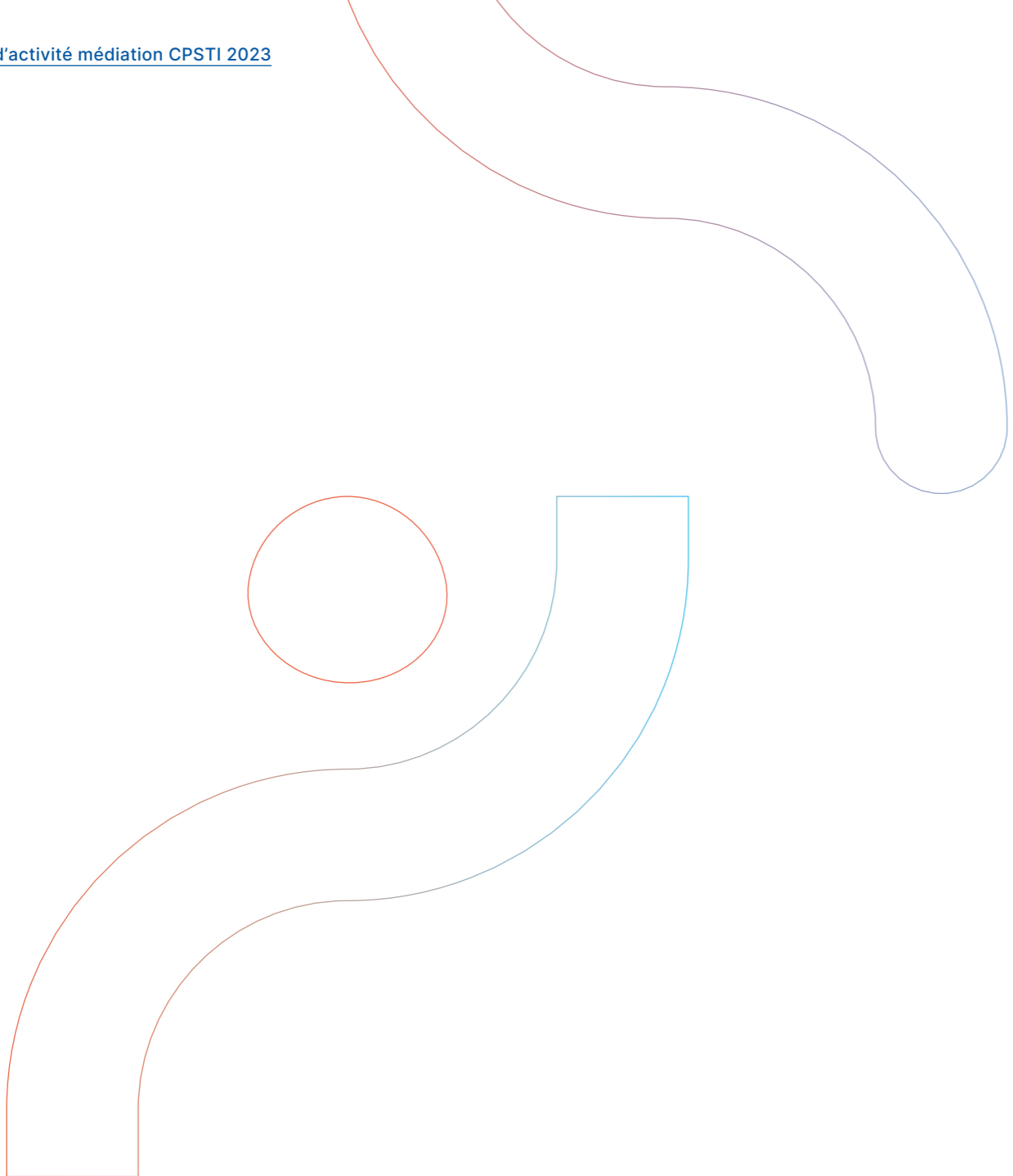
## Une médiation est ouverte si les conditions suivantes sont remplies :

- le travailleur indépendant s'est préalablement adressé à l'organisme pour lui faire part de sa demande ou de sa réclamation, mais il n'a pas reçu de réponse ou cette réponse ne le satisfait pas ;
- aucune des procédures suivantes n'est en cours : recours contentieux, rescrit, transaction, contrôle.



# Sommaire

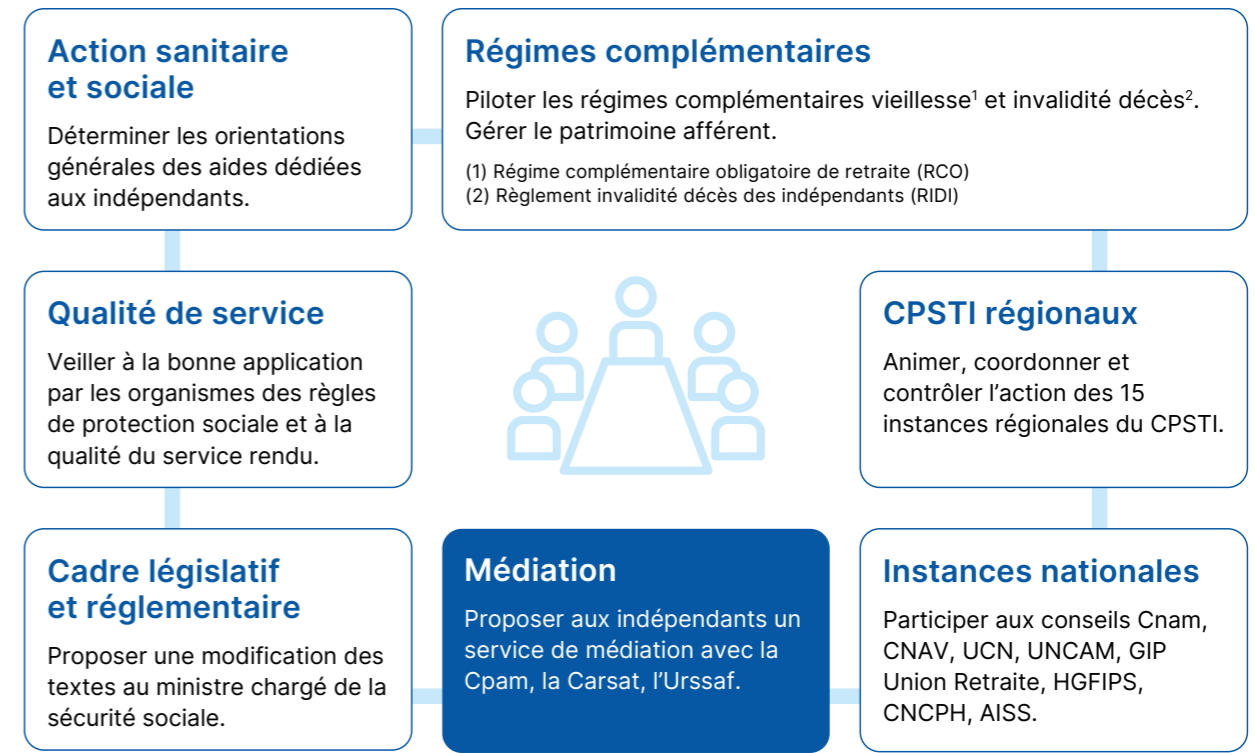
<b>Le CPSTI.....</b>	<b>8</b>
La COSAM — p.11	
Organisation fonctionnelle de la médiation du CPSTI — p.14	
<b>La médiation nationale.....</b>	<b>16</b>
Le processus de traitement des demandes adressées aux médiateurs régionaux — p.16	
Les activités du département national — p.21	
<b>L'activité des médiations régionales.....</b>	<b>26</b>
Les médiateurs régionaux du CPSTI ont la parole — p.26	
Les cas emblématiques — p.31	
<b>Les temps forts 2023.....</b>	<b>41</b>
Évolution du règlement invalidité-décès des indépendants — p.41	
La reprise du recouvrement forcé des cotisations sociales — p.42	
Une hausse massive du nombre de saisine : un rythme de croisière? — p.42	
La recevabilité en médiation : un enjeu majeur — p.43	
Transfert Cipav : de nouvelles médiations — p.45	
<b>Les chiffres de la médiation des travailleurs indépendants en 2023.....</b>	<b>48</b>
Focus sur les demandes traitées par les médiateurs CPSTI — p.50	
Focus sur les demandes traitées par les médiateurs Urssaf — p.59	
Focus sur les demandes traitées par les médiateurs Carsat — p.60	
Focus sur les demandes traitées par les médiateurs Cnam — p.61	
<b>Les recommandations de portée générale.....</b>	<b>62</b>
Les nouvelles recommandations 2023 — p.63	
<b>Le suivi des recommandations nationales .....</b>	<b>76</b>
Les recommandations clôturées en 2023 — p.77	
Les recommandations antérieures toujours en cours — p.79	
<b>Annexes .....</b>	<b>85</b>
Annexe 1 : Fondement juridique de la médiation du CPSTI — p.85	
Annexe 2 : Les Chartes de la médiation des travailleurs indépendants — p.89	
Annexe 3 : La lettre de mission des médiateurs régionaux — p.99	
Annexe 4 : Liste des référents médiation CPSTI — p.102	
Annexe 5 : Les recommandations clôturées avant 2023 — p.103	



## Le CPSTI

**Le Conseil de la Protection sociale des Travailleurs Indépendants (CPSTI)** est un organisme de droit privé créé par la loi de financement de la sécurité sociale pour 2018<sup>3</sup>. Il est doté d'une Assemblée générale et d'Instances régionales (ou CPSTI régionaux). Le CPSTI est composé de représentants désignés par les organisations professionnelles représentatives. Il dispose également d'un Directeur (Éric Le Bont) et d'un Directeur comptable et financier (Thomas Gagniarre).

### QUELLES SONT LES MISSIONS DU CONSEIL DE LA PROTECTION SOCIALE DES INDÉPENDANTS



### COMPOSITION DE LA REPRÉSENTATION AU SEIN DE L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ET DES INSTANCES RÉGIONALES





Le mot du Président du CPSTI

**Daniel Couillaud**

L'année 2023, deuxième année de la mandature actuelle, aura été une période particulièrement chargée pour la médiation du CPSTI. Bien évidemment, nos regards se posent immédiatement vers la très forte augmentation du nombre de saisines qui ont été comptabilisées à 10 440. De près de 82 % elle trouve principalement son origine dans les saisines directement adressées aux médiateurs régionaux. Cette évolution majeure nous interpelle d'autant plus qu'elle renforce de fortes disparités territoriales intégrant des médiateurs régionaux devant gérer, en coordination avec les équipes administratives, des volumétries extrêmement différentes.

En outre, nous constatons que ces saisines (dont la moitié sont recevables) ne perturbent pas les indicateurs statistiques de suivi de la qualité de service rendue aux assurés concernés (le délai moyen de traitement se maintient à 31 jours contre 26 jours en 2022 et 89 % des saisines traitées sont déclarées en réussite contre 88 % en 2022).

Il convient ainsi de saluer la mobilisation de la médiation nationale, des Référents médiation CPSTI et des Médiateurs régionaux qui permettent de réussir cette performance qui ne doit pas nous faire oublier que le sujet des moyens accordés à la Médiation se pose avec de telles volumétries.

D'ailleurs, j'ai personnellement pu constater que la coordination entre la dimension nationale et le réseau régional était particulièrement effective.

À travers mes déplacements auprès des CPSTI régionaux, j'ai noté que désormais, les Média-

teurs régionaux étaient tous associés au fonctionnement des instances régionales et que les Rapports régionaux d'activité propres au CPSTI faisaient l'objet d'une présentation aux Conseillers. Ceci est indispensable car les recommandations portées par la Médiatrice nationale trouvent leur origine dans ces Rapports.

À ce sujet, les Recommandations 2023 continuent à se déployer sur l'ensemble des branches, ce qui conforte l'importance de multiplier les échanges territoriaux entre médiateurs des différents régimes tout en étant vigilants à ce que les partages d'information soient les plus denses possibles.

Simultanément source d'inspiration pour l'évolution de la protection sociale des travailleurs indépendants et interpellations de nos instances sur les actions, les Recommandations ici reportées doivent leur portée et intensité à l'ancrage territorial des travaux des médiations régionales.

De même, nous pouvons constater que le développement de la partie relative à la médiation sur le site secu-independants.fr et la diffusion de différents supports de communication actualisés ont permis de renforcer la visibilité du dispositif et de faciliter les saisines.

L'objectif central de la médiation étant de rapprocher les assurés les plus éloignés de nos organismes de sécurité sociale afin de matérialiser une résolution médiane des problématiques qu'ils exposent, ces aspects relatifs à la communication sont centraux.

À la lumière de l'ensemble de ces éléments, je ne peux que saluer le travail effectué par Mme Isabelle BLONDEAU, notre Médiatrice nationale et Mme Pascale BARAT.

Mes remerciements s'adressent parallèlement à la Présidente de la COSAM (COMmission de Suivi de l'Activité de la Médiation) Alexandra ATTALAUZITI, à sa vice-Présidente Anne-Marie VUAROQUEAUX et à l'ensemble des membres de cette Commission particulièrement mobilisés. Son travail coordonné avec la Commission de la Réglementation et de la Prospective et la Commission de la communication et de la qualité de service permet de renforcer les tentatives de mises en œuvre des Recommandations et les évolutions en termes de Plan de communication.

Le travail doit se poursuivre, les assurés indépendants en ont besoin.

Bonne lecture.



Le mot du Directeur du CPSTI

**Éric Le Bont**

Mesdames, messieurs,

La publication annuelle du rapport de la médiation constitue, aujourd'hui, un élément incontournable et indispensable du CPSTI pour alimenter sa réflexion et lui apporter des éléments concrets et tangibles pour formuler certaines propositions.

C'est, pour moi, l'occasion de souligner, l'arrivée à maturité d'un dispositif qui, en dépit

d'un certain scepticisme initial, s'est progressivement imposé comme un élément indiscutable dans la relation entre les usagers et les services publics.

Cette année encore, la richesse des éléments contenus dans ce rapport sera, sans nul doute, l'occasion pour les conseillers d'y puiser des orientations pour l'avenir et formuler des propositions concrètes de nature à améliorer la qualité de service pour les travailleurs indépendants.

La qualité de ce rapport réside, principalement, dans l'investissement continu des médiations locales qui, par leur engagement, contribuent, incontestablement, à enrichir les débats.

Elle s'appuie également sur le rôle essentiel de la commission nationale de la médiation et de sa présidente qui, par leur réflexion et travail de rationalisation, permettent de mettre en évidence les points saillants susceptibles d'aboutir à des avancées notables.

Enfin, je remercie une nouvelle fois la médiatrice nationale et toute son équipe dont je mesure la charge de travail, charge chaque année plus importante ce qui témoigne également de la réussite du dispositif.

Excellente lecture à toutes et tous.

**La COSAM**

Une Commission de Suivi de l'Activité de la Médiation (Cosam) a été mise en place par l'Assemblée Générale du CPSTI.

Missions et composition

En collaboration avec la médiatrice nationale, la commission :

- Suit l'activité de la médiation
- Participe à la préparation de l'avis de l'AG CPSTI sur la qualité de service rendue aux TI par les organismes du régime général

**6 conseillers titulaires<sup>4</sup>**  
**6 conseillers suppléants<sup>5</sup>**

<sup>4</sup> Modifications de la composition en Mars et en Mai  
<sup>5</sup> Désignation notamment des nouvelles Présidente et vice-présidente : Mme Alexandra ATTALAUZITI et Mme Anne-Marie VUAROQUEAUX

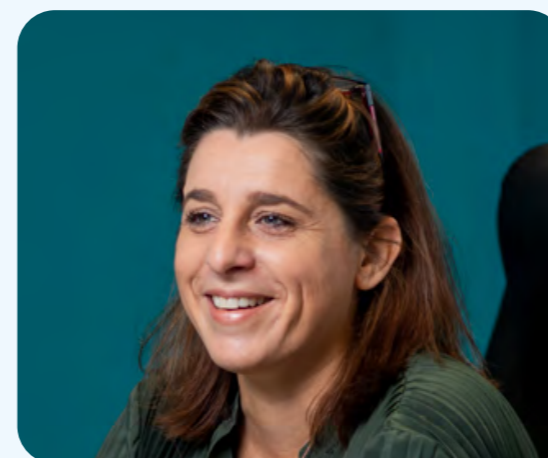


De gauche à droite en présentiel : Pascale Barat (Médiation CPSTI – Responsable animation du réseau), Anne-Marie Vuaroqueaux (Conseillère CPSTI – Vice-Présidente), Alexandra Attalauziti (Conseillère CPSTI – Présidente), Isabelle Blondeau (Médiation CPSTI – Médiatrice nationale), Jean-Luc Jouan (Conseiller CPSTI), Olivier Maillebuau (Secrétaire Général CPSTI), Pascal Thésée (Secrétariat Général CPSTI). À distance en visio : Catherine Pétraszko (Cnam), Gaëlle Germain (Conseillère CPSTI), Elodie Naffrechoux (Cnam), Maria Thérèse Amore (Conseillère CPSTI). À distance au téléphone : Elisabeth Lemaure (Conseillère CPSTI).

## Principaux sujets traités en 2023

Outre un point systématique sur les chiffres, l'agenda de la Cosam et la présentation d'un cas de médiation, la Cosam a eu à connaître des sujets suivants :

- Présentation du Rapport d'activité 2022 et du suivi des recommandations émises. Examen du suivi qualitatif des rapports régionaux adressés élaboré par la médiation nationale
- État d'avancement de la feuille de route de la commission
- Préparation de la contribution de la médiation à l'avis sur la qualité de service et proposition d'évolutions du questionnaire de satisfaction des TI
- Suivi de la mise en œuvre du transfert du recouvrement Cipav aux Urssaf
- Retours sur les séminaires des médiateurs
- Retours sur les visites du CPSTI en région
- Focus sur certaines évolutions réglementaires intéressant la médiation CPSTI et notamment : la neutralisation de la période Covid pour les indemnités journalières, l'affectation des paiements sur les cotisations et la répartition des paiements sur les risques des micro-entrepreneurs
- Décision sur la proposition d'évolution du texte sur les effets de la médiation sur les délais de recours (interruption vs. suspension)
- Partage de la réponse à la Cour des Comptes et information sur les éléments transmis par la médiatrice nationale à la Mission Nationale de Contrôle (MNC) dans le cadre d'une mission nationale d'audit
- Points sur la communication autour de la médiation (nouveau logo CPSTI, refonte de la page médiation du site Urssaf.fr, refonte du site secu-independants.fr, projet d'une fiche médiation à destination des conseillers)
- Suivi de l'activité des médiateurs. Élaboration, par la médiation nationale, d'un suivi des médiateurs sur les axes : outils et relations avec le CPSTI, avec leurs référents et avec les autres organismes de sécurité sociale



### Mot de la Présidente de la Cosam

#### Alexandra ATTALAUZITI

Chères lectrices, chers lecteurs,

Déjà un an s'est écoulé depuis le dernier rapport d'activité, et quelle année chargée pour la Commission de Suivi de l'Activité de la Médiation (Cosam) du CPSTI! Aux côtés de la Médiatrice Isabelle Blondeau, des conseillers de la Cosam et des médiateurs régionaux, nous avons continué à œuvrer avec dynamisme et enthousiasme.

Au cours de cette année, la Cosam et la médiation nationale ont intensément collaboré avec les médiateurs et référents en région pour renforcer encore et toujours la qualité de service aux usagers. En 2023, de nombreux travailleurs indépendants ont bénéficié de nos services, avec une augmentation impressionnante des saisines (+110 % par rapport à 2022). Cette croissance témoigne de la confiance accordée à notre médiation et de l'importance de notre mission.

Nous avons poursuivi l'intégration des médiateurs dans les CPSTI régionaux, renforçant ainsi leur participation aux séances et la rédaction de rapports d'activité régionaux dédiés à la médiation, en collaboration étroite avec le Secrétariat Général du CPSTI. De plus, des mesures ont été mises en place pour améliorer la formation, les compétences et l'expertise professionnelle de nos médiateurs, garantissant ainsi une qualité de service exemplaire pour tous les travailleurs indépendants ayant recours à la médiation.

Notre participation à plusieurs délégations nationales du CPSTI en région a été une belle

opportunité pour mettre en lumière nos actions et mieux faire comprendre la médiation du CPSTI. Je tiens à remercier le Président Couillaud et le Secrétariat Général pour leur soutien indéfectible, qui nous a permis de gagner en visibilité dans les régions.

En collaboration avec la Commission de Communication et de la Qualité de Service, nous avons également travaillé sur notre nouvelle identité visuelle, Médiation CPSTI. Grâce à leurs efforts, le site secu-independants.fr a été amélioré, permettant aux travailleurs indépendants de saisir plus facilement la médiation. Un grand merci également à la DNRTI, Julie Aubertie, pour son soutien dans l'évolution de l'enquête qualité de service, contribuant à l'avis de qualité de service du CPSTI.

Cette année encore, la Cosam et les médiateurs régionaux ont travaillé avec divers services de médiation des branches du régime général pour promouvoir la médiation comme moyen efficace de résolution des conflits. Nous avons participé à des initiatives de recherche et au développement de bonnes pratiques, en partenariat avec les autorités compétentes.

Les membres de la Cosam et moi-même restons pleinement motivés pour faire évoluer les services de la médiation. Nous avons prévu, durant les années 2024 et 2025, de présenter de nouvelles propositions à l'assemblée générale du CPSTI afin d'améliorer la médiation et la qualité des services offerts aux usagers. Nous espérons pouvoir participer à de nouvelles délégations nationales, échanger en présentiel avec les médiateurs et continuer à soutenir la médiatrice dans le suivi et le respect de la feuille de route. Notre objectif est de faire évoluer les indicateurs de performance et d'assurer un service toujours plus performant.

En conclusion, je suis déterminée à travailler avec les autres branches en 2024 et 2025 pour que les nombreuses recommandations présentées dans ce rapport permettent une amélioration rapide du service aux nombreux travailleurs indépendants ayant recours à la médiation. Je remercie encore l'Urssaf, la Cnam, la CNAV et la Cnaf pour leur collaboration étroite avec la médiatrice dans l'avancement des dossiers.

Je vous remercie de votre engagement continu envers la médiation et me réjouis de poursuivre notre collaboration fructueuse au sein de la Cosam.

## Organisation fonctionnelle de la médiation du CPSTI

- La médiatrice nationale assure le pilotage du dispositif de médiation.
- Le directeur régional du recouvrement des travailleurs indépendants (DRRTI) de l'Urssaf en assure la déclinaison opérationnelle au niveau local.

Un protocole signé entre l'Urssaf Caisse nationale et le CPSTI fixe les modalités de fonctionnement et d'interactions entre la médiation du CPSTI et le réseau des Urssaf au sein duquel cette médiation est mise en œuvre.

Une note de déclinaison opérationnelle (NDO) décrit les principes d'organisation retenus.

### Les directeurs régionaux du recouvrement des travailleurs indépendants (DRRTI)

Le DRRTI organise le dispositif opérationnel en région pour assurer la prise en charge des demandes de médiation et leur traitement dans le respect du processus défini au niveau national.

Le choix de l'organisation opérationnelle de la médiation TI est du ressort du ou des DRRTI présents sur le territoire du CPSTI régional et fait l'objet d'une note d'organisation transmise à la médiatrice nationale du CPSTI.

### Les médiateurs régionaux

Les médiateurs régionaux sont désignés par les CPSTI régionaux. Ils sont rattachés fonctionnellement aux instances du CPSTI et disposent des moyens nécessaires à l'exercice de leurs missions.

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

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

#### Des formations dispensées par l'EN3S

Chaque année, une formation à la médiation dispensée par l'école nationale supérieure de la sécurité sociale (EN3S) est proposée aux médiateurs CPSTI.

En 2023, 11 médiateurs ont assisté à une session de formation mêlant apports théoriques et mises en situations. Deux formations sont proposées : initiation à la médiation ou perfectionnement.

Ces formations sont l'occasion de revenir sur la posture de médiateur. Elles permettent également aux médiateurs de rencontrer leurs homologues des autres organismes de sécurité sociale.

### Les référents administratifs de la médiation CPSTI

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

Au total, 23 référents placés sous la responsabilité des DRRTI (cf. Annexe 4), sont les 1<sup>ers</sup> relais des médiateurs bénévoles du CPSTI auprès des services des organismes et travaillent en étroite collaboration avec leur médiateur et l'équipe nationale.

Ils assurent le traitement administratif de la demande de médiation, récoltent les éléments d'analyse auprès des services des organismes concernés et, en concertation avec le médiateur, tentent de résoudre la problématique rencontrée par le travailleur indépendant.

## La coordination avec les médiations du régime général

Des notes de déclinaison opérationnelle (NDO) signées entre la médiation nationale du CPSTI et les médiateurs nationaux de l'assurance maladie et de l'assurance retraite définissent la coordination, au niveau national et au niveau régional, entre lesdites médiations. La NDO signée avec la DNRTI de l'Urssaf Caisse nationale décrit les principes d'organisation retenus concernant la coordination avec le médiateur de l'Urssaf.

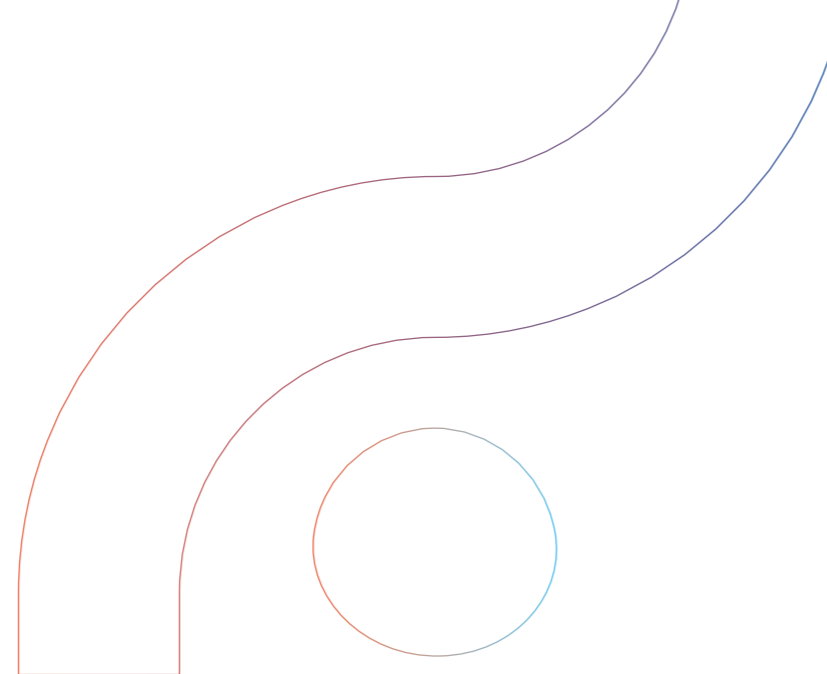
Chaque note précise la répartition des compétences entre les médiations, les circuits et modalités de transfert des demandes et fixe les engagements de chaque médiation, notamment en termes de délai.

RÉPARTITION DES COMPÉTENCES SELON L'OBJET DE LA DEMANDE

	La demande de médiation concerne...	Le médiateur compétent est ...
ASSURANCE MALADIE	Invalidité	Médiateur CPSTI
	Décès	
	Plusieurs branches (ASSURANCE MALADIE + RECOUVREMENT et/ou ASSURANCE RETRAITE)	
	Action sanitaire et sociale (ASS) spécifique TI	
	Un sujet ASSURANCE MALADIE uniquement	
ASSURANCE RETRAITE	ASS non spécifique TI	Médiateur Cpm
	Reconstitution de carrière TI (Retraite de base)	Médiateur CPSTI
	Retraite complémentaire TI	
	Pension de réversion TI	
	Cotisations retraite ante ISU	
	Aide à la liquidation retraite	Médiateur Carsat
	Reconstitution de carrière hors TI (Retraite de base)	Médiateur CPSTI + Médiateur Carsat
Sujet TI + sujet retraite		
RECOUVREMENT	Affiliation / Cotisation / Recouvrement Compte TI	Médiateur CPSTI
	Affiliation /Cotisation / Recouvrement Compte employeur	Médiateur URSSAF
	Affiliation / Cotisation / Recouvrement Compte TI + Compte employeur	Médiateur CPSTI + Médiateur URSSAF

La fluidité des relations entre les acteurs des différents réseaux est un paramètre essentiel à la bonne prise en charge des demandes de médiation, qu'il s'agisse de celles relatives aux indemnités journalières (IJ) ou de celles relatives aux retraites.





## La médiation nationale

La médiatrice nationale est garante de l'organisation générale du traitement des réclamations par les médiateurs régionaux<sup>6</sup>. Elle définit le processus de traitement des demandes qui leur sont adressées et pilote le département de la médiation CPSTI.

### Le processus de traitement des demandes adressées aux médiateurs régionaux

Le processus décrit et organise le temps particulier de la médiation qui doit permettre un examen de la demande dans une approche différente et distincte du traitement des réclamations ou contestations effectué habituellement par un organisme. Il précise comment la médiation est conduite afin de favoriser l'émergence d'une solution satisfaisante pour les deux parties.

Ce document de référence intègre :

- les dispositions législatives et réglementaires qui encadrent la médiation<sup>7</sup>
- les principes éthiques et déontologiques qui régissent l'activité de la médiation<sup>8</sup>
- les règles de coordination avec les médiations de la Cnam, de la Carsat et de l'Urssaf.

Le processus est régulièrement mis à jour pour tenir compte des modifications organisationnelles et des ajustements au regard des attentes des acteurs et des nécessités révélées par la pratique.

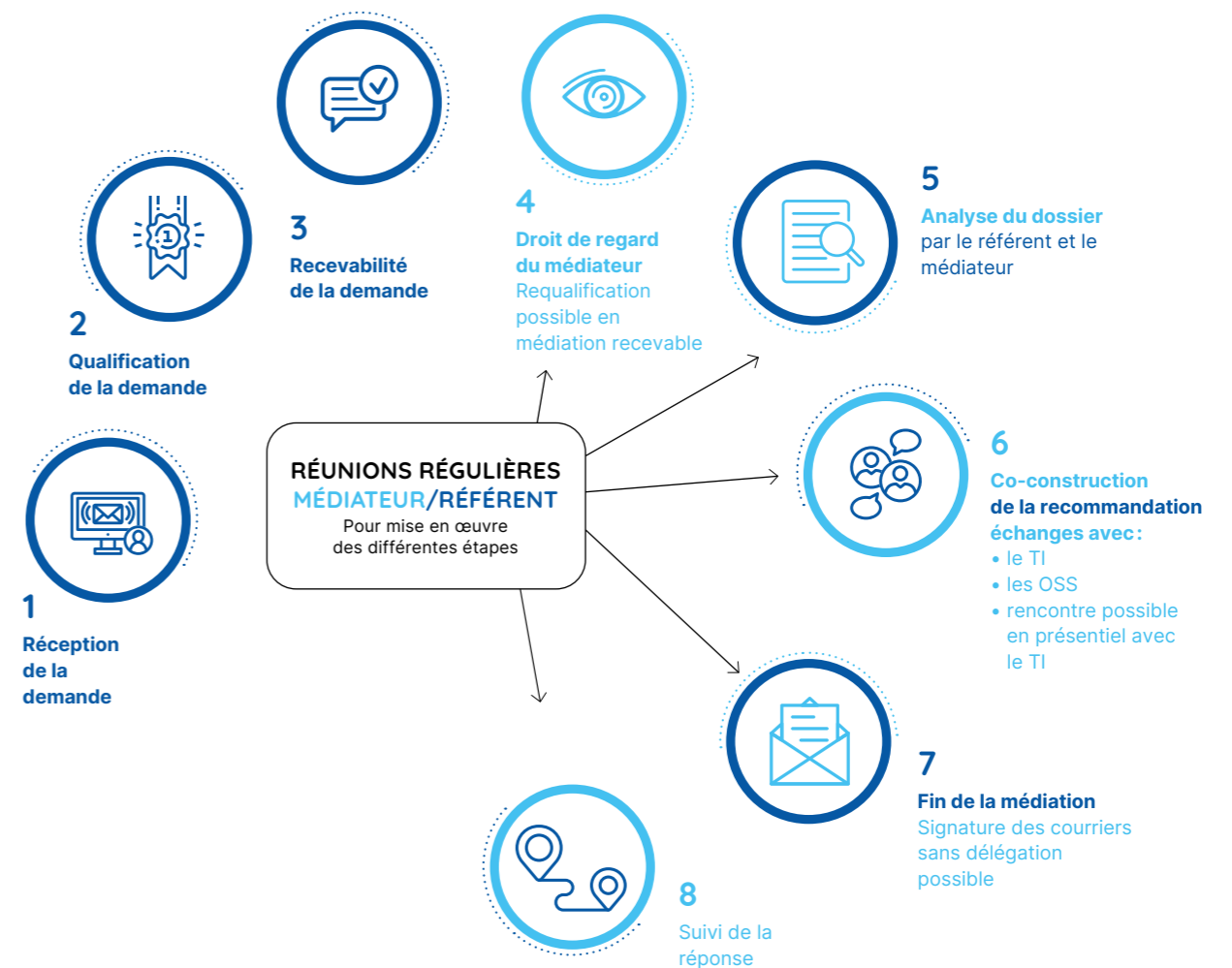
### Les étapes du traitement d'une demande adressée au médiateur

Le processus présente deux particularités principales :

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

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

SCHÉMA DU PROCESSUS DE MÉDIATION



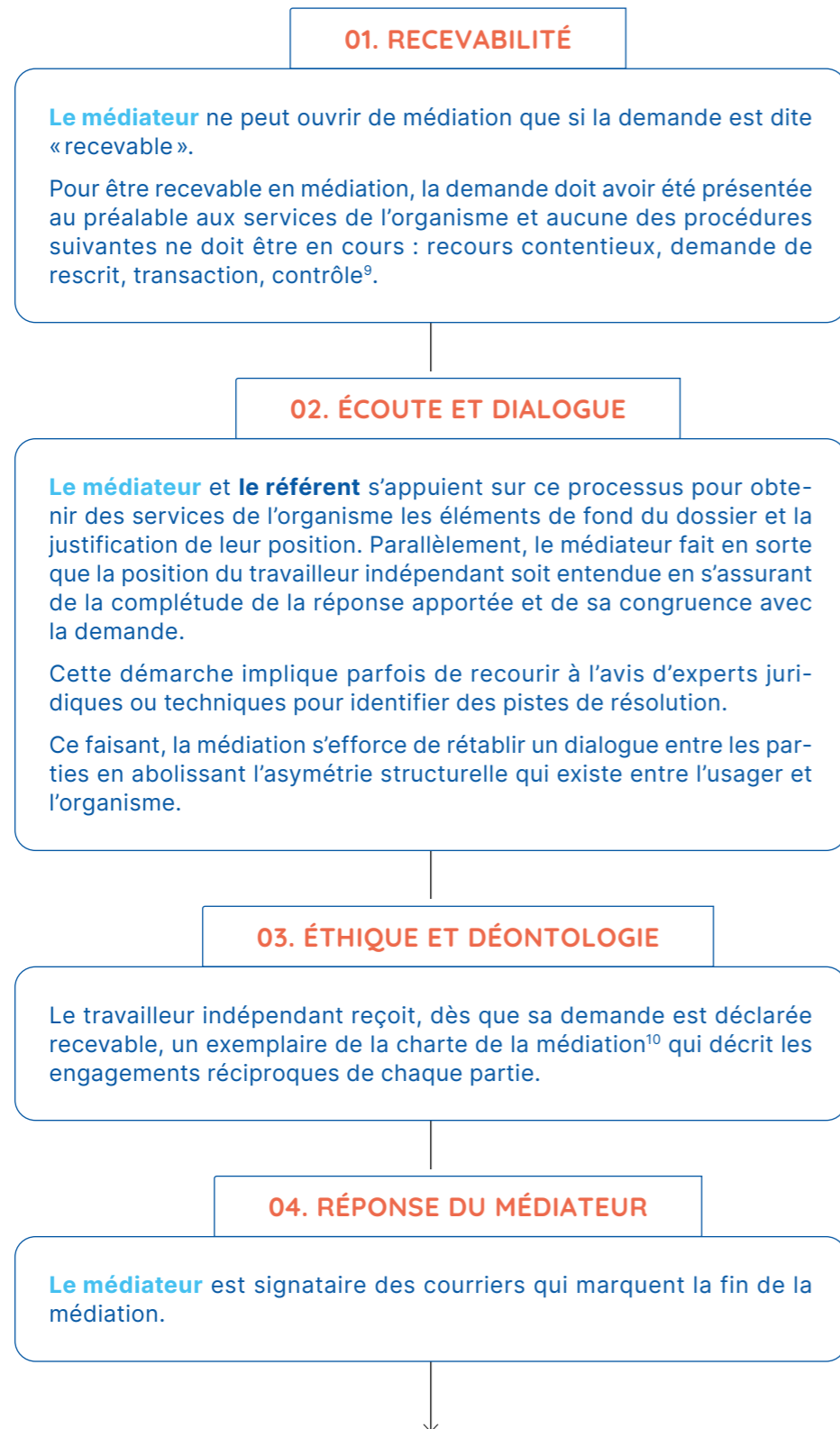
**Légende :**  
Référént médiation TI / Médiateur régional TI

6 Article R.612-9, III du code de la sécurité sociale  
7 Les dispositions législatives et réglementaires qui encadrent la médiation figurent en annexe  
8 La Charte de la médiation figure en annexe

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

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

LE PROCESSUS EN 4 POINTS



## Le cadre éthique et déontologique

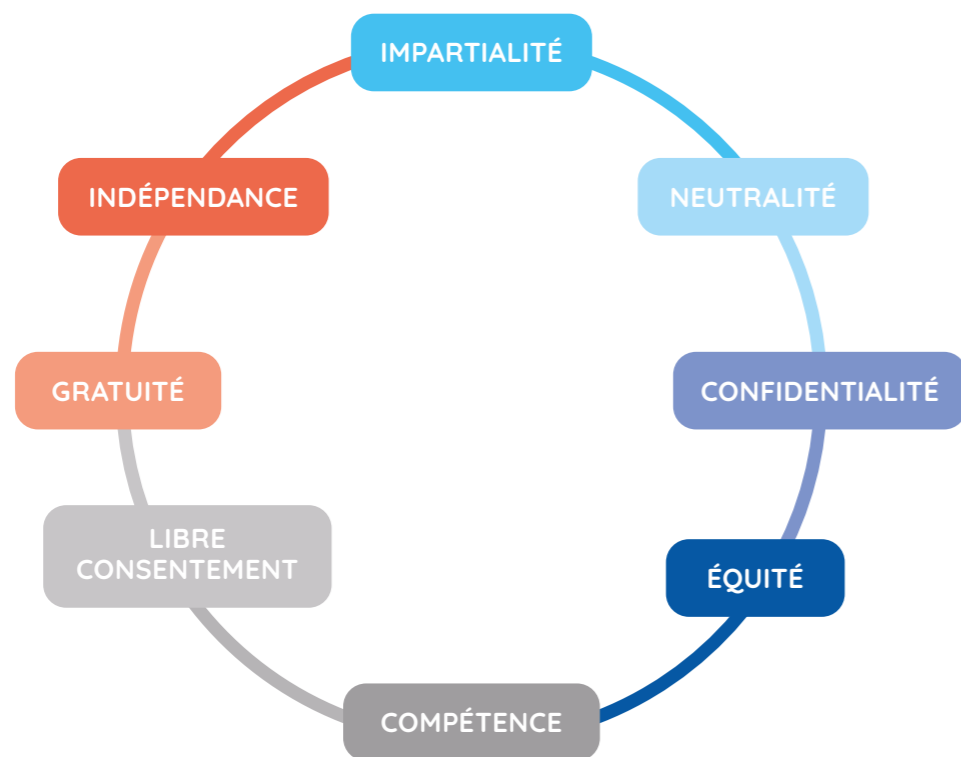
La médiation repose sur le respect d'un certain nombre de principes, inscrits dans les directives européennes, les textes légaux du droit français et les différents codes de déontologie. Ces principes s'imposent aux médiateurs régionaux, au médiateur national ainsi qu'aux collaborateurs amenés à travailler en lien avec la médiation afin de traiter les demandes et de préparer les recommandations des médiateurs. Ces principes éthiques et déontologiques sont réunis dans la Charte de déontologie du médiateur du CPSTI. Cette charte est accessible en ligne sur le site [secu-independants.fr](http://secu-independants.fr) ainsi qu'en annexe du présent rapport. Les médiateurs bénévoles désignés par les CPSTI régionaux s'engagent à la respecter.

Les principaux principes éthiques et déontologiques sont les suivants :

- **L'indépendance** : aucun lien objectif n'existe entre le médiateur et l'une des parties. Il conduit la médiation, sans en référer à aucune instance.
  - **L'impartialité** : le médiateur ne prend pas la cause de l'une ou l'autre des parties et ne privilégie aucun point de vue sur un autre. Le médiateur ne peut recevoir aucune instruction quant au traitement d'une réclamation qui lui est soumise.
  - **La neutralité** : le médiateur accompagne les parties dans la recherche d'une solution. Il n'oriente pas la solution vers ce qui lui semble juste selon sa propre échelle de valeur. Ce sont les parties qui décident.
  - **La confidentialité** : les constatations du médiateur et les déclarations recueillies au cours de la médiation ne peuvent être divulguées aux tiers ni invoquées ou produites dans le cadre d'une instance judiciaire ou arbitrale sans l'accord des parties.
  - **L'équité** : le médiateur recherche une solution qui ne se rattache pas uniquement au droit. L'ensemble des éléments factuels doit être pris en considération afin d'apporter une solution adaptée à la singularité du cas considéré.
  - **La compétence** : le médiateur s'engage à se former régulièrement à la médiation, à la protection sociale des travailleurs indépendants et à leur environnement économique.
  - **Le libre consentement** : le médiateur et les parties choisissent librement d'entrer en médiation. Ils peuvent tout aussi librement se retirer de la médiation, sans avoir à en justifier.
  - **La gratuité** : la médiation du CPSTI est gratuite.
- Il est fait exception au principe de confidentialité dans les deux cas suivants :
- En présence de raisons impérieuses d'ordre public ou de motifs liés à l'intégrité physique ou psychologique de la personne ;
  - Lorsque la révélation de l'existence ou la divulgation du contenu de l'accord issu de la médiation est nécessaire à son exécution.



LES PRINCIPES DE LA MÉDIATION



L'articulation avec les autres médiations

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

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

Dans tous les cas, un accusé de réception lui est adressé. Ce courrier l'informe que sa demande sera prise en charge par le médiateur Cnam / Car-

sat / Urssaf et l'invite à revenir vers la médiation du CPSTI en cas de difficultés.

Dans certains cas, des échanges entre la médiation du CPSTI et la médiation déléguée dans le cadre des NDO<sup>11</sup> peuvent être nécessaires à la résolution du problème soulevé par le dossier considéré au niveau local et / ou au niveau national.

Il peut s'agir d'échanges entre les médiations du CPSTI et du régime général consécutifs à la transmission de la demande par la médiation CPSTI ou à l'initiative de la médiation du régime général saisie directement par le TI.

Le cas échéant, les échanges en question sont tracés et le TI est informé de l'intervention de la médiation du CPSTI dans la résolution du différend.

L'application conforme du processus est un enjeu majeur : il garantit que l'activité conduite correspond bien à de la médiation et que celle-ci est uniforme sur l'ensemble du territoire.

Les activités du département national

- Le département assure l'animation du réseau, l'appui aux régions pour les cas complexes, le lien avec les médiations nationales des autres branches, le support technique et organisationnel ainsi que le suivi des recommandations émises par la médiation nationale.

Le département est composé d'Isabelle Blondeau, Médiatrice nationale et de Pascale Barat, Responsable de l'animation du réseau.

Les séminaires des médiateurs régionaux

La médiation nationale organise chaque année deux séminaires d'une journée et demie. Ces rencontres permettent d'échanger sur la mise en œuvre du processus de traitement des demandes et sur les problématiques soulevées par les travailleurs indépendants.

Le séminaire est également l'occasion de promouvoir la cohésion et d'échanger avec les conseillers de la Commission de suivi de l'activité de la médiation de l'Assemblée générale CPSTI.

Séminaire d'avril 2023

Le 1<sup>er</sup> séminaire de l'année a réuni, autour de la médiation nationale, les médiateurs et leurs référents administratifs.



De gauche à droite 1<sup>er</sup> rang : Pascale Barat, médiation nationale ; Marino N'Guyen Van, médiateur CPSTI Grand Est ; Aurélie Pouillen-Mantin, Référente Lorraine ; Isabelle Blondeau, médiatrice nationale ; Marie-Jeanne Simonini, médiatrice CPSTI Corse ; Denise Sidambarompouille, référente La Réunion ; Laurence Zannini, référente PACA ; Maud Douard, référente Ile-de-France ; Valérie Chaudriller, référente Pays de la Loire ; Isabelle Suraud, référente Nouvelle-Aquitaine ; Franck Legros, médiateur CPSTI La Réunion ; Bernard Delsuquet, médiateur CPSTI Occitanie ; Alice Dubreuil, référente Picardie. De gauche à droite 2<sup>e</sup> rang : Bertrand Lebourg, médiateur CPSTI Normandie ; Christelle Carpentier, référente Normandie ; Camille Gérard, référente Champagne Ardenne ; Jean-Jacques De Ronchi, médiateur CPSTI PACA ; Jean Forichon, médiateur CPSTI Ile-de-France ; Daniel Corvis, médiateur CPSTI Guadeloupe ; Pierre Coudrais, médiateur CPSTI Bretagne ; Sébastien Michel, médiateur CPSTI Martinique ; Olivier Coste, médiateur CPSTI Pays de la Loire ; Michelle Zenon, médiatrice CPSTI Guyane ; Jean-Pierre Heland, médiateur CPSTI Nouvelle-Aquitaine ; Emmanuel Cohardy, médiateur CPSTI Hauts de France ; Jean-Jacques Pilloux, médiateur CPSTI AURA.



### Ce fut notamment l'occasion de revenir sur 3 points clés du processus de traitement :

#### La ventilation des demandes qui arrivent à la médiation du CPSTI

- Veiller à la bonne application des règles qui définissent quelle demande le médiateur régional doit prendre en charge

#### Le fonctionnement du binôme médiateur / référent

- Veiller au bon fonctionnement du binôme qui met en œuvre le processus de la médiation

#### Les relations avec les organismes de sécurité sociale

- Mettre en place et entretenir une collaboration constructive avec les organismes locaux

La qualité du service rendu à l'usager par la médiation dépend de ces 3 points principaux.

### Les participants ont également été invités à participer ensemble à un jeu dont l'objectif était de résoudre un cas pratique complexe :

Cette séquence de « serious game<sup>12</sup> » élaborée avec le concours de la sous-direction de l'accompagnement au changement de l'Urssaf Caisse nationale a permis aux participants de s'interroger sur les points clés à mobiliser pour trouver une issue satisfaisante et notamment :

- Savoir ce qui relève de la compétence de la médiation TI, et qui doit prendre en charge la saisine
- Interroger les bons interlocuteurs
- Adopter la bonne **posture** vis-à-vis des services : demander les éléments et propositions de solution, poser des questions
- S'assurer qu'on a bien compris la demande
- Veiller à la relation avec le demandeur (informer / rassurer)
- Échanger avec le médiateur
- Formaliser le résultat final



### Par ailleurs, ce séminaire a permis aux participants d'aborder leurs sujets de préoccupation quotidiens et de partager leurs expériences.



Nuage de mots des médiateurs et référents répondant à la question « Selon vous quel est l'atout principal de la médiation dédiée aux travailleurs indépendants ? »

### Séminaire de décembre 2023

Le second séminaire de l'année a réuni les médiateurs CPSTI et les médiateurs Urssaf.



De gauche à droite 1<sup>er</sup> rang : Christine Cambus, médiatrice nationale Urssaf ; Philippe Parnoux, médiateur Urssaf Limousin ; Marie-Jeanne Simonini, médiatrice CPSTI Corse ; Véronique Maillet, médiatrice Urssaf Normandie ; Morgane Dion, Cheffe de projets médiation nationale Urssaf ; Isabelle Gachot, médiatrice Urssaf Alsace ; Aurélie Pouillen-Mantin, médiatrice Urssaf Lorraine ; Isabelle Blondeau, médiatrice nationale CPSTI ; Pascale Barat, responsable animation réseau médiation CPSTI ; De gauche à droite 2<sup>e</sup> rang : Franck Legros, médiateur CPSTI La Réunion ; Agnès Colloch-Deneuve, médiatrice Urssaf Poitou-Charentes ; Jean Forichon, médiateur CPSTI Ile-de-France ; Bernard Delsuquet, médiateur CPSTI Occitanie ; Marino N'Guyen Van, médiateur CPSTI Grand-Est ; Sandrine Granger, médiatrice Urssaf Bourgogne ; Daniel Corvis, médiateur CPSTI Guadeloupe ; Camille Gérard, médiatrice Urssaf Champagne-Ardenne ; Maggy Fantros-Berneaux, médiatrice Urssaf Languedoc-Roussillon ; Maud Douard, médiatrice Urssaf Ile-de-France ; Jean-Pierre Heland, médiateur CPSTI Nouvelle-Aquitaine ; Emmanuel Cohardy, médiateur CPSTI Hauts de France ; De gauche à droite 3<sup>e</sup> rang : Marc Dufond, médiateur CPSTI et Urssaf Centre Val de Loire ; Jacques Bignon, médiateur CPSTI Bourgogne Franche-Comté ; Sébastien Michel, médiateur CPSTI Martinique ; Olivier Coste, médiateur CPSTI et Urssaf Pays de la Loire ; Bertrand Lebourg, médiateur CPSTI Normandie ; Pierre Coudrais, médiateur CPSTI Bretagne ; Jean-Jacques De Ronchi, médiateur CPSTI PACA ; Michelle Zenon, médiatrice CPSTI Guyane ; Véronique Delhaye, médiatrice Urssaf Nord Pas de Calais.

Le séminaire a été ouvert par l'intervention du directeur général de l'Urssaf Caisse nationale, **Yann-Gaël Amghar**, du président du CPSTI, **Daniel Couillaud** et du directeur du CPSTI, **Eric Le Bont** qui ont souligné la coexistence et la synergie des médiations Urssaf et CPSTI au bénéfice des travailleurs indépendants comme de l'organisme.

L'intervention de **Stephen Bensimon**, médiateur, formateur<sup>13</sup> et philosophe, sur la médiation et ses enjeux a permis une mise en perspective de nos activités quotidiennes et un enrichissement de la réflexion sur le rôle et la posture du médiateur.

## Les réunions des référents

La médiation nationale réunit régulièrement les référents administratifs des médiateurs.

Ainsi, en sus de leur participation au séminaire des médiateurs, les référents ont participé à des réunions qui ont été l'occasion de faire le point sur différents sujets en lien avec les outils de la médiation, le processus de traitement, des questions métier, les statistiques.



Réunion des référents en présentiel  
le 25 janvier 2024

**De gauche à droite 1<sup>er</sup> rang :** Isabelle Blondeau (médiation nationale), Pascale Barat (médiation nationale) **De gauche à droite 2<sup>e</sup> rang :** Isabelle Gachot (Alsace), Mireille Dumeirain (Limousin), Prisca Ortion (Pays de la Loire), Cyril Corne (Rhône Alpes), **De gauche à droite 3<sup>e</sup> rang :** Agnès Colloch-Deneuve (Poitou Charentes), Aurélie Pouillen-Martin (Lorraine), Christelle Malard (Centre Val de Loire), **De gauche à droite 4<sup>e</sup> rang :** Maud Douard (Ile-de-France), Karine Champagnat (Franche-Comté), Oïba Bensifi (Normandie), Charlotte Devred (Nord Pas de Calais), Laurence Zannini (PACA), Isabelle Suraud (Aquitaine), Rachel Michaud-Kaya (Bourgogne), Géraldine Bourven (Bretagne), Nicolas Sicard (MIPY).

## Le support aux régions pour le traitement des dossiers

Conformément au processus de traitement des demandes de médiation CPSTI, les demandes réceptionnées au niveau national sont analysées, enregistrées dans l'outil MESO TI et transférées à l'acteur compétent pour leur traitement.

Ainsi, **1 088** demandes ont été réceptionnées directement par le département de la médiation du CPSTI soit 114 % de plus qu'en 2022.

Pour certains dossiers particuliers, la médiation nationale apporte son soutien aux régions sur l'analyse de la situation et sur l'identification des pistes de résolution. Cet appui intervient sur sollicitation de l'équipe de médiation régionale ou spontanément à réception d'un dossier particulièrement délicat.

Le cas échéant, le département interroge les sachants afin de recueillir leur avis et suggestions.

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



### MESO TI : Une application de gestion des saisines et des médiations

Meso TI est l'application permettant d'enregistrer, de gérer et d'assurer le suivi de toute demande adressée à un médiateur CPSTI. Il est interfacé avec l'outil de gestion des flux entrants de l'Urssaf ce qui permet la création automatique du dossier dans Meso TI.

Il est utilisé par les référents médiation, les médiateurs et la médiation nationale.

Les médiateurs disposent d'un accès leur permettant de prendre connaissance de l'intégralité des pièces du dossier et d'échanger avec les référents administratifs et les demandeurs.



Le mot de la responsable de l'animation  
du réseau

**Pascale BARAT**

2023, a été l'année de la reprise du recouvrement forcé des cotisations en Urssaf et de l'explosion du nombre des saisines de la médiation du CPSTI.

Malgré cela, les duos médiateurs/référents ont su répondre aux attentes des demandeurs et ont permis de résoudre des situations complexes qui, si elles ne sont pas la norme, représentent pour les personnes concernées le cœur de leurs préoccupations du moment et peuvent être source d'inquiétude.

Attentive aux besoins des acteurs de la médiation régionale du CPSTI, je continue à leur apporter, selon leur demande, soutien et aide dans la gestion quotidienne des saisines de médiation.

De nouveaux projets ont été lancés en 2023 qui visent à mettre en visibilité la médiation<sup>14</sup>, à alléger la gestion<sup>15</sup> ou à sécuriser la recevabilité des demandes adressées<sup>16</sup>.

J'espère qu'ils aboutiront en 2024.

<sup>14</sup> Refonte de la page Médiation sur le site Urssaf.fr

<sup>15</sup> Interface entre Meso TI et l'outil de Workflow de gestion des flux entrants des Urssaf

<sup>16</sup> Refonte de la demande dématérialisée





## L'activité des médiations régionales

Avant le bilan chiffré de l'activité des médiations régionales qui figure au chapitre suivant, c'est un bilan qualitatif de l'activité conduite au quotidien qui est présenté ici. La voix de nos médiateurs bénévoles puis la présentation de cas typiques de médiation illustrent concrètement ce que notre médiation peut apporter aux travailleurs indépendants.

### Les médiateurs régionaux du CPSTI ont la parole

..... Dans leur rapport d'activité, les médiateurs régionaux du CPSTI portent un regard rétrospectif sur l'action conduite tout au long de l'année avec le concours de leurs référents administratifs. Leurs réflexions sont riches et témoignent de la parfaite connaissance de leur rôle dans le rétablissement d'une relation de confiance entre les travailleurs indépendants et leurs organismes de sécurité sociale. ....

## Une année marquée par la reprise du recouvrement forcé des débits de cotisations

---



Les médiateurs soulignent l'impact de la reprise du recouvrement forcé sur l'activité en 2023. Ainsi, **Jean-Jacques De Ronchi**, médiateur de la région Paca, relève que « de nombreux usagers pensaient à tort que ces cotisations étaient supprimées d'où un regain de sollicitations, de demandes d'explications liées au calcul des cotisations et de demandes de délais de paiement. »



L'ouverture des droits aux prestations est l'enjeu de la régularisation des débits, comme le souligne **Bertrand Lebourg**, médiateur de la région Normandie : « permettre l'établissement d'échéanciers au mieux des intérêts des cotisants et ainsi préserver leurs droits aux prestations. »



**Olivier Coste**, médiateur de la région Pays de la Loire voit également dans l'afflux important de saisines « le signal que la médiation fait, aujourd'hui, partie du paysage des offres de service du CPSTI. Elle est de plus en plus connue et reconnue, grâce au soutien des présidences et directions nationales et régionales. »



Malgré le contexte singulier, **Pierre Coudrais**, médiateur de la région Bretagne, estime que « la médiation CPSTI fonctionne dans de bonnes conditions ».



Par ailleurs, **Jean-Jacques PILLoux**, médiateur de la région Auvergne-Rhône Alpes rappelle que l'ensemble du champ de la protection sociale de l'indépendant est couvert par la médiation du CPSTI : « Les questions dont je suis saisi par le public des travailleurs indépendants et leurs ayants droit sont variées et touchent tant à leurs cotisations que leurs droits à prestations maladie, invalidité ou retraite ».

## Les relations avec les organismes, un enjeu majeur



L'importance des échanges avec les médiateurs des organismes présents sur leur territoire est soulignée par les médiateurs. **Jacques Bignon**, médiateur de la région Bourgogne Franche Comté évoque son expérience sur le sujet : « L'année 2023 a été l'occasion pour moi de rencontrer notamment les médiateurs des Cnam de Bourgogne et de Franche-Comté, car il est évident que ces liens directs ont permis la fluidification des échanges et la résolution efficace des problématiques des Travailleurs Indépendants qui nous sollicitent ».



Comme **Bernard Delsuquet**, médiateur de la région Occitanie : « *Forts de notre expertise et de notre savoir-faire, j'ai désormais demandé à mes équipes de renforcer le maillage partenarial. Je citerais par exemple la création du club des médiateurs ou la rencontre avec les médiateurs de l'assurance maladie.* »



La dimension transversale de la médiation du CPSTI appelle le développement de ces relations qui sont essentielles, c'est ce que relève également **Jean-Pierre Heland**, médiateur de la région Nouvelle Aquitaine : « *L'échange transversal avec les autres organismes de protection sociale m'a semblé profitable. Et il me semble important de poursuivre nos efforts pour améliorer la coordination avec la médiation Carsat et celles des Cnam.* »



Le constat est similaire pour **Marie-Jeanne Simonini**, médiatrice de la région Corse, qui note que « *Les demandes de médiation illustrent souvent le manque de coordination des administrations entre elles : entre les organismes de Sécurité Sociale en particulier, entre les Urssaf de régions différentes, entre les Urssaf et les autres caisses de Sécurité Sociale.* »



Le témoignage de **Jean-Forichon**, médiateur de la région Ile-de-France, nous indique que la proximité de la médiation CPSTI et de l'Urssaf induit « *un dialogue constant dans un cadre de confiance entre les deux entités.* ». Une proximité analogue avec les autres branches est une perspective forte pour notre médiation.

## Un binôme en symbiose

L'équipe formée par le médiateur bénévole et le référent est dédiée à la résolution des difficultés rapportées par les indépendants. C'est une dimension mise en avant par **Jean-Jacques De Ronchi**, médiateur de la région Paca : « *Le savoir-faire pédagogique de notre équipe a permis de désamorcer les situations sensibles, lever les incompréhensions des usagers et de régler les litiges en proposant des solutions dans le respect de la réglementation.* »



Conscient de l'environnement contraint dans lequel les organismes évoluent, **Emmanuel Cohardy**, médiateur de la région Hauts de France, n'oublie pas que « *le médiateur peut proposer une solution de règlement amiable d'une solution en s'appuyant sur un principe fondateur : il y a la loi et l'esprit de la loi.* »



**Marc Dufond**, médiateur de la région Centre Val de Loire, se félicite du travail réalisé avec ses référents « *avec lesquelles je travaille en étroite collaboration, nous échangeons et nous rencontrons régulièrement* » ; cela les conduit pour des demandes complexes « *à contacter ou à rencontrer certains demandeurs, pour étudier leur dossier, recueillir ou fournir des explications afin de traiter la demande au mieux des intérêts du travailleur indépendant.* ». Cette proximité est une dimension essentielle pour la médiation.

**Pierre Coudrais**, médiateur de la région Bretagne, indique que sa médiation « *a trouvé une bonne coordination entre les différents acteurs (référent, experts, médiateur) qui a permis de mieux se faire connaître et de maintenir un lien humain avec les travailleurs indépendants et le CPSTI.* »



Pour **Marino N'Guyen Van**, médiateur de la région Grand-Est, les ressources affectées à la médiation représentent un enjeu pour le bon fonctionnement de la médiation : « *Il me paraît important que l'équipe puisse être renforcée rapidement pour maintenir un accompagnement efficace des usagers qui nous sollicitent* » et il souligne « *les compétences et le travail de grande qualité* » de ses référents actuels.

**Jean-Pierre Heland**, médiateur de la région Nouvelle Aquitaine évoque une autre dimension qui conditionne la qualité de l'activité « *L'attention portée par les DRRTI à la Médiation.* »

## Les médiateurs ultramarins



De gauche à droite : Sébastien Michel, médiateur CPSTI Martinique ; Franck Legros, médiateur CPSTI La Réunion ; Michelle Zenon, médiatrice CPSTI Guyane ; Daniel Corvis, médiateur CPSTI Guadeloupe.



Les particularités de leurs territoires influent sur la mise en œuvre opérationnelle de la médiation comme le rappelle **Michelle Zenon**, médiatrice pour la région Guyane « *la médiation est au stade embryonnaire en Guyane, territoire où cohabitent de fortes potentialités et d'importantes difficultés pour les travailleurs indépendants* ».



Pour sa part, **Daniel Corvis**, médiateur pour la région Guadeloupe souhaite « *multiplier et optimiser les relations entre les Médiateurs des branches de la CGSS et le Médiateur TI* ». Pour lui le développement de la médiation passe par une communication renforcée vers les indépendants et il se réjouit du « *total succès du Salon des TI organisé en fin d'année qui incontestablement, aura un impact sur le nombre de nouvelles sollicitations* ».



**Franck Legros**, médiateur de La Réunion fait un constat similaire : « *Cette année 2023, je me suis attaché à renforcer le lien entre nos travailleurs indépendants et la Caisse Générale de Sécurité Sociale en poursuivant la promotion de la médiation.* »

Cette année encore, la richesse des rapports d'activité des médiations régionales témoigne de l'investissement sans faille des binômes et de la qualité de leur action au profit des travailleurs indépendants. Les médiateurs bénévoles, formés et engagés ont à cœur de remplir leur mission de tiers indépendant et impartial garantissant une réponse personnalisée.

## Les cas emblématiques

Les cas présentés ci-après reflètent l'activité quotidienne des médiations régionales du CPSTI, tant sur la nature des difficultés rencontrées par les travailleurs indépendants, que sur l'activité de médiation en tant que telle.

Ces cas emblématiques montrent comment la médiation, saisie après les services de traitement des réclamations des organismes, contribue à identifier et résoudre :

- Une **erreur** dans l'application de la réglementation ou des procédures
- Une **situation particulière**, hors cadre, qui appelle un traitement spécifique
- Une contestation comportant des composantes relevant d'organismes différents appelant un **traitement transversal**
- Une **incompréhension** ayant résisté aux échanges déjà intervenus entre les services et le TI
- Un **retard** dans la mise en œuvre d'un nouveau dispositif réglementaire

Ces cas caractérisent ce que la médiation peut apporter au sein d'un système complexe et polymorphe, au service de l'individu et la protection de ses droits. Les difficultés décrites sont l'illustration de ce qui peut arriver lorsqu'un élément dysfonctionne.

### Erreur dans l'application de la réglementation ou des procédures

#### Déménagement et paiement des cotisations sociales

**Xavier** a déménagé et transféré son activité vers une nouvelle région. Dans l'attente de la création de son compte, il a continué à régler ses cotisations sociales à son ancienne Urssaf.

Mais à la création de son nouveau compte cotisant, il reçoit plusieurs relances puis une mise en demeure lui réclamant le paiement des cotisations déjà réglées à son ancienne Urssaf.

Malgré ses démarches, Xavier ne parvient pas à obtenir la régularisation de sa situation. Il saisit la médiation régionale CPSTI.

Après analyse de la situation, la médiation a pu fournir à Xavier des explications détaillées sur les conséquences opérationnelles de son changement d'Urssaf, et l'a rassuré sur l'absence de débit sur son compte cotisant. La médiation a permis de débloquer le dossier et obtenu le transfert des paiements affectés sur le compte de l'Urssaf cédante vers le compte de l'Urssaf prenante.

#### Une retraite indépendante non versée

**Marcel** est retraité depuis juillet 2023. Il perçoit une pension du régime général salarié au titre de l'invalidité de 87,70 € par mois et une pension de la Mutualité sociale agricole de 86,92 € par mois.

Malgré ses multiples demandes auprès de la Carsat, sa pension au régime des indépendants, pour la période 1995 à 2012 soit 18 années de cotisations n'a pas été liquidée ce qui le place en grande difficulté financière.

Il demande au médiateur de l'aider afin que sa carrière indépendante soit prise en compte et que le montant de sa pension soit révisé.

La médiation a permis d'établir que les périodes d'activité indépendante évoquées par Marcel étaient bien enregistrées dans les systèmes d'information de l'organisme mais qu'elles n'avaient pas été prises en compte en raison d'une anomalie dans le traitement du dossier.

La Carsat a procédé à la révision du dossier de Marcel.





### Un retard d'affiliation aux conséquences préjudiciables sur les droits

**Fiona** a saisi le médiateur pour contester le montant de ses indemnités journalières maternité.

La médiation permet d'établir que la cotisante a écrit à l'Urssaf une première fois en août 2021 pour demander son affiliation puis une seconde fois en septembre 2021. Ces demandes sont restées sans réponse et sans traitement. En avril 2022, après plusieurs relances, elle est enfin immatriculée à compter de juillet 2020. En juin 2022, Fiona règle la totalité de ses cotisations 2020 à 2022.

Fiona est en congé de maternité à partir de décembre 2021. Toutes les cotisations étant réglées après la date de début du congé maternité, le système d'information calcule un revenu cotisé moyen nul, ce qui conduit au versement des prestations maternité à taux réduit.

Cependant, si l'affiliation avait été enregistrée à la première demande en août 2021, Fiona aurait pu régler ses cotisations avant le début de son congé maternité.

Compte tenu du contexte particulier qui portait préjudice à la cotisante alors que l'erreur était imputable à l'organisme, le médiateur a recommandé à la Cnam de procéder à la régularisation de la situation en effectuant un paiement manuel des prestations sur la base des assiettes cotisées établies comme si elle avait été affiliée dans un délai normal.

La Cnam a suivi la recommandation du médiateur : le congé maternité a été indemnisé à taux plein.

### Un délai de prescription plus favorable au cotisant

**Paul** sollicite le médiateur pour le remboursement de cotisations qu'il aurait acquittées à deux reprises en 2018.

L'organisme lui a opposé un refus au motif que les remboursements de cotisations ne peuvent porter que sur des cotisations qui ont été payées dans les trois années précédant la demande conformément aux dispositions de l'article L.243-6 du code de la sécurité sociale (css). Or, la demande initiale est intervenue en novembre 2022 soit plus de trois ans après la date de versement des cotisations.

Le médiateur a demandé la levée de la prescription.

En effet, le cotisant a payé deux fois les cotisations. Le délai de prescription invoqué par l'organisme n'était pas applicable : il ne s'agit pas d'une erreur sur le montant des revenus qui aurait dans ce cas minoré ses cotisations et engendré un crédit mais un double paiement sur deux comptes l'un radié au 17 juin 2018 et l'autre ouvert au 18 juin de la même année. Les revenus 2018 ont été enregistrés dans leur intégralité sur les deux comptes, d'où le paiement des cotisations en double. Le délai de prescription applicable est le délai de droit commun.

À la suite de la médiation, l'Urssaf a accepté de lever la prescription afin de procéder au remboursement.

### Un accompagnement à la réalisation des formalités

**Gaëlle** a repris une activité de tatouage le 1<sup>er</sup> juin 2023 en province. Elle a fait les démarches auprès de l'INPI<sup>17</sup> dans le cadre de son immatriculation. Toutefois, c'est sa précédente activité parisienne qui ressortait avec un Siren incorrect. De plus, il y avait une erreur sur l'enregistrement de son nom et de son prénom à l'Urssaf et aux impôts.

Après plusieurs appels, toutes les parties se renvoient la balle, Gaëlle est désespérée. Elle saisit le médiateur.

Compte tenu des problématiques avec l'Inpi, le pôle médiation a pris contact avec la Chambre de Commerce et d'Industrie (CCI) afin de régulariser le dossier de Gaëlle. Le 18 octobre 2023, la CCI a remis à jour l'état civil et l'activité. Puis, le flux d'informations de la CCI à l'Urssaf a permis de régulariser le dossier en novembre 2023.

**L'intervention du médiateur a permis le recours à la solution de contournement des difficultés INPI alors que les services ne l'avaient pas mise en œuvre.**

### Situation particulière, hors cadre, qui appelle un traitement spécifique

#### Une cotisante sans activité indépendante...

**Aline** est âgée de 73 ans. Elle se dit victime d'une escroquerie et d'un chantage affectif. Un individu l'a persuadée de créer une société, en lui soutirant 40 000€ puis, en lui faisant contracter deux prêts bancaires de 50 000€ qu'elle rembourse encore à ce jour.

Une EURL a été constituée en 2021 puis un compte artisan créé à son nom avec un code Naf<sup>18</sup> « *Activité de réparation de machine de distribution et montage d'appareil* ». Elle règle ses cotisations pour éviter le recouvrement forcé sans aucune rentrée d'argent.

Aline finit par déposer plainte auprès de la Police en octobre 2023. Elle engage également des démarches auprès de l'INPI, démarches qu'elle ne parvient pas à faire évoluer. L'usagère est affectée par la situation à la fois sur le plan personnel et financier.

Elle saisit le médiateur pour obtenir la radiation de son compte travailleur indépendant. Au vu des éléments produits et des échanges intervenus avec Aline dont la bonne foi est avérée, le médiateur régional a recommandé la radiation du compte à la date d'inscription et le remboursement des cotisations versées. L'organisme a suivi cette recommandation.

#### Usurpation d'identité

**Louis**, réside et travaille à Marseille. Il souhaite s'affilier en tant que travailleur indépendant pour son activité de conseil.

Or, sa demande est refusée au motif qu'il est déjà affilié en tant que travailleur indépendant auprès de l'Urssaf Ile-de-France.

Louis n'a jamais travaillé ni vécu en Ile-de-France. Il a égaré sa pièce d'identité et comprend rapide-

ment qu'il s'agit d'une usurpation : il dépose plainte avec les éléments dont il dispose.

Le dépôt de plainte a permis au médiateur de recommander aux services de procéder à la radiation du compte de l'usurpateur à la date d'affiliation.

L'Urssaf a procédé à l'annulation du compte de l'usurpateur et le cotisant a pu s'affilier à Marseille.

#### Des droits retraite attribués à un homonyme

Au moment d'effectuer les démarches pour sa retraite, **Paul** constate que son relevé de carrière comporte de nombreuses incohérences.

Ses relevés bancaires et certains courriers révèlent que sa carrière a été vidée de son contenu. « Ses années de labeurs » ont profité à un homonyme qui, entretemps, est décédé.

La ténacité du fils du cotisant a payé face à une administration dite « souvent sourde ». Il se considérait comme le pot de terre face au pot de fer, selon ses dires...

Le dossier du cotisant a finalement été régularisé.

<sup>17</sup> L'Institut national de la propriété industrielle (INPI) gère le guichet électronique de formalités des entreprises (guichet unique) Guichet unique | INPI.fr

<sup>18</sup> Nomenclature d'activités française | Insee

### Une société en sommeil et des cotisations minimales qui s'accumulent

**Lucie et Marc** ont fait appel au médiateur en septembre 2023. Ils étaient tous les 2 gérants d'une société qu'ils ont mise en sommeil fin 2018.

L'Urssaf a bien reçu la formalité et radié la société (compte employeur) mais les comptes « travailleurs indépendants » des 2 gérants sont restés actifs avec des appels de cotisations. Le couple a déménagé et a quelque peu perdu le fil... S'en est suivi la crise sanitaire puis la reprise du recouvrement et l'huissier pour rappeler aux 2 gérants qu'ils étaient bien redevables de cotisations. À partir de là, les échanges sont devenus très tendus avec l'organisme et les époux n'ont pas réussi à se faire entendre dans la mesure où l'organisme estimait ne pas avoir commis d'erreur et ne voulait pas réétudier le dossier.

### Bénéfice effectif de l'exonération destinée aux créateurs d'entreprises

**Sébastien** saisit le médiateur à la suite de la notification du refus d'attribution de l'exonération Acre<sup>19</sup> pour sa nouvelle activité, au motif qu'il n'est pas considéré en début d'activité.

Concrètement, le demandeur a eu un premier compte micro-entrepreneur radié au 31/12/2021 puis un second compte micro-entrepreneur également radié au 24/10/2022. Il reprend finalement cette dernière activité le 11/11/22 et sollicite l'exonération Acre. Or, selon l'article R. 131-3 du Code de la Sécurité Sociale, la reprise de l'activité intervenue dans l'année qui a suivi la cessation ne peut être assimilée à un début d'activité, ce qui exclut l'attribution de cet avantage.

Toutefois, après l'examen attentif du dossier dans le cadre de la médiation, il est apparu que les précédentes activités du cotisant n'ont jamais réellement démarré : toutes les déclarations de chiffre

### Un recouvrement découvert tardivement

**Karine**, professionnelle libérale relevant de la Cipav, fait part de son mécontentement au médiateur à la suite d'une saisie-attribution pratiquée sur ses comptes bancaires sans qu'elle ait réceptionné de courrier au préalable : ni contrainte, ni mise en demeure.

La cotisante précise qu'après avoir contacté le commissaire de justice en charge du recouvrement, elle s'est aperçue que l'adresse utilisée par

Le recours au médiateur a permis de trouver une issue favorable après plusieurs semaines durant lesquelles les réclamants ont fourni les revenus manquants ainsi que les justificatifs attestant qu'ils étaient devenus tous deux salariés. Le montant de la dette a été actualisé et revu à la baisse de manière significative. Cependant, des cotisations forfaitaires restaient dues.

Le médiateur a mis en avant leur situation délicate et le fait qu'ils avaient bien contribué au financement de la sécurité sociale en tant que salariés. Il n'était pas équitable de maintenir un recouvrement forfaitaire supplémentaire.

L'organisme a accueilli la recommandation du médiateur et révisé le dossier. Les époux ont remercié l'Urssaf et la médiation CPSTI.

d'affaires sont à 0 €. Par ailleurs, Sébastien justifie avoir effectué des créations d'activités trop hâtives car à l'époque il était encore salarié. Par conséquent, il n'a jamais réellement bénéficié de l'exonération pour ses précédentes activités.

Au regard de ces caractéristiques, le médiateur a recommandé à l'organisme d'accorder le bénéfice de l'exonération, compte tenu qu'il n'en avait pas réellement bénéficié pour ses précédentes activités qui n'ont jamais réellement débuté, aucun chiffre d'affaires n'ayant été déclaré.

Les services de l'Urssaf ont accepté de revoir exceptionnellement leur position et ont accordé l'Acre à Sébastien.

**Ce cas illustre la nécessité de faire évoluer les règles d'attribution de l'Acre, portée par la recommandation de portée générale n°2021-04<sup>20</sup>.**

la Cipav était erronée. Elle conteste ainsi la procédure de recouvrement forcé, sans pour autant contester la dette, en précisant qu'elle l'aurait réglée si elle en avait eu connaissance.

L'organisme n'ayant pu déterminer l'origine de l'erreur d'adresse, il a été recommandé par le médiateur de laisser l'intégralité des frais de procédure à la charge de l'Urssaf. La recommandation du médiateur a été suivie.

### Soins reçus à l'étranger et radiation rétroactive de l'activité indépendante

**Niels** est un ressortissant suédois qui réside en France où il a eu une activité indépendante de juin 2016 à janvier 2023. Son épouse **Greta**, était sa conjointe collaboratrice. Ils sont tous deux retraités du régime de protection sociale suédois.

Au cours d'un séjour en Suède fin 2022, Greta est hospitalisée pendant 2 mois. Le montant des soins réclamés à Niels et Greta par la caisse suédoise s'élève à près de 30 000 €.

La Cpm a sollicité le Centre National des Soins à l'Étranger (CNSE). Celui-ci a émis un refus au motif que l'assurée dépendait du régime français au moment des soins et aurait dû demander auprès de celui-ci une prise en charge de soins programmés en Suède.

Cependant, l'état médical de Greta a nécessité des soins en urgence sans laisser le temps nécessaire à la mise en œuvre de cette démarche préalable. Les époux demandent à la Cpm de prendre en charge les frais.

Afin de trouver une solution la Cpm sollicite la médiation CPSTI.

Dans le cadre de la médiation, il est apparu que la société de Niels n'a plus généré de chiffre d'affaires depuis fin 2021 lorsqu'elle a été mise en sommeil. Dès lors, au moment des soins, l'activité indépendante avait cessé depuis longtemps.

La médiation a émis une recommandation auprès de la direction de l'Urssaf afin que la date de radiation soit fixée à une date antérieure aux soins pour permettre ainsi à Greta de demander son rattachement au régime social suédois et obtenir leur prise en charge.

Cette recommandation a été suivie et le rattachement rétroactif au régime suédois a pu être effectué permettant une prise en charge totale de ses frais de santé.

**La collaboration entre les médiations au niveau local a été déterminante dans la résolution de ce cas.**



## Différend comportant des composantes relevant d'organismes différents appelant un traitement transversal

### La prise en charge globale d'une situation complexe et difficile

**Serge**, artisan peintre, est victime d'un accident en 2019 qui met un terme définitif à l'exercice de son activité. Il est en arrêt de travail pendant 3 ans, puis l'allocation adulte handicapé (AAH) lui est attribuée.

En octobre 2022, l'Urssaf lui réclame 6 000 €. Avec l'aide d'un ami, il sollicite l'étalement de cette dette et une aide au titre des cotisants en difficulté. Une proposition de plan de paiement lui est adressée sur son compte en ligne (auquel il n'a plus accès), puis l'aide lui est refusée car il n'est « plus en activité depuis plus de 6 mois ». L'ami de Serge finit par saisir le médiateur.

Après avoir vérifié que l'ami de Serge était dûment mandaté, la médiation est ouverte. Elle permet la régularisation du compte cotisant grâce à la production des revenus de la dernière année d'activité. Le montant de la dette est réduit à 745 €.

### Des cotisations retraite anciennes non appelées

A réception de son relevé de carrière **Jean-François** constate que pour la période 01/10/1997 au 31/12/2007, aucun trimestre n'est validé alors qu'il exerçait une activité non salariée et qu'il a toujours payé les cotisations réclamées.

Il saisit le médiateur de la Carsat qui transfère sa demande au médiateur CPSTI, compétent en matière de reconstitution des carrières indépendantes.

L'analyse conduite par la médiation montre que Jean-François était affilié au titre de la santé pour cette période mais pas à la caisse de retraite des commerçants. Lors de la création du compte

Parallèlement, le refus d'attribution d'une pension d'invalidité initialement notifié est révisé par la Cnam, les conditions administratives étant bien remplies. Fin 2023, la pension d'invalidité est versée avec un point de départ rétroactif à la fin de l'indemnisation de l'arrêt de travail.

Par ailleurs, le médiateur suggère un nouvel examen de la demande d'aide au regard de la situation particulièrement difficile de Serge et une aide est accordée pour payer les cotisations restant dues.

**La persévérance et l'implication de la médiation régionale a permis de trouver un épilogue très favorable pour l'assuré, à la satisfaction de tous.**

en Urssaf pour ce risque, l'affiliation à effet du 01/10/1997 a été régularisée mais seules les cotisations retraite à partir du 01/01/2008 ont été appelées au regard de la prescription. L'utilisateur n'a pas été avisé.

Dans le cadre de la médiation, l'Urssaf a communiqué les revenus de la période concernée à la Carsat permettant à celle-ci de calculer les cotisations du régime de base, soit 9 309 €. Le paiement de celles-ci avant la prise d'effet de la pension permettrait de valider 41 trimestres supplémentaires.

Un délai de paiement a été proposé à l'utilisateur.

### Un accompagnement à la réalisation des formalités INPI

Fin 2022, **Adrien** cesse son activité d'artisan. Il se connecte alors sur le site de l'INPI pour réaliser sa formalité de cessation en ligne. Mais en novembre 2023 et après avoir tenté en vain, pendant plusieurs mois, de faire aboutir sa formalité il se tourne vers le médiateur. Tous les appels et messages formulés auprès de l'Urssaf et de l'INPI

n'ont alors pas permis de faire avancer le dossier et Adrien est excédé.

Dans ce dossier, grâce à l'insistance du médiateur et au lien créé avec une collaboratrice perspicace de l'INPI, le dossier a pu enfin aboutir.

### Affiliation erronée et ses conséquences sur les droits retraite

**Hubert** souhaite partir en retraite en 2023. Il s'aperçoit que, pour les années 2009 et 2010, il n'a validé aucun trimestre.

En février 2023, il interroge le directeur de la Cipav et le médiateur de la Cnav sur ces trimestres man-

quants. La Carsat lui répond qu'il dépend de la Cipav pour ses droits retraite 2009, 2010.

Après plusieurs relances, le médiateur Cnav adresse le dossier au médiateur national CPSTI s'agissant d'une question de reconstitution de carrière.

Une première analyse du dossier fait apparaître qu'Hubert semble avoir été affilié à tort en tant qu'entrepreneur individuel profession libérale (TI PL) au lieu d'auto-entrepreneur profession libérale (AE PL).

La vérification de cette situation ancienne impose la saisine par le médiateur régional, des experts de la DNRTI au niveau de l'Urssaf Caisse nationale.

Ces derniers confirment la mauvaise affiliation et produisent un mode opératoire de rectification du compte en Urssaf afin de rétablir la situation exacte d'Hubert en 2009 et 2010 au regard de son statut d'affiliation (AE PL Cipav au lieu de TI PL

Cipav), lui appliquer l'exonération Acre à laquelle il pouvait prétendre, recalculer les cotisations dues, réaffecter les paiements effectués et transmettre les revenus cotisés à la Cipav pour recalcul des trimestres manquants.

En octobre 2023, les droits à retraite d'Hubert sont finalement mis à jour côté Cipav.

**Le demandeur avait à « faire face » à 3 organismes différents, Cipav, Carsat et Urssaf. La médiation CPSTI a permis de faire le lien et la coordination entre ces organismes au profit du demandeur et de provoquer une analyse de la situation en profondeur.**

## Incompréhension ayant résisté aux échanges déjà intervenus entre les services et le TI

### Un remboursement qui se fait attendre

**Justin** a cessé son activité en 2010. Il a contesté la contrainte délivrée à son encontre pour les cotisations des années 2009 et 2010 devant le Tribunal. Celui-ci a validé la contrainte et indiqué que Justin pourrait solliciter la remise des majorations de retard dès complet paiement des cotisations.

Après paiement des cotisations et d'une partie des majorations, Justin a sollicité, en septembre 2022, la remise des majorations et le remboursement de celles payées.

Sans réponse de la part de l'Urssaf après plusieurs relances, Justin a saisi le médiateur en janvier 2023.

Dans le cadre de la médiation, un accord des services est donné fin janvier 2023 pour une remise

totale des majorations. Mais malgré des relances de la part de la médiation en février et mars 2023, la remise sur le compte de Justin n'est pas effectuée.

Finalement à la fin du mois de mars 2023, la notification de remise totale des majorations de retard est adressée à Justin. Toutefois, la médiation a de nouveau dû intervenir en mai 2023 du fait que les majorations de retard payées n'avaient toujours pas été remboursées. En juin 2023, l'Urssaf a procédé au remboursement.

L'intervention du médiateur a permis de recevoir un remboursement attendu depuis 10 mois. Justin a pu se concentrer sereinement sur son nouveau projet professionnel.

### Un changement de groupe professionnel bien difficile à obtenir

**Denise** disposait d'un compte auto-entrepreneur « Profession libérale » (AE PL) depuis 2010. En 2012, elle procède à une adjonction d'activité : la création d'objets décoratifs. En 2016, cette activité artisanale devient son activité principale et elle entame les démarches afin de mettre son compte à jour avec le statut auto-entrepreneur « Artisan ». Elle s'aperçoit ultérieurement que la modification n'a pas été effectuée.

À compter de janvier 2022, elle multiplie les démarches (courriels, téléphone, demande de rendez-vous) pour obtenir la régularisation de son compte. En effet, l'absence de prise en compte de ce changement d'activité principale l'amène à cotiser sur le taux de 25,50 % au lieu de 14,40 %. De plus, son activité a connu une forte baisse du fait de la crise sanitaire et elle rencontre des difficultés financières.

À cette demande de modification de groupe professionnel, s'ajoute une demande de transfert de son compte vers une autre Urssaf. Ce déménagement est en partie lié au décès de son bébé en juin 2021.

L'absence de prise en charge de ses demandes a fortement impacté Denise, déjà éprouvée, et lors des différents échanges elle s'est montrée désemparée, voire désespérée face à cette situation.

Dans le cadre de la médiation, le compte de Denise a été régularisé. Sa demande de transfert a été prise en compte au 1<sup>er</sup> janvier 2023. Le changement d'activité principale a été enregistré à effet de 2016. L'application des nouveaux taux a dégagé un crédit et le remboursement a été effectué.

Enfin, pour tenir compte de ses difficultés financières, Denise a été accompagnée dans sa demande d'aide financière exceptionnelle qui s'est traduite par un avis favorable de la commission d'action sociale et le versement d'une aide de 1500 €.



### Une radiation impossible

**Victor** a contacté à de nombreuses reprises l'Urssaf depuis octobre 2022 afin que son compte soit radié, sans succès. L'Urssaf continue de lui réclamer des cotisations. Il saisit la médiation en janvier 2023.

L'analyse du dossier montre que la radiation est bloquée en raison de la persistance d'un compte « profession libérale » ouvert auprès de la précédente Urssaf avant le déménagement de Victor. Les échanges engagés permettent d'obtenir in fine la radiation de ce compte ainsi que le remboursement de cotisations en février 2023.

### Un besoin de pédagogie

L'expert-comptable de **Doris** s'étonne de la réception par sa cliente d'une mise en demeure alors que selon lui, elle respecte le calendrier de paiement qui lui a été accordé par l'Urssaf, relevés de compte à l'appui.

L'étude approfondie du dossier a révélé que Doris payait bien ses mensualités mais ne réglait pas ses échéances courantes. De ce fait, deux nouveaux échéanciers ont été successivement mis en place pour intégrer les nouvelles cotisations

### Une problématique aux dimensions multiples

La médiation porte sur la mise à jour de la situation administrative de **Pierre** auprès de l'Insee à la suite de la réouverture de son compte auto-entrepreneur. Celui-ci avait été radié pour défaut de déclaration de chiffre d'affaires en 2020 et 2021, éléments qu'il a finalement produits en 2022. Autre sujet de contestation pour Pierre : le recouvrement d'une dette de cotisations a été

Victor a adressé un message de remerciement au pôle médiation : « Je vous prie d'accepter mes plus vifs remerciements pour l'efficacité et la rapidité de votre intervention car grâce à celle-ci, mon problème de 6 mois a été réglé en 2 semaines ».

L'intervention de la médiation a permis de radier le compte, dégager un crédit et surtout de stopper les appels de cotisations ainsi que la procédure de recouvrement injustifiée.

non réglées. Chacun de ses calendriers de paiement se substituait au précédent. Or, la cotisante continuait à faire des versements selon l'échéancier initial.

Saisi par le mandataire, le médiateur a expliqué dans le détail à Doris les raisons qui expliquaient la rupture des accords de paiement et l'envoi de la mise en demeure, mettant ainsi un terme à l'incompréhension qui persistait entre la cotisante et l'organisme.

confiée à un commissaire de justice alors qu'un échéancier avait été sollicité pour l'intégralité de la dette, et qu'une aide aux cotisants en difficulté (Aced) du CPSTI lui a été accordée.

Malgré plusieurs courriers, aucune réponse apportée par l'Urssaf sur la situation de son dossier ne prend en compte l'ensemble des aspects de sa situation.

Au terme de la médiation :

- La modification du statut de l'entreprise, de radiée à active, a été faite auprès de l'Insee
- La contrainte adressée au commissaire de justice a été retournée à l'Urssaf, les frais liés ont été pris en charge par cet organisme et la levée de la saisie attribution a été faite
- Un délai de paiement de 24 mois, pour l'intégralité de la dette a été accordé ainsi qu'une remise totale des majorations de retard
- L'aide Aced accordée est affectée sur les sommes dues

### Une déclaration de revenus non prise en compte

Cela fait deux mois que **Maria** alterne les courriers et les appels à l'Urssaf pour régulariser ses revenus, car les sommes réclamées par l'Urssaf sont anormalement élevées. Cependant, sa situation n'avançant pas, c'est en désespoir de cause qu'elle saisit la médiatrice du CPSTI.

La médiation du CPSTI s'adresse aux services de l'Urssaf afin de recueillir leur version des faits.

Les services de l'Urssaf réalisent que le dossier de Maria n'avait pas été mis à jour. Ce travail est réalisé et une réponse dans ce sens est adressée à la cotisante, dont les cotisations dues ont été recalculées. La médiation peut être clôturée avec succès.

### Le médiateur apaise les échanges et un plan de paiement est mis en place

**Michel** saisit le médiateur du CPSTI à la suite des actions de recouvrement forcé engagées à son encontre. Un commissaire de justice le menace de saisir ses biens. Les contacts qu'il a eus avec les services de l'Urssaf ne l'ont pas satisfait et Michel est mécontent : il voulait obtenir un rendez-vous et n'a pas reçu de réponse.

La médiation conduite a permis la suspension des poursuites et la mise en place d'un plan de paiement amiable des débits de cotisations.

La médiation a permis de débloquer la situation et le paiement des sommes dues.

### Retard dans la mise en œuvre d'un nouveau dispositif réglementaire

#### Des droits antérieurs plus favorables

**Louise** est infirmière affiliée auprès de l'Urssaf en tant que PAMC (praticiens et auxiliaires médicaux conventionnés) de mai 2020 à avril 2022 puis en tant que professionnelle libérale pour cette même activité. Louise a observé deux congés de maternité : en 2021, puis en avril 2023.

Lors du premier congé de maternité, elle a bénéficié de prestations à taux plein comme toutes les PAMC (*les PAMC bénéficient de prestations à taux plein sans exigence d'un revenu d'activité annuel moyen minimum*). En revanche, son second congé, intervenant alors qu'elle est professionnelle libérale est indemnisé au taux minimum, son Raam<sup>21</sup> étant inférieur au seuil de déclenchement du taux plein. Louise ne comprend pas cette différence. Malgré les différents échanges intervenus avec la Cnam, son incompréhension subsiste. Elle saisit la médiation du CPSTI.

L'analyse conduite dans le cadre de la médiation a permis d'établir que le second congé de maternité est intervenu pendant la période d'un an de maintien des droits prévue par l'article L.161-8 du Code la sécurité sociale. Ce texte prévoit qu'en cas de changement d'activité, si les droits découlant de la nouvelle activité sont moins importants que les droits précédents, ceux-ci sont maintenus pendant une année. Suivant cette analyse, la Cnam a indemnisé le second congé de maternité à taux plein dans le cadre du maintien des droits antérieurs.

**Ce cas illustre le rôle joué par la médiation CPSTI dans l'analyse de la situation particulière des TI aux côtés de la Cnam y compris lorsqu'il s'agit de l'application de dispositifs de droits communs (non spécifiques aux TI) en l'occurrence le maintien de droit de l'article L. 161-8 du code de la sécurité sociale (Livre I, concerne tous les assurés sociaux).**

### Affiliation à la Cipav d'un résident à l'étranger

**Maurice** réside à Madagascar. Il est assuré volontaire profession libérale et cotise à la Cipav depuis 2018 en tant qu'expatrié. Au 1<sup>er</sup> janvier 2023, le recouvrement des cotisations Cipav est transféré à l'Urssaf. La situation particulière de ce cotisant n'est pas prévue dans les opérations de masse conduites dans le cadre de ce transfert.

Maurice saisit la médiation en juin 2023 en sollicitant, d'une part son affiliation et, d'autre part, le calcul du montant des cotisations dues à partir de 2023. Il joint les justificatifs de ses revenus et cotisations antérieures.

À l'examen, il apparaît que dans le cadre du transfert du recouvrement, les options de cotisations des assurés volontaires professions libérales ont été alignées sur celles des assurés volontaires artisans et commerçants. Cette évolution conduit à un montant de cotisations 2023 beaucoup plus élevé que les années précédentes, ce que Maurice conteste.

Solution apportée par la médiation : Le décret d'application actant de l'alignement des options de cotisations des assurés volontaires professions libérales sur celles des assurés volontaires artisans et commerçants n'ayant pas été publié à la date de la demande, il n'est pas possible d'appliquer les nouvelles règles à cet usager. La médiation du CPSTI a saisi les experts nationaux pour obtenir une solution de traitement applicable à la situation de cet assuré.

En l'absence de texte, il a été convenu de faire droit à la demande de Maurice en lui appliquant pour 2023 et 2024 les mêmes modalités de calcul qu'en 2022.

Les services de l'Urssaf ont mis en œuvre cette solution de contournement « manuelle » et communiqué à Maurice le montant des cotisations correspondant.



Chacune de ces situations concrètes montre que le travailleur indépendant a trouvé auprès du médiateur régional du CPSTI et de ses référents administratifs, l'accompagnement et l'aide permettant la résolution de la difficulté qu'il a rencontrée. La médiation, tierce aux organismes et services, collabore étroitement avec eux afin de trouver une solution équilibrée et équitable aux cas particuliers qui lui sont soumis.

La bonne compréhension par le travailleur indépendant des motivations de l'organisme constitue également un outil important de la médiation et permet de résoudre bien des différends.



## Les temps forts 2023

### Évolution du règlement invalidité-décès des indépendants

Le code de la sécurité sociale prévoit que les prestations invalidité et décès des travailleurs indépendants artisans et commerçants sont prévues par un règlement du CPSTI approuvé par arrêté ministériel<sup>22</sup>. Ce régime invalidité-décès des indépendants (RIDI) est piloté par le CPSTI<sup>23</sup>.

Le règlement invalidité-décès des indépendants prévoit deux types de prestations :

- Une **pension d'invalidité** (articles 1 à 30 du RIDI) qui compense la perte de revenus résultant de la réduction de la capacité de travail. Son montant dépend de la catégorie d'invalidité qui est attribuée et des revenus ;
- Un **capital décès** (articles 33 à 43 du RIDI) qui vise à aider les proches du défunt. Son montant varie selon que le TI était actif ou retraité au moment du décès et s'il avait des enfants.

Les conditions d'ouverture de droit et le versement de ces prestations est effectué par les Cnam. En 2023 des échanges entre le CPSTI, la direction de la sécurité sociale (DSS) du ministère de tutelle et la Cnam ont conduit à une évolution du règlement. **La médiation CPSTI a participé à ces travaux en mettant en visibilité ses recommandations de portée générale susceptibles d'impacter l'étude des droits et le versement des prestations en question.**

<sup>22</sup> Articles L.631-1 et suivants du code de la sécurité sociale  
<sup>23</sup> Article L.612-1 du code de la sécurité sociale

Ont notamment été ajoutés dans les conditions d'ouverture de droits aux prestations invalidité et décès le **maintien de droit** au titre du bénéficiaire du chômage indemnisé (art. L. 311-5 css) en plus du maintien de droit de droit commun (art. L. 161-8 css). De plus, la **pondération des revenus infra-annuels** dans le calcul du revenu moyen comparé au seuil d'ouverture du droit (comme pour les prestations en espèces maladie et maternité) a été explicitement précisée dans le texte. Concernant le capital décès des retraités, un assouplissement des conditions d'ouverture a été introduit pour ceux qui avaient **repris une activité minimale** (*condition remplie si revenus nouvelle activité < 50 % SMIC annuel*) mais toutefois limité dans la durée (*décès dans les 3 ans suivant la retraite*). Cette dernière condition fera l'objet d'un suivi spécifique pour en mesurer l'effet. Il convient de noter que dans les cas remontés à la médiation, le décès était intervenu plus de 3 ans après le départ en retraite.

Le nouveau règlement invalidité-décès (RID) est applicable depuis le **1<sup>er</sup> septembre 2023**.<sup>24</sup>

Cette contribution à l'évolution du cadre réglementaire traduit la mise en œuvre concrète des missions de la médiation du CPSTI.

## La reprise du recouvrement forcé des cotisations sociales

L'année 2023 a été marquée par la reprise des actions de recouvrement forcé par l'Urssaf auprès des travailleurs indépendants.

Le recouvrement a été stoppé en 2020 et 2021 du fait de la crise du Covid. En 2022, l'Urssaf a engagé des opérations massives de recouvrement amiable en proposant aux cotisants débiteurs la mise en place de plans d'apurement puis la renégociation des échéanciers n'ayant pas été respectés. Cette démarche d'ampleur (plus d'un million de propositions de délais adressées à la fin 07/2022), est inédite dans l'histoire des Urssaf et marque la volonté d'accompagner au mieux les cotisants face aux difficultés induites par la crise sanitaire. Fin 2022, des relances amiables,

puis des mises en demeure, ont été adressées aux débiteurs non couverts par un échéancier de paiement.

Au terme de ces démarches, les débiteurs défaillants ont été contraints de faire face à leurs obligations vis-à-vis de l'Urssaf.

Néanmoins, la définition et la conduite des opérations de reprise du recouvrement forcé par la branche du recouvrement s'est adaptée à la conjoncture particulière de l'année 2023. On note par exemple, les dispositifs visant les indépendants frappés par la crise de l'énergie (boulangers) ou par les conséquences matérielles des émeutes.

Ces opérations de reprise du recouvrement forcé ont entraîné un nombre important de saisines de la médiation.

## Une hausse massive du nombre de saisine : un rythme de croisière ?

Dès le début de l'année 2023, la hausse du nombre de saisine de la médiation CPSTI débutée au 3<sup>ème</sup> trimestre 2022 s'est accentuée. La tendance globale est haussière depuis la mise en place de la médiation CPSTI, mais le taux d'augmentation annuel autour de 20 % en 2021 et 2022 est passé à 110 % en 2023<sup>25</sup>.

Le constat de cette hausse massive a été partagé avec les référents administratifs, les conseillers Cosam et l'assemblée générale CPSTI, le direc-

teur CPSTI et la DNRTI. Des mesures ponctuelles d'adaptation de la saisie dans l'outil Meso TI ont été prises afin d'accompagner les équipes locales.

Par ailleurs, un atelier de travail avec des DRRTI a permis de confirmer que la hausse était bien corrélée à la reprise des opérations de recouvrement mais pas uniquement. D'autres sujets (gestion administrative, comptable) ont également émergé, les relations entre les cotisants et l'Urssaf ayant repris après la crise sanitaire.

En effet, la saisie de la médiation intervient souvent à la suite des réponses précédentes des services qui sont incomplètes, non congruentes. Il y a également un stock de demandes non traitées qui, de fait, sont recevables lorsqu'elles arrivent à la médiation.

Les participants se sont accordés sur le caractère à priori pérenne de la hausse. L'enjeu de ces

échanges était le maintien d'une médiation de qualité malgré l'afflux de demandes.

Des pistes organisationnelles ont été identifiées afin d'explorer le traitement réservé aux demandes complexes au stade des services et du traitement des réclamations voire de prévenir les saisines dans certains cas.

Cette hausse importante conduit à s'interroger sur l'adéquation des moyens consacrés à la médiation CPSTI compte tenu des volumes désormais pris en charge par ces équipes.

## La recevabilité en médiation : un enjeu majeur

Tout au long de l'année le département de la médiation nationale a mis l'accent sur la nécessité d'une application conforme des règles du processus de traitement, particulièrement en ce qui concerne les étapes de qualification et d'examen de la recevabilité. Les référents et médiateurs ont ainsi été sensibilisés aux enjeux majeurs de ces deux étapes essentielles.

### Un cadre réglementaire

La définition de la demande recevable est fixée par les textes et inscrite dans le processus. Pour être prise en charge par la médiation, la demande du TI doit être qualifiée comme « recevable ». C'est une condition fixée par les textes : le TI doit avoir effectué une démarche préalable auprès de l'organisme dont la réponse ne le satisfait pas ou en l'absence de réponse. Il n'y a pas, par ailleurs, de procédure contentieuse en cours, ni de rescrit, de contrôle ou de transaction.

En d'autres termes, le médiateur ne peut être saisi d'emblée en lieu et place des services. Il n'a pas non plus vocation à se substituer au service qui traite les réclamations. Aussi, le TI insatisfait de la réponse qui lui a été apportée doit le signaler à l'organisme qui se positionnera sur sa demande. Si la réponse ne lui convient pas ou s'il n'a pas obtenu de réponse dans un délai d'un mois à sa demande initiale ou à sa réclamation, il peut alors saisir le médiateur. **Ce cadre est parfois mal interprété ce qui conduit à exclure la médiation tant que les services ne se sont pas prononcés, quel que soit le délai écoulé depuis la demande initiale ou quel que soit le nombre de démarches effectuées par l'usager.** Cette analyse est préjudiciable au TI qui peut ainsi être maintenu dans une situation impossible où l'organisme ne lui répond pas et le médiateur déclare - à tort - sa demande irrecevable. La réclamation réitérée est recevable en médiation. La qualification et la recevabilité sont des étapes cruciales pour le binôme composé du référent administratif et du médiateur.

### Un champ de compétence à respecter

De la même manière, le respect du champ de compétence de la médiation du CPSTI est un enjeu majeur mis en avant au cours de l'année.

Dès lors que les règles appliquées par les organismes du régime général aux travailleurs indépendants sont spécifiques à cette catégorie d'assuré social, les réclamations réitérées sont traitées par la médiation du CPSTI. **Ce principe fondateur de la médiation du CPSTI dans l'organisation résultant de l'adossement au régime général de la protection sociale du travailleur indépendant doit être respecté et perdurer au fil du temps.** Ainsi, lors de la ventilation des saisines, les demandes relevant de la compétence d'attribution de la médiation CPSTI (par exemple en matière d'invalidité de capitaux décès ou de régime complémentaire vieillesse) doivent être prises en charge par la médiation CPSTI en concertation avec les organismes concernés.

### Médiation et Commission de recours amiable (CRA)

L'existence d'une décision de CRA n'est pas et ne doit pas devenir un motif d'irrecevabilité de la demande de médiation.

Lorsque la contestation persiste après la décision de la CRA, la médiation peut avoir une valeur ajoutée significative dans le traitement de cette contestation et ce, que des éléments nouveaux soient ou non présentés. Le médiateur peut notamment fournir des explications sur les motifs et le sens de la décision prise dans un langage non juridique que l'assuré est plus à même de comprendre.

De même, en intégrant les points soulevés par le demandeur qui n'ont pas été repris dans la décision de CRA (celle-ci ne s'attachant qu'aux aspects strictement administratifs et juridiques du dossier), la médiation démontre qu'elle prend en considération les dimensions qui échappent aux procédures habituelles des services. C'est un rôle très important auquel les assurés sociaux sont sensibles. En d'autres termes, **la médiation prend en charge une dimension qui est plus large que la seule remise en cause de la décision initiale contestée**. Elle a ainsi par essence un rôle d'accompagnement de la situation particulière de l'assuré. La réitération d'une réclamation, y compris post-CRA, est signifiante. L'accueillir et y donner une suite entre pleinement dans les attributions de la médiation. En cas de suppression de cette possibilité, la saisine de la juridiction serait la seule option disponible.

En outre, le médiateur du CPSTI ne prend pas de décision. La recommandation ou l'avis rendu à l'issue du processus de médiation, que le directeur est libre de suivre ou non, n'entre pas en conflit avec la décision rendue par la CRA.

Enfin, la médiation propose une approche ne se rapportant pas uniquement au droit mais prenant en considération l'esprit du texte comme la situation particulière de l'assuré.

La disparité des taux de recevabilité entre régions<sup>26</sup> a conduit la médiation nationale à investir le sujet en vue d'une harmonisation de l'application des règles de recevabilité sur l'ensemble du territoire.



## Transfert Cipav (Caisse Interprofessionnelle de Prévoyance et d'Assurance Vieillesse) : de nouvelles médiations

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2023, les Urssaf et CGSS assurent le recouvrement des cotisations de retraite de base, retraite complémentaire, invalidité et décès des professionnels libéraux relevant de la Cipav, cotisations qui étaient jusque-là recouvrées par cet organisme.

Ce transfert de la Cipav aux Urssaf/CGSS, prévu par la loi de financement de la sécurité sociale pour 2022<sup>27</sup>, a fait entrer les demandes de médiations des PL Cipav portant sur ces sujets dans le champ de compétence du médiateur CPSTI.

La médiation de la Cipav a conservé quant à elle la gestion des demandes de médiation portant sur les prestations de retraite (de base et complémentaire) et d'invalidité-décès de ces professionnels libéraux.

Au sein du réseau Urssaf, la gestion de l'activité résiduelle de recouvrement des dettes Cipav antérieures à 2023 a été confiée à un centre de gestion unique créé au sein de l'Urssaf Ile-de-France. Les cotisations dues à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2023 sont quant à elles recouvrées par l'Urssaf dont dépend le TI PL Cipav pour ses autres cotisations sociales.

Cette organisation a été déclinée au niveau de la médiation. Le tableau récapitulatif suivant indique d'une part la médiation compétente selon le motif de la demande et d'autre par le médiateur qui prend en charge le dossier :

DÉTERMINATION DU MÉDIATEUR COMPÉTENT SELON LE MOTIF DE LA DEMANDE

	MOTIF(S) DE LA DEMANDE DE MÉDIATION	MÉDIATION COMPÉTENTE	MÉDIATEUR QUI PREND EN CHARGE LE DOSSIER
1	Prestations CIPAV (retraite de base, complémentaire, invalidité-décès)	Médiation Cipav	Médiateur Cipav
2	Cotisations (retraite de base, complémentaires, invalidité, décès)	antérieures au 01/01/23	Médiateur CPSTI IDF
		postérieures au 01/01/2023	Médiateur CPSTI région de l'Urssaf de proximité
		antérieures et postérieures au 01/01/23	Médiateur CPSTI IDF
3	Prestations CIPAV + Cotisations	antérieures au 01/01/23	Médiateur Cipav
		postérieures au 01/01/2023	
		antérieures et postérieures au 01/01/23	

Un bilan de cette nouvelle activité pour la médiation CPSTI est présenté ci-après.

### Les chiffres

269 demandes portant sur un sujet PL Cipav ont été réceptionnées par les médiations régionales CPSTI. Cela représente 6% de la forte hausse des saisines constatée en 2023 qui est de 110%<sup>28</sup> et 3% du total des saisines de l'année.

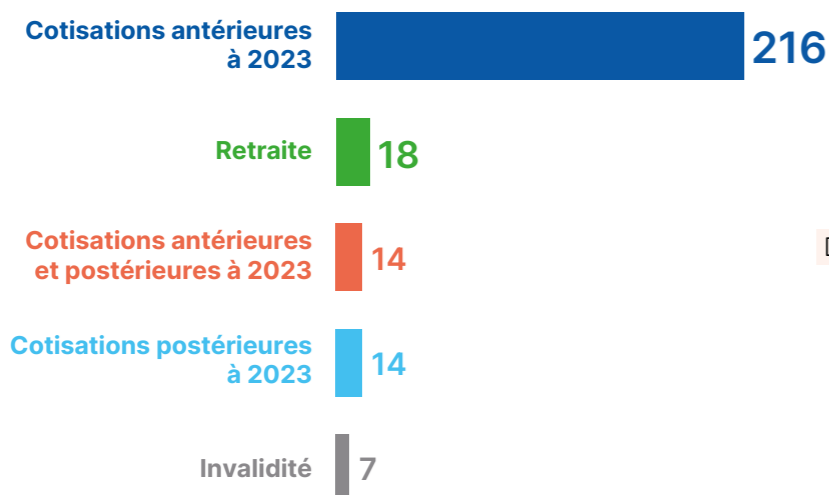
Les demandes ont porté dans leur grande majorité (80%) sur les cotisations antérieures au transfert du recouvrement à l'Urssaf au 1<sup>er</sup> janvier 2023.

Le nombre de demandes portant à la fois sur les cotisations antérieures et postérieures, anticipées comme particulièrement complexes, a été peu important.

La médiation de la Cipav indique pour sa part avoir reçu 375 demandes de médiation dont 306 relevaient de son champ de compétence.

27 Article 12 loi n°2021-1754 du 23/12/2021

28 Voir éléments détaillés au chapitre statistiques



RÉPARTITION DES SAISINES DU MÉDIATEUR CPSTI RELATIVES À LA CIPAV PAR THÉMATIQUES

La majorité des saisines portait sur les cotisations antérieures au transfert du recouvrement.

RÉPARTITION DES SAISINES PAR MÉDIATIONS CPSTI GESTIONNAIRES

Objets des saisines	Ile-de-France	Autres régions
Cotisations antérieures 01/01/23	199	17
Cotisations postérieures 01/01/23	3	11
Cotisations antérieures et postérieures 01/01/23	6	8
Prestations	11	14
<b>Sous Total</b>	<b>219</b>	<b>50</b>
<b>Total général</b>	<b>269</b>	

La médiation CPSTI Ile-de-France a été destinataire de la majorité des saisines émanant de PL Cipav consécutives au transfert du recouvrement des cotisations à l'Urssaf.

Le taux de recevabilité des demandes émanant des PL Cipav est supérieur au taux national avec 79% (contre 48% pour le national), soit **213 médiations**.

Ce taux de recevabilité élevé s'explique par une démarche attentionnée de la médiation Ile-de-France qui a accueilli l'ensemble des demandes (hors contentieux toutefois) afin de tenir compte de la situation particulière créée par le changement d'organisme collecteur pour ces cotisants. La centralisation à l'Urssaf Ile-de-France de la collecte des cotisations antérieures au transfert étant, du point de vue du cotisant, un élément de complexité.

### Issues des médiations

75% des médiations toutes régions confondues se sont terminées par une réponse pédagogique. Dans 15% d'entre elles, l'organisme a traité la demande. Enfin, dans 10% des médiations la décision de l'organisme a été révisée.

64% des médiations ont été clôturées en moins de 30 jours avec un délai moyen de 29,4 jours légèrement inférieur au délai moyen global national de 31 jours.

## Thématiques saillantes

### Incompréhensions du calcul des cotisations et contestation de leur recouvrement

Sur le fond, les demandes de médiation déposées par les PL Cipav coïncident en grande partie avec celles de l'ensemble des travailleurs indépendants : incompréhension sur le calcul des cotisations, contestation sur le calcul ou le montant appelé, contestations sur le recouvrement forcé (notamment lors de saisie-attributions), demandes de délais de paiement et de remise de majorations de retard, demandes de remboursement.

La modification des règles de calcul des cotisations transférées à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2023 ainsi que l'intervention de l'Urssaf pour les appeler et les recouvrer ont alimenté les interrogations des cotisants. La régularisation de l'année 2022 a suscité des saisines qui n'ont toutefois pas posé de difficultés particulières.

À noter que les demandes de médiation portant à la fois sur les cotisations antérieures et postérieures au 1<sup>er</sup> janvier 2023, identifiées comme un élément de complexité lors de la définition des modalités opérationnelles du transfert, ont été rares (3%).

### Exercice du droit d'option

La possibilité pour les professionnels libéraux affiliés à la Cipav au moment de la nouvelle définition du périmètre de cette caisse en 2018, d'opter pour la sécurité sociale des indépendants (à la double condition de ne pas faire partie de la liste des professions relevant obligatoirement de la Cipav et d'être à jour de leurs obligations sociales) pouvait être exercée jusqu'au 31/12/2023. Ce sujet a entraîné des saisines de la médiation.

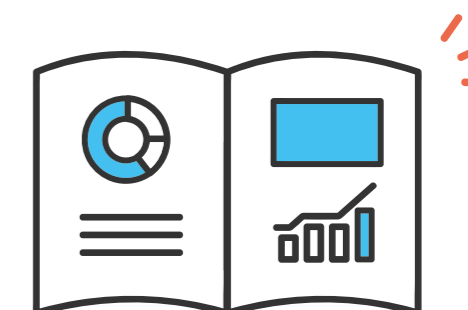
### Droits retraite

Des cotisants ont saisi la médiation pour contester le nombre de trimestres de retraite figurant sur leur relevé de carrière. Dans ces situations, un défaut d'affiliation sur les périodes concernées était bien souvent retrouvé. Une affiliation rétroactive était alors envisagée.

## Des dossiers délicats mais un bilan positif

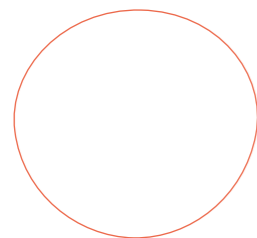
L'implication des référents administratifs, et particulièrement ceux de la médiation CPSTI Ile-de-France a permis la réussite du transfert de ces dossiers à la médiation dédiée aux travailleurs indépendants. Les médiations CPSTI et Cipav se sont réunies mensuellement afin d'aborder les dossiers portant à la fois sur les prestations et les cotisations.

La prise en charge de cette nouvelle typologie de demandes a entraîné une charge importante pour la médiation CPSTI Ile-de-France. Outre le volume de dossiers supplémentaires à instruire, les professionnels libéraux concernés ont formulé de nombreuses interrogations sur la nouvelle organisation du recouvrement et son impact sur leur situation personnelle, conduisant à un effort de pédagogie particulier de la part des référents administratifs de la médiation. En outre, certains demandeurs ont également fait preuve de réticences quant aux éléments communiqués, parfois



dans des termes nécessitant un rappel du cadre dans lequel la médiation intervient : celui du respect mutuel des acteurs et d'une obligation de réserve. Ces échanges, qualifiés de difficiles par les équipes concernées, témoignent d'une certaine insatisfaction de la part de ces cotisants.





# Les chiffres de la médiation des travailleurs indépendants en 2023

Les chiffres de la médiation des travailleurs indépendants présentés ci-dessous regroupent les données des différents acteurs intervenants dans ce domaine. Ainsi, aux chiffres des médiateurs régionaux du CPSTI, s'ajoutent ceux des médiateurs des Urssaf, des Cnam et des Carsat ayant pris en charge des demandes déposées par les travailleurs indépendants. Un focus est ensuite réalisé sur les chiffres de chaque entité.

Sur les **8 591** demandes reçues par les médiateurs CPSTI →

**4 071** demandes sont recevables en médiation soit 48% des demandes (45% en 2022)

**78%** des demandes recevables en médiation concernent l'affiliation, le calcul des cotisations et leur recouvrement (85% en 2022)

**7%** concernent le domaine de la Santé (3% en 2022)

**8%** concernent le domaine de la Retraite (4% en 2022)

**89%** des médiations sont déclarées en réussite (88% en 2022)

**31 jours** de délai moyen de traitement (26 jours en 2022)

dont **41% de demandes initiales traitées** et **40% de réponses pédagogiques**  
 > Par ailleurs dans 19% des cas, la médiation a permis d'aboutir soit à la **révision de sa décision par l'organisme**, soit à la **mise en place d'un accord amiable**

> avec un délai médian se situant à 19 jours,  
 > **44% des médiations sont traitées en moins de 15 jours**

## CHIFFRES CLÉS

**10 440** demandes ↗ (+ 69.5%)



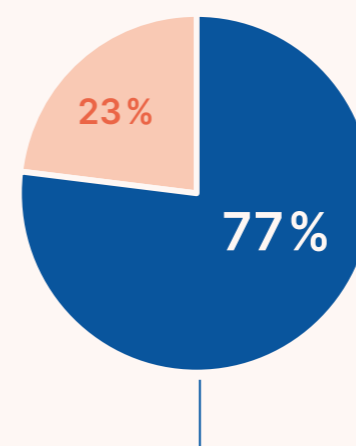
**8 591** médiateur CPSTI ↗ (+ 110%)

**1 061** médiateur Assurance maladie ↘ (-14%\*)

**754** médiateur Assurance retraite ↗ (+0.2%)

**34** médiateur Urssaf ↘ (-55%\*\*)

● Recouvrement  
 ● Prestations



RÉPARTITION PAR GRANDS DOMAINES

Recouvrement



Cotisations

Affiliation/Radiation

Santé

Retraite

DÉTAIL DES SUJETS

\* NB : Les médiations traitées par l'assurance maladie sont en baisse de 17,57% par rapport à 2022 (source : RA Cnam 2023)

\*\* Les demandes des travailleurs indépendants réceptionnées par un médiateur Urssaf sont systématiquement transmises au médiateur CPSTI depuis août 2023.

## Focus sur les demandes traitées par les médiateurs CPSTI

### Les saisines

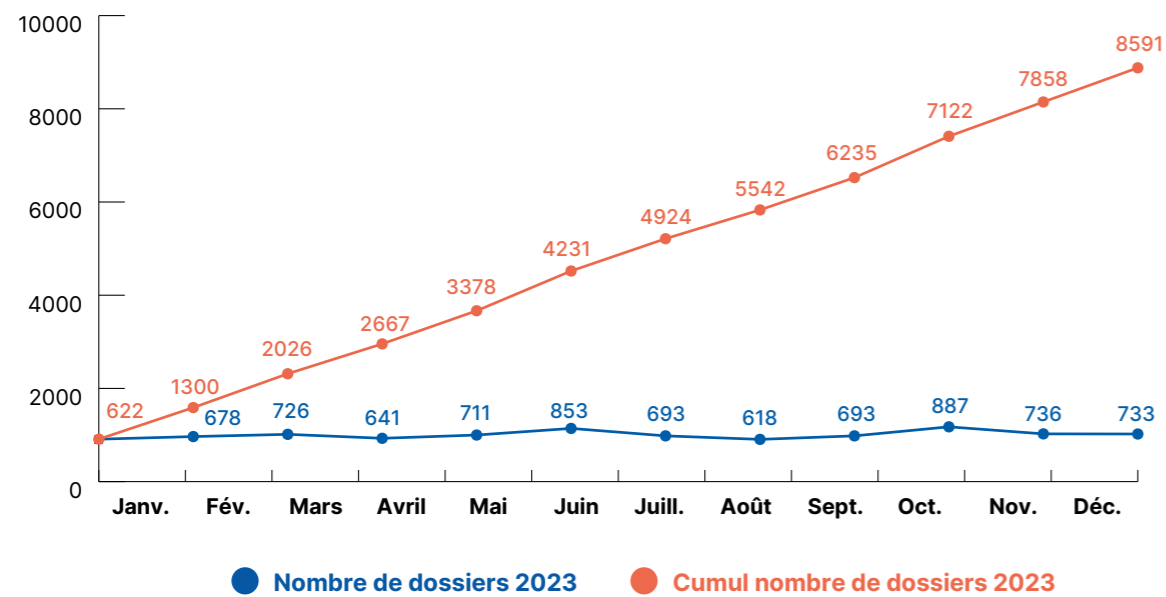
**+ 110 % d'augmentation du nombre des demandes auprès de la Médiation du CPSTI**

**8 591** demandes ont été enregistrées en 2023 <sup>↗</sup> (+4 457)

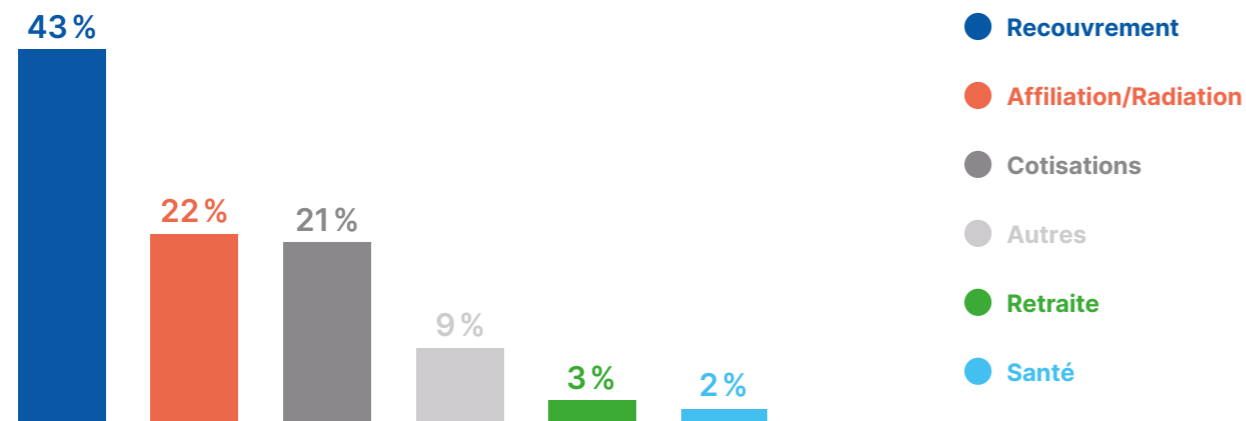
et prises en charge par un médiateur CPSTI. Les flux mensuels ont fortement augmenté avec plus de 600 demandes par mois (250 en 2022).

Cette forte hausse s'explique notamment par la reprise des actions de recouvrement forcé par les Urssaf dès février 2023.

FLUX DE DEMANDES



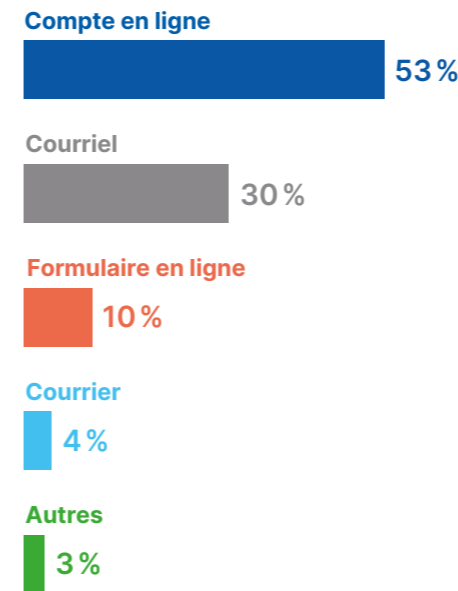
DOMAINE DES DEMANDES



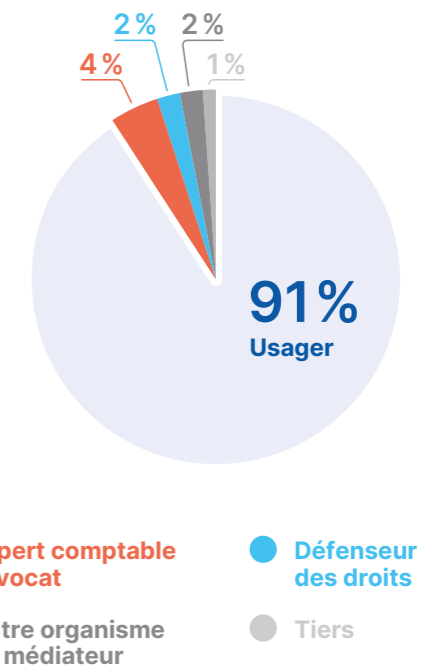
### Quels sont les modes utilisés pour saisir le médiateur ?

Les demandes effectuées par **voie dématérialisée** (compte utilisateur, formulaire en ligne ou mail) représentent **93 %** des modalités de saisine du médiateur du CPSTI. Cette part est en très léger recul par rapport à 2022 (-1 pt) et les signalements externes augmentent de +2 pts.

MODALITÉS DE TRANSMISSION D'UNE DEMANDE



AUTEUR DE LA DEMANDE AUTRE QUE L'USAGER

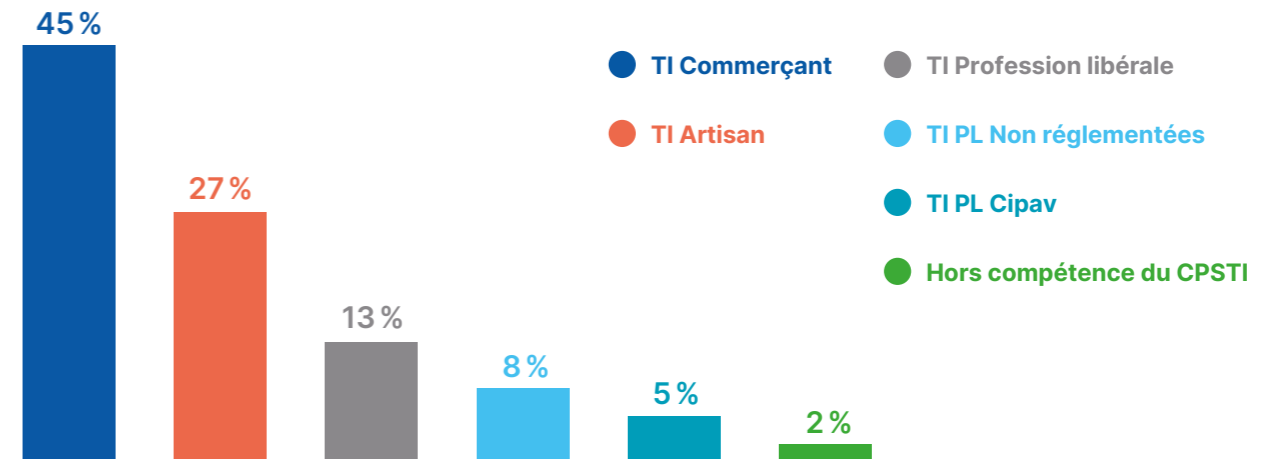


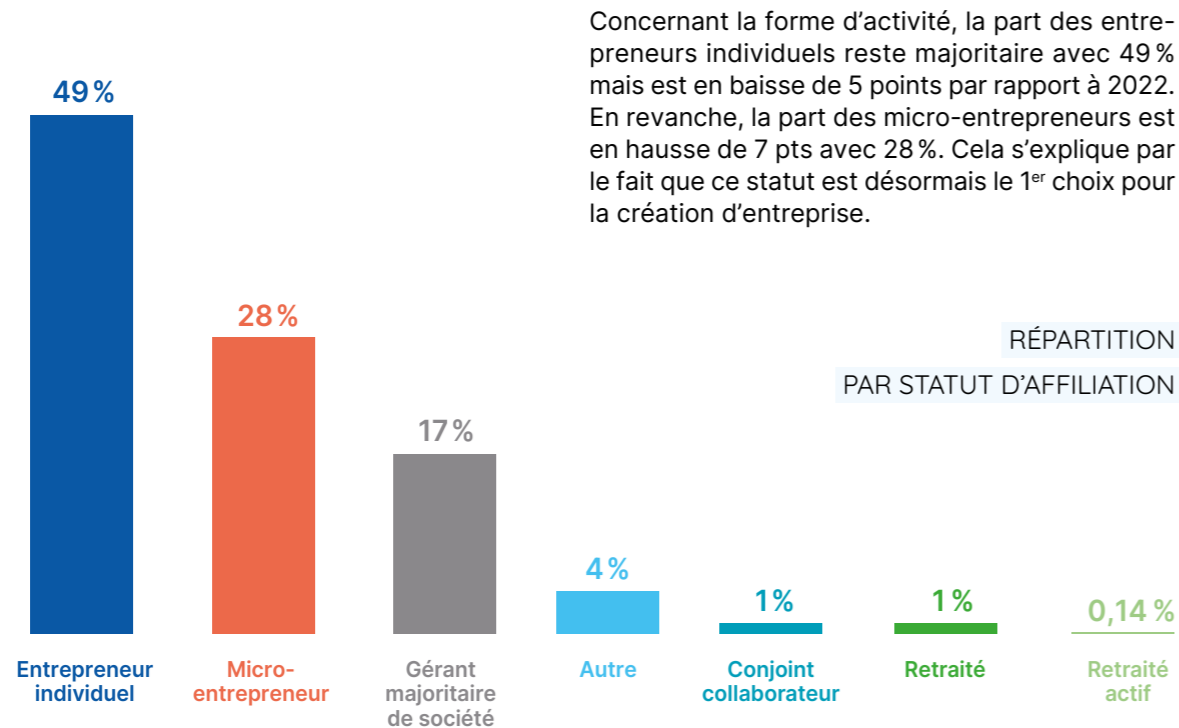
### Les commerçants restent toujours majoritaires

Concernant le groupe professionnel des demandeurs à la médiation CPSTI, la part des commerçants reste toujours majoritaire (45%).

La part des professions libérales baisse légèrement avec 26 % (28 % en 2022) et celle des artisans augmente de 3 pts avec 27 %.

RÉPARTITION PAR GROUPE PROFESSIONNEL



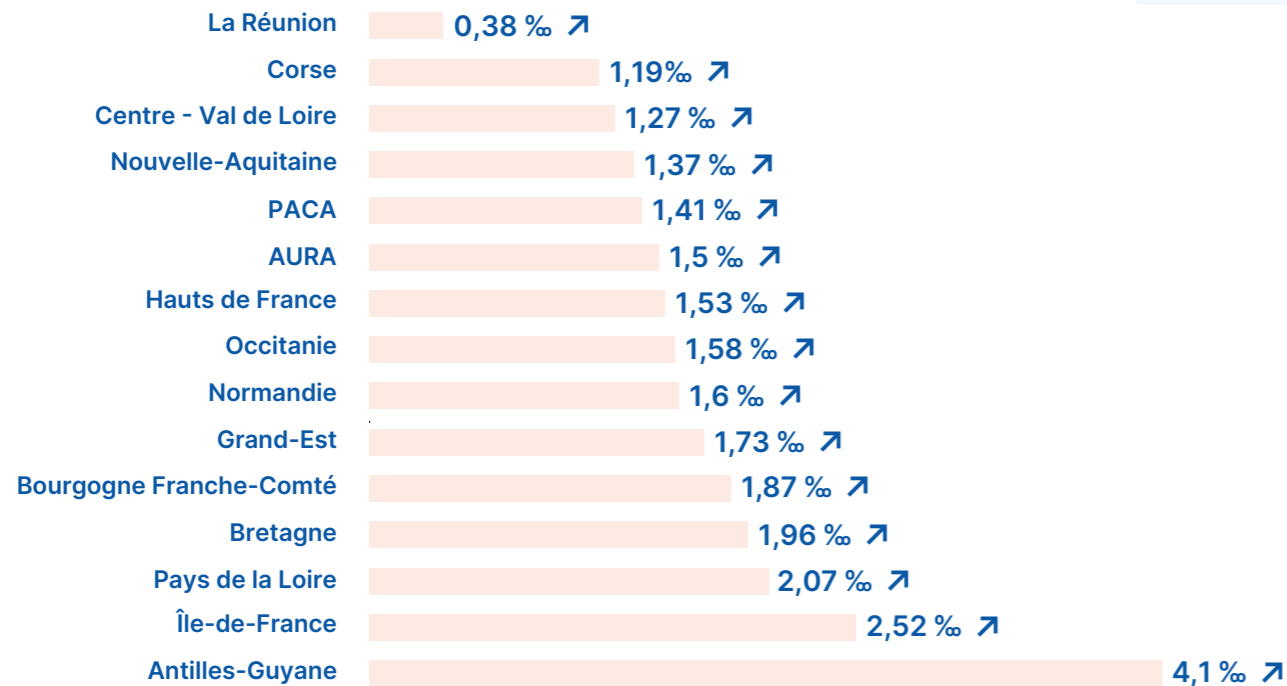


Concernant la forme d’activité, la part des entrepreneurs individuels reste majoritaire avec 49% mais est en baisse de 5 points par rapport à 2022. En revanche, la part des micro-entrepreneurs est en hausse de 7 pts avec 28%. Cela s’explique par le fait que ce statut est désormais le 1<sup>er</sup> choix pour la création d’entreprise.

**Un nombre de saisines qui peut être décorrélié du nombre de cotisants**

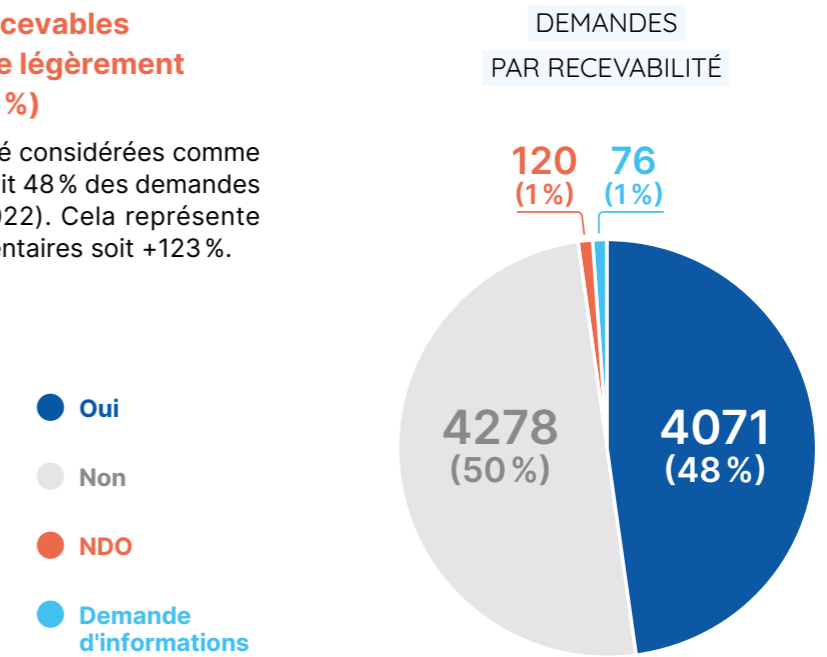
Le taux global de saisines par rapport au nombre TI Urssaf est de 1.85 ‰/00. Selon les régions ce taux peut varier de manière importante et être décorrélié du nombre de TI présents dans la région concernée. Ainsi, la région CPSTI Antilles-Guyane présente un fort taux de saisines (1<sup>er</sup>/15) par rapport à son nombre de TI (13<sup>e</sup>/15).

**TAUX DE SAISINES / NOMBRE DE TI POUR 1000**



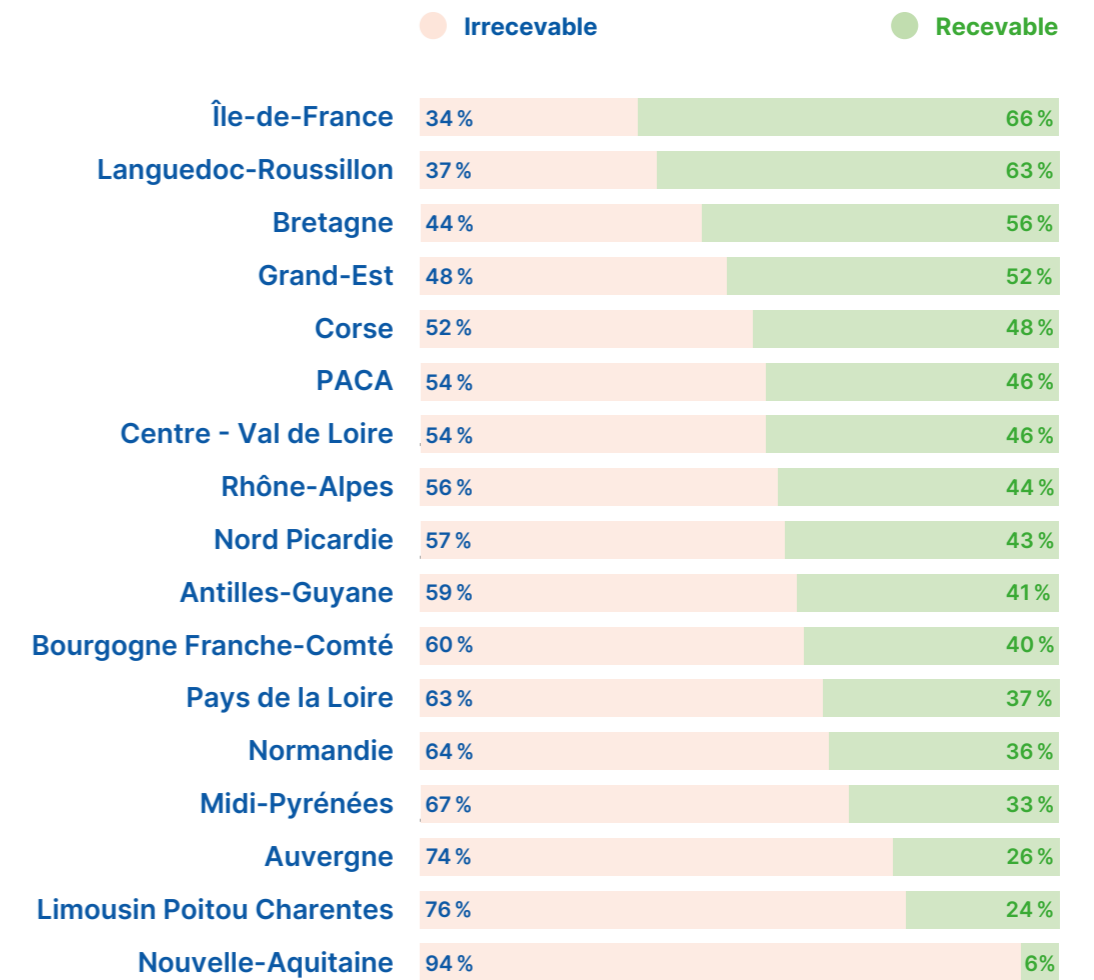
**Le taux des saisines recevables en médiation augmente légèrement par rapport à 2022 (45%)**

4 071 des demandes ont été considérées comme recevables en médiation soit 48% des demandes (3 points de plus qu’en 2022). Cela représente 2 266 médiations supplémentaires soit +123%.



Une certaine disparité du niveau de recevabilité entre les régions est perceptible :

**RECEVABILITÉ DES DEMANDES PAR RÉGIONS**



### Chaque demande nécessite un temps de traitement particulier

En effet, chaque demande réceptionnée est analysée, le demandeur identifié tout comme le médiateur ou le service de gestion compétent pour la prendre en charge.

Ainsi, les demandes peuvent être :

- de simples demandes d'information (76 / 1%). Elles peuvent dans ce cas provenir d'un autre organisme de sécurité sociale ou du défenseur des droits par exemple ;
- des demandes relevant d'un de nos partenaires dans le cadre des NDO<sup>29</sup> (120 / 1%). Ces dernières sont en baisse de 4 pts ;
- des demandes irrecevables (4 278 / 50%).

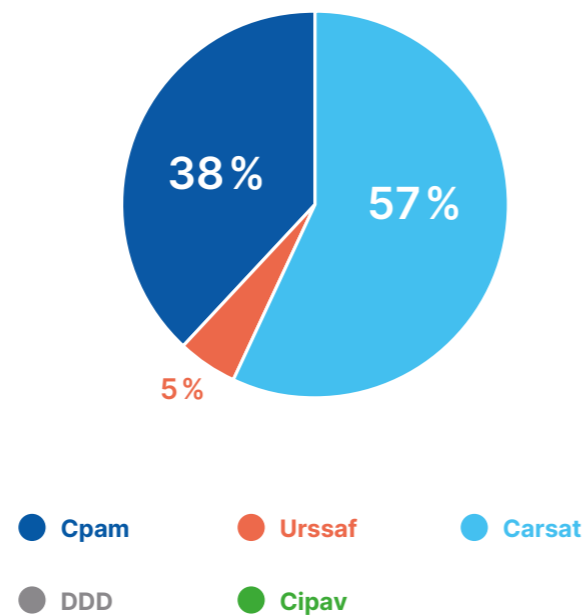
**S'agissant des demandes d'information** ces dernières proviennent principalement des Cpm (52 / 67%) et concernent les revenus permettant le calcul des indemnités journalières.

**Concernant les demandes transmises aux organismes partenaires compétents** pour traiter les demandes de travailleurs indépendants sur délégation du CPSTI (dites « Demandes NDO »), 38% ont été transférées à une Cpm (68) pour une demande touchant à la santé et 57% à une Carsat (46) pour une demande touchant à la retraite.

PROVENANCE  
DES DEMANDES D'INFORMATIONS



ORGANISMES CONCERNÉS  
PAR UN TRANSFERT DE DEMANDES



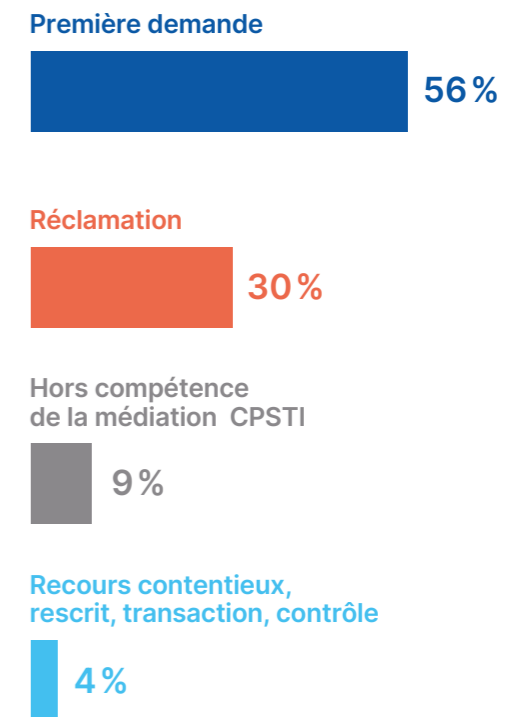
C'est la région Ile-de-France qui transmet le plus de demandes. Les Cpm les plus concernées par ces transferts sont celles de l'Ile-de-France et des Bouches du Rhône. Les Carsat les plus concernées par ces transferts sont celles de l'Ile-de-France, du Sud-Est et de Rhône-Alpes.

### Enfin, les demandes peuvent être considérées comme irrecevables en médiation.

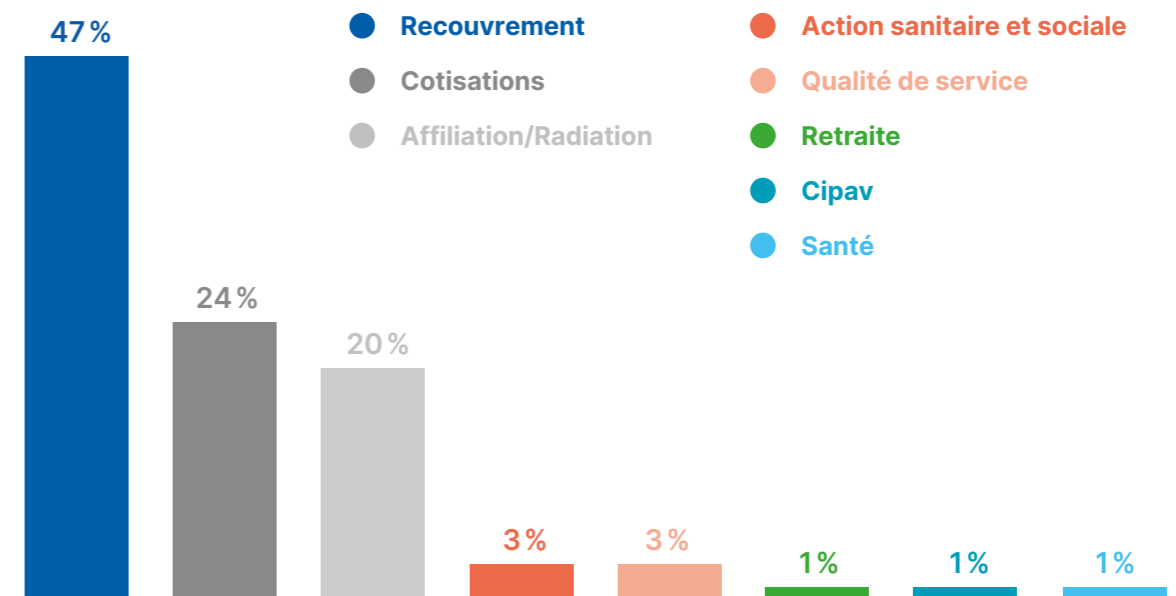
Cette irrecevabilité, prévue par les textes, peut avoir différents motifs :

- Soit il s'agit d'une première demande ou d'une réclamation : cela concerne 86% des demandes irrecevables (+2 pts/2022)
- Soit la demande ne relève pas de la compétence du médiateur du CPSTI : cela concerne 9% des demandes irrecevables (-3 pts/2022)
- Soit un recours contentieux, un contrôle Urssaf ou une procédure de rescrit ou de transaction sont en cours et cela concerne 4% des demandes irrecevables (+1 pt/2022)

MOTIFS D'IRRECEVABILITÉ



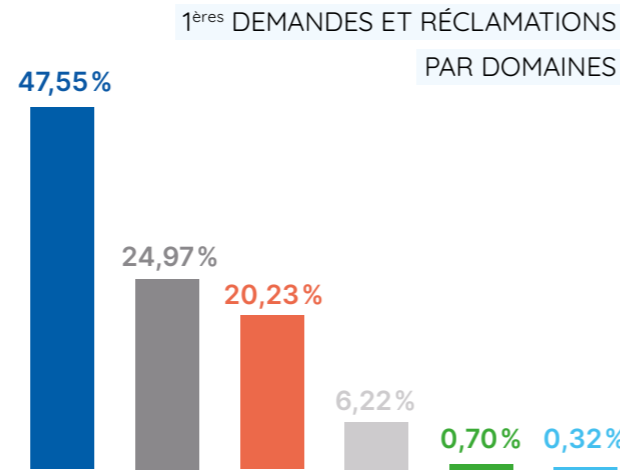
THÉMATIQUES DES SAISINES IRRECEVABLES



Les dossiers considérés irrecevables sont en majorité ceux liés à la branche recouvrement (91%).  
Les dossiers liés à des thématique retraite et santé sont, pour leur part, très peu qualifiés comme étant irrecevables.

Cela se confirme aussi lorsque l'on détaille le motif d'irrecevabilité des 1<sup>ère</sup> demandes et des réclamations pour lesquelles les domaines principaux sont liés à la branche recouvrement qui représentent 93% :

- Recouvrement
- Affiliation/Radiation
- Cotisations
- Autres
- Retraite
- Santé



## Les médiations

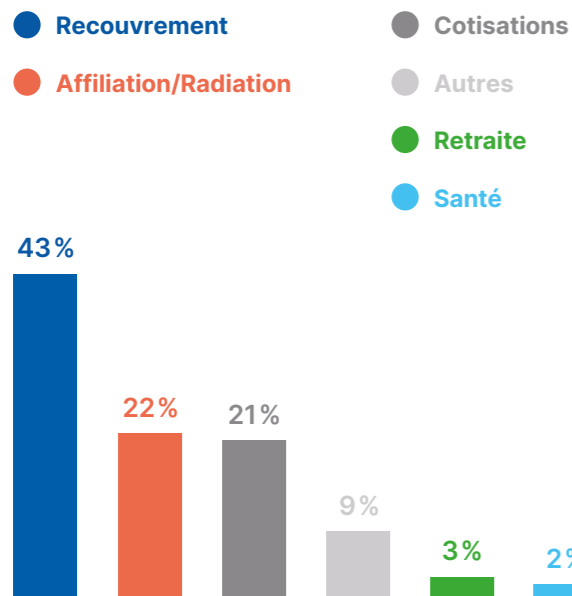
**Le nombre des médiations a fortement augmenté en 2023 passant de 1826 en 2022 à 4 071 en 2023 soit +123%.**

Elles concernent en majorité (78%) les domaines gérés par les Urssaf à savoir : l'affiliation (16% / -10 pts), le calcul des cotisations (21% / +2 pts) et leur recouvrement amiable ou forcé (41% / +2 pts).

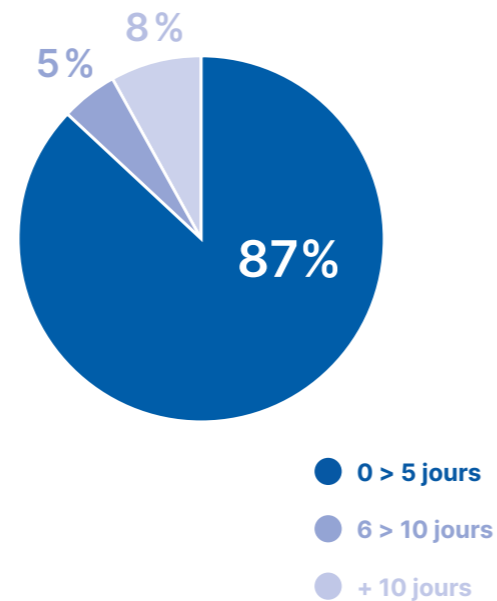
Les thèmes de la retraite et de la santé représentent quant à eux respectivement 8% (+5 pts) et 7% (+3 pts) des médiations ouvertes.

Les notifications de recevabilité en médiation sont adressées en moyenne dans les 2 jours suivant la réception de la demande.

DOMAINES DES MÉDIATIONS CPSTI



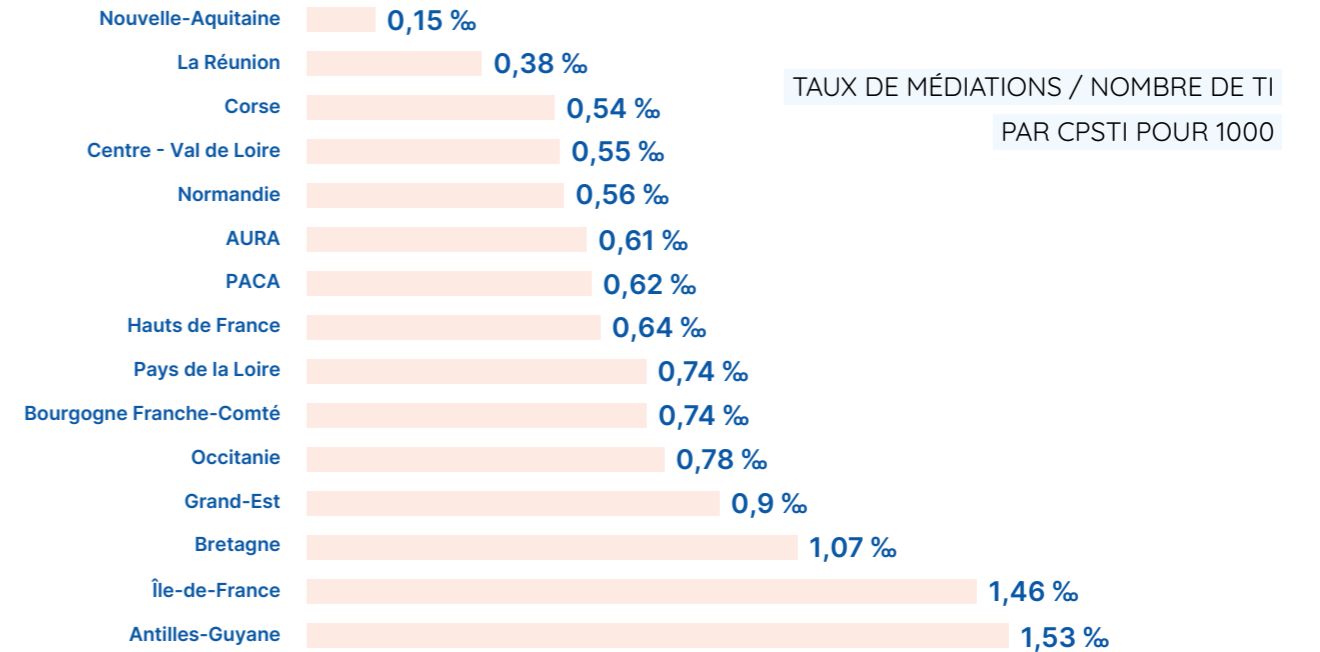
DÉLAI D'ENVOI DES NOTIFICATIONS DE RECEVABILITÉ



### Les médiations concernent une très faible partie des usagers

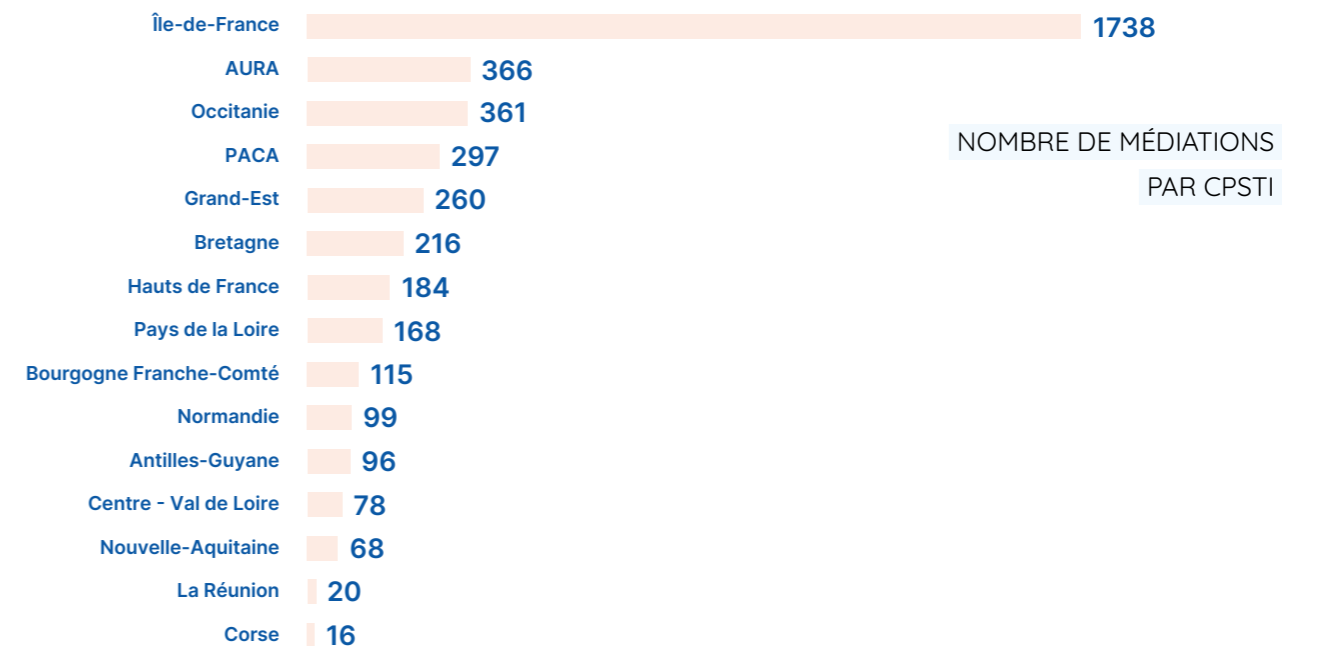
Le taux global de médiations par rapport au nombre d'usagers TI Urssaf est de 0.87 ‰/00. Ainsi, la région Ile-de-France est 1<sup>ère</sup> en nombre de médiations et 1<sup>ère</sup> en nombre de cotisants TI hors PAM<sup>30</sup>. Le même constat est fait pour la région AURA qui se trouve en 2<sup>e</sup> position.

En revanche, la région Nouvelle Aquitaine est 5<sup>e</sup> en nombre de cotisants mais avant dernière en nombre de médiations. Pour toutes les régions le taux de médiation / TI augmente.



### Les médiations par CPSTI

L'Île-de-France et les régions AURA et Occitanie concentrent toujours la majorité des médiations en lien avec le nombre d'usagers de ces régions. La région PACA voit son nombre de médiations diminuer alors que son taux de recevabilité est conforme à la moyenne nationale.



30 Les Praticiens et Auxiliaires Médicaux conventionnés ne font pas partie du périmètre de compétence de la médiation du CPSTI, ils sont donc exclus du calcul.

### Les résultats des médiations

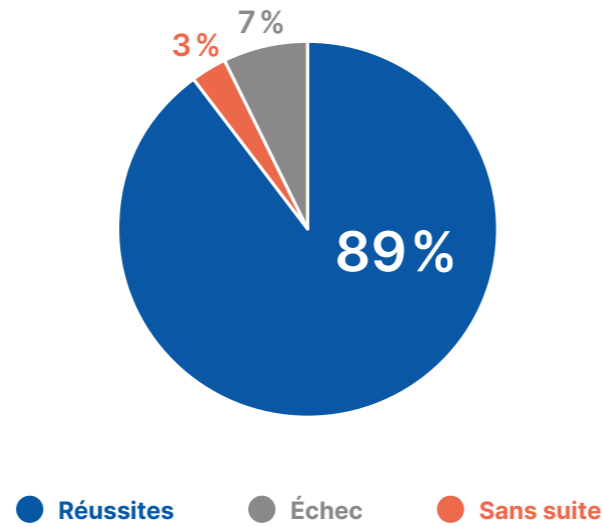
Sur les 4 071 médiations enregistrées en 2023, 3 582 ont été clôturées dans l'année soit 88%. Sur les médiations clôturées, 89% (+1 pt/2022) sont considérées comme des « réussites » au regard de la réponse apportée au demandeur.

Parmi ces issues positives,

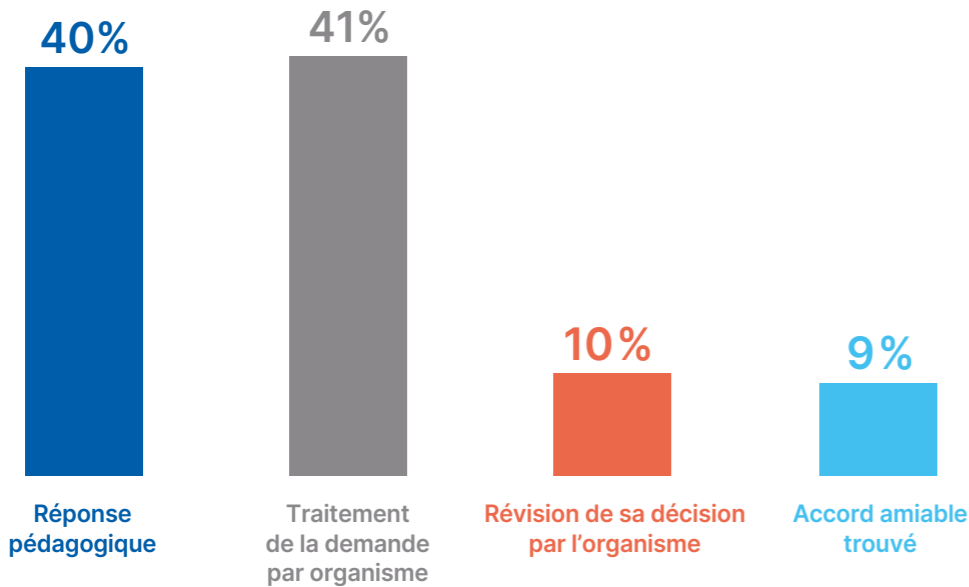
- 41% des demandes ont été clôturées suite au traitement attendu apporté par l'organisme
- 40% des demandes ont été clôturées par l'envoi d'une réponse pédagogique.

Pour 19% des médiations, l'organisme a, soit révisé sa position, soit conclu un accord amiable avec le demandeur.

ISSUES DES MÉDIATIONS



TYPES D'ISSUES POSITIVES



### Les délais de traitement des médiations

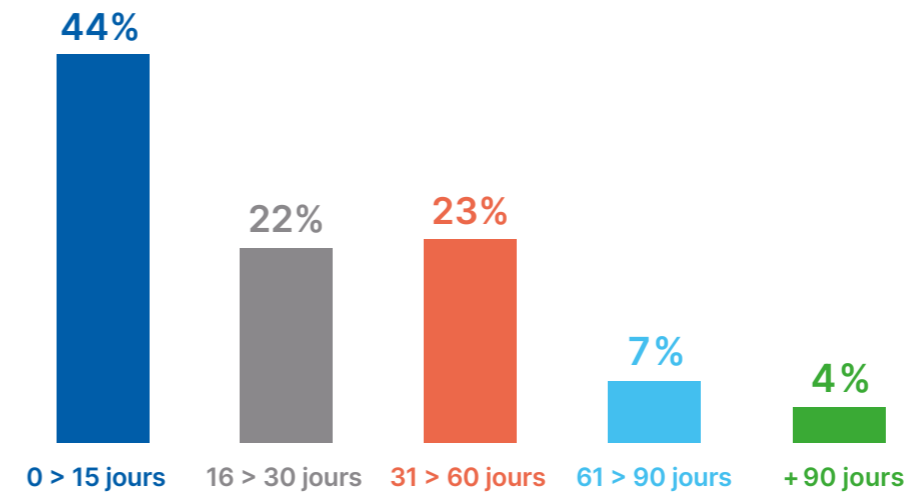
Le **délaï moyen de traitement** d'une médiation, à compter de sa réception, quel que soit son résultat est de **31 jours soit une hausse de 1.4 jours/2022**. Cela peut s'expliquer par la forte hausse du nombre de médiations clôturées en 2023 (3 582 / +117%).

Cependant, 44% des médiations sont tout de même traitées en moins de 16 jours.

Le délai de traitement d'un dossier complexe peut excéder 90 jours ; cela a été le cas dans 4% des dossiers.

Les dossiers portant sur les thèmes Recouvrement et/ou Affiliation/Radiation sont les plus nombreux à être traités en moins de 16 jours.

PLAGES DE DÉLAIS DE TRAITEMENT



Ces différents chiffres montrent une hausse, jamais atteinte jusqu'à présent, du nombre des saisines et des médiations recevables induisant inévitablement une hausse relative des délais de traitement.

### Focus sur les demandes traitées par les médiateurs Urssaf

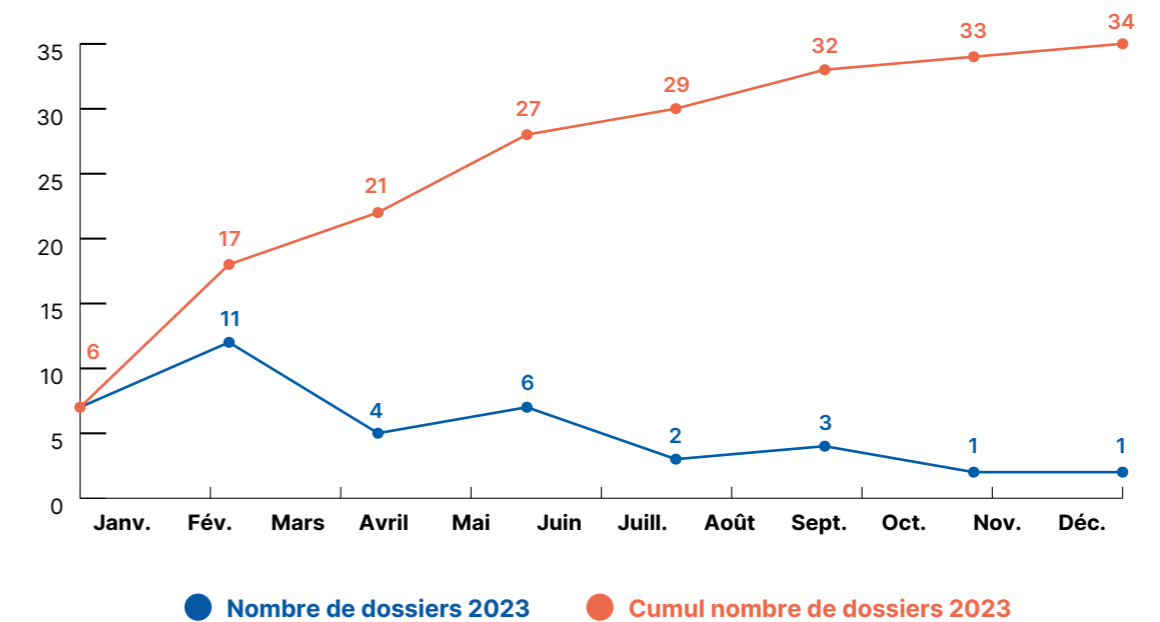
**34 demandes** ont été réceptionnées par un médiateur Urssaf et prises en charge directement par ce dernier dans le cadre de l'application de la NDO.

**35%** étaient recevables en **médiation** soit 12 demandes.

67% de ces médiations concernaient la gestion administrative ou comptable du compte du travailleur indépendant.

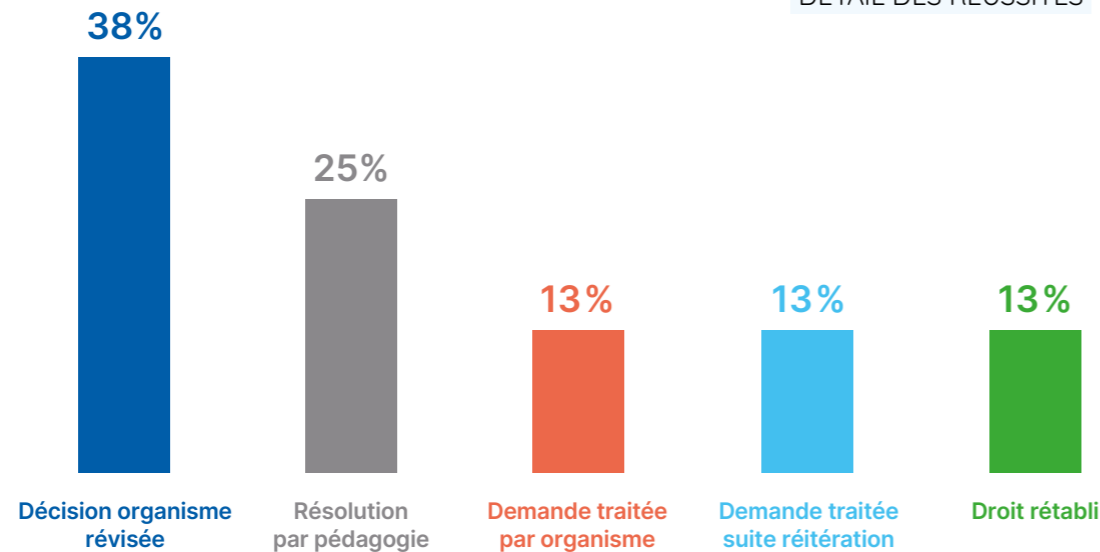
À compter d'août 2023, toutes les demandes TI réceptionnées par un médiateur Urssaf ont été transmises à un médiateur CPSTI.

FLUX ET CUMUL DES DEMANDES TRAITÉES PAR LA MÉDIATION URSSAF



La plupart des médiations ont été des réussites (73 %) avec une majorité de dossiers dans lesquels la décision de l'Urssaf a été révisée.

DÉTAIL DES RÉUSSITES



## Focus sur les demandes traitées par les médiateurs Carsat

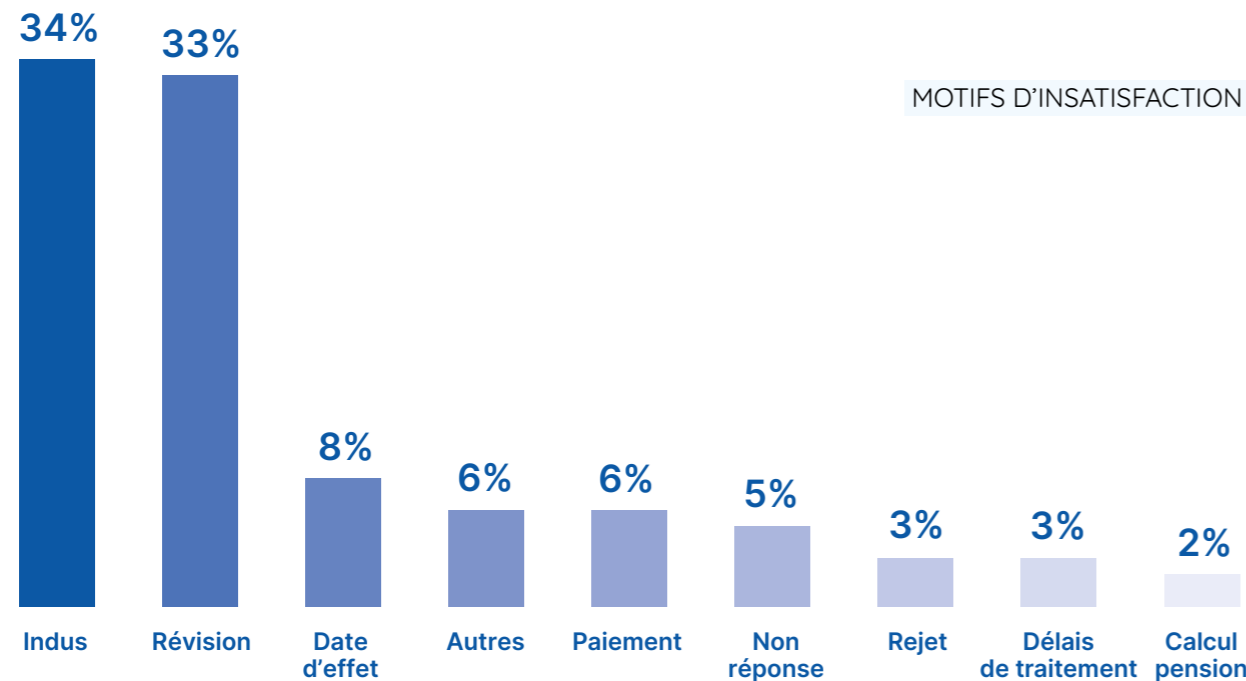
Selon les chiffres communiqués par la Cnav, les médiateurs Carsat ont réceptionné **754 saisines** de la part d'un travailleur indépendant, chiffre équivalent à celui de 2022 (752).

Ces demandes ont concerné 35 % d'actifs et 66 % de retraités et portent principalement sur le calcul de la pension (34 %) ou le délai de traitement (33 %). Les droits impactés en priorité sont les droits propres (65 %).

Le **taux de recevabilité en médiation** est de **64 %** soit 482 demandes (-2 pts).

Le délai moyen de traitement est de **44 jours** (-11 jours) avec **45 % d'issues favorables**.

MOTIFS D'INSATISFACTION



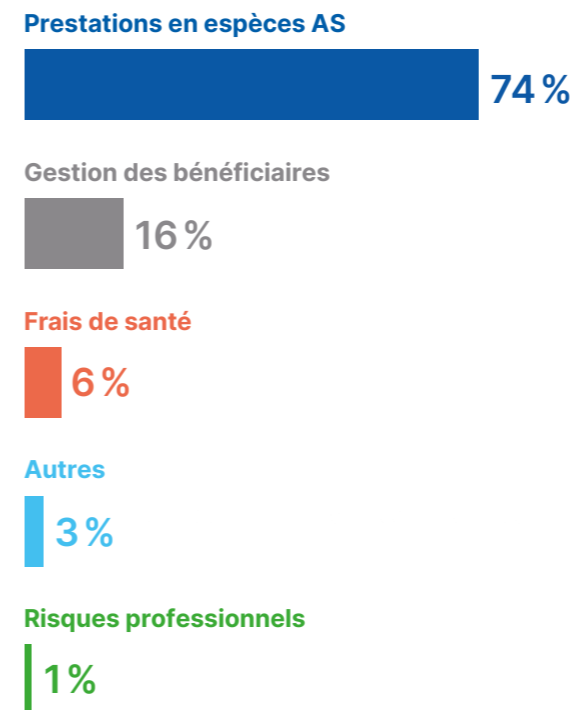
## Focus sur les demandes traitées par les médiateurs Cnam

Selon les chiffres communiqués par la Cnam, **1061 saisines** (-14 %/2022) concernant des travailleurs indépendants ont été traitées en 2023 dont **79** réceptionnées au **niveau national**

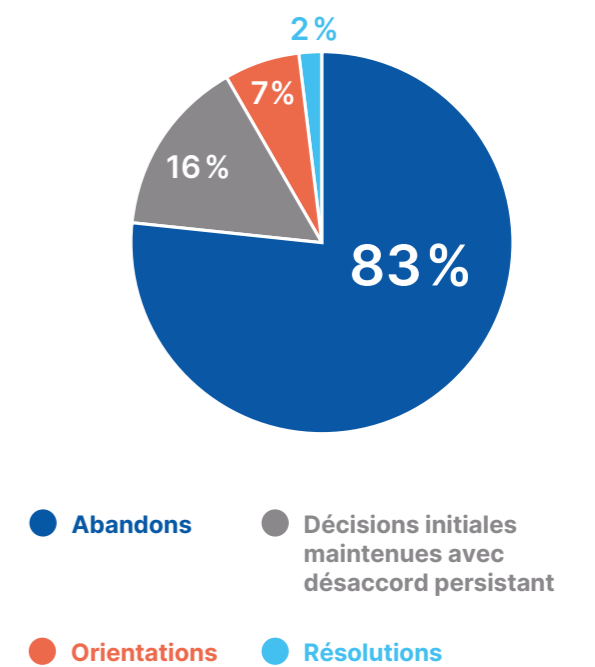
La majorité des demandes des travailleurs indépendants (**74 %**) concerne le processus de gestion « Prestations en espèces ». Ce chiffre est le même qu'en 2022. Dans ce processus, 54 % des demandes concernent les indemnités journalières maladie/maternité/paternité (-4 pts) et 20 % l'invalidité (+10 pts).

**Il convient de noter que les capitaux décès ne sont pas mentionnés dans ces statistiques.**

RÉPARTITION DES SAISINES



SUITES DONNÉES



**83 %** des demandes ont été **résolues** dont 32 % par une explication donnée et 38 % par paiement reçu ou droit accordé. **61 %** des dossiers ont été traités dans un délai égal ou inférieur à 21 jours et 30 % dans un délai supérieur à un mois.

# Les recommandations de portée générale

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

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

- les recommandations identifiées à l'occasion du traitement des dossiers au cours de l'année 2023 organisées en trois catégories : le recouvrement, l'assurance maladie et l'assurance retraite,
- le suivi des recommandations émises dans les rapports d'activités antérieurs. Le suivi s'attache à préciser l'état d'avancement des recommandations (clôturées / en cours).

Le rapport d'activité de la médiation nationale est présenté à l'assemblée générale du CPSTI et transmis aux ministres chargés de la sécurité sociale et du budget ainsi qu'au Défenseur des droits conformément aux termes de la loi <sup>31</sup>.

31 Article L.612-3 du code de la sécurité sociale

## Les nouvelles recommandations 2023

### Recouvrement

#### Impact de la loi MUPA sur les droits aux prestations en espèces maternité des professionnels libéraux

Pour les travailleurs indépendants, il existe un lien étroit entre le paiement des cotisations sociales et l'ouverture des droits aux prestations dites « en espèces », à savoir les indemnités journalières maladie, les congés liés à la maternité (constitués d'une allocation forfaitaire de repos maternel et/ou d'indemnités journalières forfaitaires), les prestations invalidité, décès et les pensions de retraite. Le défaut de paiement ou la date du paiement des cotisations ont une incidence directe sur les droits. La médiation CPSTI porte plusieurs recommandations de portée générale dans ce domaine, les particularités liées aux modalités d'appel des cotisations côté Urssaf et de calcul des droits côté Cnam ou Carsat ayant dans certains cas des effets préjudiciables aux assurés<sup>32</sup>.

En 2023, une nouvelle problématique est apparue qui concerne les conséquences de la loi n°2022-1158 du 16 août 2022 portant mesures d'urgence pour la protection du pouvoir d'achat, dite loi MUPA, sur les droits aux prestations en espèces maternité des indépendants professionnels libéraux (PL).

Cette loi vise à protéger le pouvoir d'achat des Français, ce que le nom de la loi annonce : « mesures d'urgence pour la protection du pouvoir d'achat ». Pour les travailleurs indépendants, cela se traduit par une baisse pérenne des cotisations pour ceux dont les revenus sont proches d'un SMIC annuel.

Ainsi, depuis ce texte et son décret d'application le taux de la cotisation maladie des professionnels libéraux est nul lorsque les revenus sont inférieurs à 40 % du PASS<sup>33</sup>, soit 16 454 € en 2022 (articles L. 621-3 et D.621-3 du css)<sup>34</sup>. Dès lors, un travailleur indépendant PL dont le revenu professionnel est inférieur à ce montant ne cotisera pas au titre de l'assurance maladie.

**Ces dispositions ont été présentées par les pouvoirs publics comme avantageuses, sans que les assurés n'aient été informés de leurs conséquences en matière de droits. Or, lorsqu'une maternité survient, le montant du revenu cotisé est directement impacté et les droits sont réduits.**

Pour rappel, il existe un taux plein (100 %) et un taux réduit (10 %) des prestations d'assurance maternité. Ainsi par exemple pour la naissance d'un 1<sup>er</sup> enfant, les montants des prestations sont les suivants :

Montant des prestations 2024 Naissance 1 <sup>er</sup> enfant, congé de 16 semaines (avant CSG CRDS)	Taux plein	Taux réduit
Allocation forfaitaire de repos maternel	3 864 €	386,40 €
Indemnité journalière forfaitaire	7 114,24 € (63,52 € par jour pendant 16 semaines)	711,424 € (6,352 € par jour pendant 16 semaines)

32 Notamment les recommandations n° 2021-08, 2021-09, 2021-10, 2022-01, 2019-03, 2021-12, 2021-13 (voir tableau de suivi des recommandations)

33 PASS : Plafond annuel de la sécurité sociale

34 Avant la loi MUPA, le taux de la cotisation maladie des professionnels libéraux variait selon le montant des revenus (de 1,5 % à 6,5 % pour les revenus < à 110 % du PASS), articles L. 621-3, D. 621-2 et D. 621-3 Ccss dans leur rédaction antérieure.



## Un cas concret

**Marie** est enceinte et effectue une simulation sur Ameli.fr pour connaître le montant des prestations auxquelles elle a droit. Le site lui indique qu'au regard des éléments saisis, elle percevra des prestations maternité à taux plein. Le congé de maternité débute en août 2023 et la Cnam lui verse des prestations à taux réduit (156 € par mois). Après plusieurs échanges avec la Cnam, Marie saisit le médiateur régional du CPSTI. Elle lui fait part de son incompréhension et de son désarroi car sa situation financière est très difficile.

L'analyse conduite dans le cadre de la médiation montre que Marie a saisi dans le simulateur ses revenus professionnels annuels sans savoir qu'elle n'avait pas cotisé à l'assurance maladie pour l'année 2022 du fait de la loi MUPA.

La Cnam a calculé les droits de Marie à partir des éléments suivants fournis par l'Urssaf :

Année	Revenu cotisé
2020	6 327 €
2021	2 751 €
2022	0 €
<b>Revenu moyen</b>	<b>3 026 €</b>

Le revenu moyen est inférieur au seuil de 4 113,60 €. Le taux réduit des prestations est versé.

Avant la loi MUPA, Marie aurait été redevable au titre de la maladie d'une cotisation d'un montant de 488 € (taux de cotisations de 3,189 % pour un revenu de 15 291 €). Les droits maternité auraient alors été calculés à partir des éléments suivants :

Année	Revenu cotisé
2020	6 327 €
2021	2 751 €
2022	15 291 €
<b>Revenu moyen</b>	<b>8 123 €</b>

Le revenu moyen est supérieur au seuil de 4 113,60 € ouvrant droit au taux plein des prestations maternité.

Le « gain de pouvoir d'achat » de 488 € a donc conduit à une perte de 90 % de droits aux prestations maternité.

L'exposé des motifs du texte précise que cette disposition a également pour objectif de « *renforcer la convergence entre l'effort contributif des travailleurs indépendants et celui des salariés pour l'acquisition des mêmes droits, dans un contexte où les cotisations des employeurs du secteur privé (renforcement des allègements généraux sur les rémunérations les plus faibles) mais aussi de leurs salariés (suppression des cotisations maladie et chômage) ont fortement diminué.* »<sup>35</sup>. En réponse à une conjoncture économique difficile dont les effets s'inscrivent dans la durée, il s'agit d'alléger les cotisations personnelles des TI. **Le législateur n'a pas entendu baisser les droits, mais baisser les charges sociales personnelles des indépendants.** Or, la réduction de 90 % du montant des prestations maternité est une conséquence directe et diamétralement opposée à cet objectif, en fragilisant encore la situation d'une indépendante aux revenus faibles pendant la période délicate de l'arrivée d'un enfant au foyer.

De plus, cette conséquence involontaire du texte n'impacte que les professionnels libéraux créant une inégalité entre les TI classiques selon leur groupe professionnel. À revenus équivalents, les artisans et commerçants ne subissent pas les mêmes conséquences sur leurs droits. En raison d'un mécanisme différent de détermination de la cotisation maladie, ils acquittent une part minimale de cotisations, ce qui les protège de la problématique décrite dans la présente recommandation.

Cette différence de traitement confirme l'effet de bord du texte sur les droits aux prestations en espèces maternité des professionnels libéraux, non anticipé et méconnu jusqu'à ce que la médiation en soit saisie.

À noter que les PL ne sont pas redevables d'une cotisation minimale maladie contrairement aux artisans et commerçants. Il leur faudra donc cotiser au moins sur une assiette égale à 40 % PASS<sup>36</sup> sur une des 3 années prises en compte par la Cnam pour déterminer les droits, pour atteindre le seuil de déclenchement du taux plein des prestations maternité<sup>37</sup>.

## Recommandation n°2023-1 :

Corriger les effets de la loi MUPA sur les droits aux prestations en espèces de l'assurance maternité des professionnels libéraux. À 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.

## Modalités de calcul des cotisations sociales des conjoints collaborateurs de micro-entrepreneurs

Les TI ayant opté pour la micro-entreprise ont, comme tout travailleur indépendant, la possibilité de se faire aider dans leur activité par leur conjoint, partenaire « pacs » ou concubin, qui peut adopter le statut de « conjoint collaborateur ». Les montants maximums de chiffre d'affaires permettant d'opter pour la micro-entreprise et de conserver ce statut, relevés en 2018, sont susceptibles de correspondre à un niveau d'activité dans lequel la collaboration du conjoint, partenaire, concubin fait sens.<sup>38</sup>

La traduction dans les systèmes d'information de l'Urssaf du statut de conjoint collaborateur de micro-entrepreneur a été décalée en raison de contraintes techniques. Des procédures dérogatoires conduisant à un traitement manuel de ces comptes sur demande exprès ont été définies et mises en œuvre. Cette situation, représente une charge importante pour les organismes et a un impact sur l'accès aux prestations des usagers.

## Une assiette incomprise

Dans ce contexte, les médiations régionales CPSTI ont été saisies de demandes portant sur les règles de calcul des cotisations sociales dont sont redevables les conjoints collaborateurs des micro-entrepreneurs.

La réglementation applicable est complexe et les médiateurs ont rencontré des difficultés à faire comprendre que les cotisations appelées par l'Urssaf avaient bien été calculées conformément aux textes disponibles.

Ainsi, à ce jour, les textes prévoient un calcul sur une assiette, égale à un pourcentage<sup>39</sup> soit d'un montant forfaitaire soit du chiffre d'affaires (CA) du chef d'entreprise, à laquelle est appliquée le taux global de cotisations des micro-entrepreneurs<sup>40</sup>.

Le montant forfaitaire (égal au 1/3 PASS) défini par le texte est un revenu et doit être « transformé » en chiffre d'affaires afin que le taux global de cotisation puisse être appliqué, conformément au système propre au régime dérogatoire de calcul des cotisations des ME.

Ainsi par exemple pour une activité de vente, le CA qui va servir d'assiette de calcul des cotisations 2021 est le suivant :

$$\begin{aligned} 1/3 \text{ PASS } 2021 &= 13\,712 \text{ €} \\ 13\,712/29\% &= 47\,282,75 \text{ €} \\ \text{Assiette sur laquelle le taux} \\ &\text{de cotisation est appliqué :} \\ 47\,282,75 \text{ €} \times 58\% &= 27\,424 \text{ €} \end{aligned}$$

C'est ce dispositif qui a donné lieu à des contestations, les TI concernés ayant compris ces dispositions différemment : ils appliquent le taux d'abattement fiscal au revenu forfaitaire pour déterminer l'assiette de calcul des cotisations. Les cotisations dues étant, de fait, inférieures.

Pour reprendre l'exemple précédent, le CA qui sert d'assiette au calcul des cotisations serait le suivant :

$$\begin{aligned} 1/3 \text{ PASS } 2021 &= 13\,712 \text{ €} \\ 13\,712/71\% &= 19\,312,67 \text{ €} \\ \text{Assiette sur laquelle le taux} \\ &\text{de cotisation est appliqué :} \\ 19\,312,67 \text{ €} \times 58\% &= 11\,201 \text{ €} \end{aligned}$$

Outre la complexité intrinsèque de la formule de calcul de l'assiette, il faut également préciser que des sites internet dont le site [www.service-public.fr](http://www.service-public.fr), ont également véhiculé au cours de l'année des informations contradictoires sur le sujet qui ont induit en erreur les cotisants.

## De nouvelles dispositions non applicables

La nécessité d'un cadrage et d'une simplification du calcul des cotisations des conjoints collaborateurs a été identifiée notamment dans le plan indépendants en 2021. Celui-ci précisait sur ce sujet : « *Les modalités de calcul des cotisations des conjoints collaborateurs des micro-entrepreneurs seront simplifiées : pour les conjoints collaborateurs, un taux global s'appliquera à une assiette calculée soit en fonction du chiffre d'affaires du chef d'entreprise, soit en fonction d'un montant forfaitaire correspondant au chiffre d'affaires permettant d'assurer un revenu égal au 1/3 du plafond annuel de la sécurité sociale (PASS)* ». Une évolution du cadre juridique est intervenue dans la loi de financement de la sécurité sociale pour 2022<sup>41</sup>. Ces nouvelles règles prévoient qu'un taux spécifique s'appliquera à une assiette correspondant, au choix, à un montant forfaitaire ou au chiffre d'affaires du chef d'entreprise.

Néanmoins, les dispositions réglementaires n'ayant pas été prises à ce jour, le nouveau dispositif n'est pas appliqué et ce sont les anciennes dispositions, causant des incompréhensions difficiles à lever, qui s'appliquent.

38 2023 : modification des seuils de chiffre d'affaires ou de recettes - Autoentrepreneur.urssaf.fr

39 Artisans, commerçants et professions libérales non réglementées : 58 % / Professions libérales CIPAV : 46 %

40 Article L. 662-1 du css dans sa version antérieure à la LFSS 2022 et article D. 613-5 du code de la sécurité sociale.

41 Article L. 662-1 du css dans sa rédaction issue de l'article 24 LFSS 2022

35 Projet de loi n°19 - 16e législature - Assemblée nationale (assemblee-nationale.fr)

36 En 2022, 40 % PASS = 16 454 € • En 2023, 40 % PASS = 17 597 € • En 2024, 40 % PASS = 18 547 €

37 Seuil fixé à 4 208,80 € en 2024

## Les impacts sur l'accès aux droits

La confusion créée par ces règles complexes, partiellement mises en œuvre, est préjudiciable aux usagers qui n'ont pas de visibilité sur les cotisations dues et sur les droits induits : leur carrière retraite est incomplète, les prestations auxquelles les cotisations versées ouvrent droit ne leur sont accessibles qu'après réclamations (indemnités journalières maladie, congé de maternité/paternité, pension d'invalidité, capital-décès).

La situation d'attente qui se prolonge pose des difficultés importantes aux assurés qui n'accèdent pas aux droits dont ils devraient disposer.

### Un cas concret

**Marc** participe à l'activité de l'auto-entreprise de restauration rapide de son conjoint depuis juillet 2020. Il a choisi l'option de calcul « 58% au forfait » et souhaite s'acquitter de ses cotisations en vue de la liquidation de sa retraite, qui est imminente.

Malgré de multiples échanges avec l'Urssaf, Marc ne parvient pas à obtenir son affiliation en tant que conjoint collaborateur et l'appel de ses cotisations sociales correspondantes, en raison de difficultés informatiques.

Il saisit le médiateur CPSTI qui obtient le déblocage de la situation après échanges avec l'Urssaf. Marc est affilié et les cotisations sont appelées selon l'option qu'il a choisie.

Mais Marc ne comprend pas le montant des cotisations qui lui sont réclamées. L'Urssaf, puis le médiateur lui fournissent des explications détaillées. Néanmoins, le cotisant n'est pas convaincu. En effet, la méthode de calcul qui lui est exposée n'est pas celle indiquée sur le site officiel <https://entreprendre.service-public.fr>.

Après investigation, il apparaît qu'une erreur s'était glissée sur le site consulté par Marc : le pourcentage d'abattement opéré sur le chiffre d'affaires a fait l'objet d'une inversion dans la formule de calcul (inversion entre 29% et 71%).

Le médiateur a expliqué la formule de calcul et confirmé que celle-ci était bien celle retenue pour tous les conjoints collaborateurs d'auto-entrepreneurs. Néanmoins, Marc demeure insatisfait car il estime ne pas avoir été correctement informé et ses projections de départ en retraite sont impactées par les sommes dont il est redevable.

**Bien que le statut du conjoint collaborateur soit limité à une durée de 5 années, il existe bel et bien et les usagers sont libres de l'adopter.** La mise en œuvre effective des dispositions prévues par le code de la sécurité sociale dans ce domaine s'impose comme tout autre dispositif de protection sociale.

Les dispositions réglementaires à venir devront définir de manière accessible aux cotisants une formule claire leur permettant d'appréhender le calcul applicable. L'adhésion du cotisant au paiement de la cotisation en dépend.

Par ailleurs, les conséquences de la parution tardive de ces dispositions devront également être explorées afin que des mesures correctives soient précisées pour l'ensemble des conjoints collaborateurs concernés.

### Recommandation n° 2023-2 :

Clarifier les modalités de calcul des cotisations du conjoint collaborateur de micro-entrepreneur :

- Parution de dispositions réglementaires univoques
- Information des usagers sur les options disponibles et leur impact sur les droits aux prestations afin de leur permettre d'effectuer un choix éclairé.

## Lisibilité des cotisations minimales dues en cas d'absence de revenus ou d'activité

L'exercice d'une activité indépendante entraîne l'obligation de verser des cotisations sociales personnelles en contrepartie desquelles les artisans, commerçants et professionnels libéraux bénéficient notamment de prestations d'assurance maladie et d'assurance retraite. Ce principe fondateur du système de protection sociale français est connu et accepté.

Les modalités selon lesquelles les montants des cotisations sont déterminés constitue en revanche un domaine moins bien maîtrisé par les travailleurs indépendants de droit commun. Non seulement les règles évoluent de manière régulière avec parfois des dispositifs complexes, comme par exemple la double dégressivité de la cotisation d'assurance maladie instaurée en 2018<sup>42</sup>, mais elles se multiplient et sont différentes pour chaque risque.

Au démarrage de son activité, le TI a pu bénéficier d'un accompagnement lui permettant d'appréhender les obligations sociales attachées à l'exercice indépendant. Mais sans un effort pour se tenir informé des évolutions des règles qui lui sont applicables, le cotisant perd peu à peu le contact avec le mécanisme de calcul des sommes qui lui sont réclamées. Parfois le niveau d'information reçu lors de la création de l'activité indépendante est insuffisant et les entrepreneurs effectuent des choix sans en connaître précisément les conséquences en termes d'obligations sociales.

C'est ainsi que, les médiations régionales sont confrontées de manière récurrente à la méconnaissance des travailleurs indépendants de droit commun des montants des cotisations minimales dont ils sont redevables. C'est notamment le cas dans les situations suivantes :

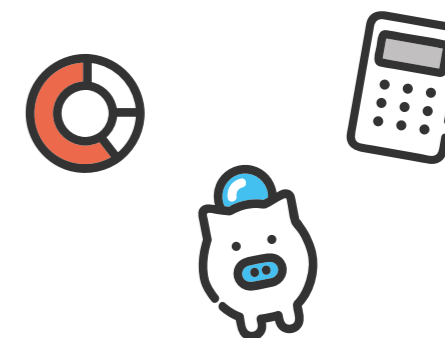
- le TI n'a pas dégagé de revenu professionnel, voire est déficitaire, phénomène courant compte tenu de la conjoncture économique,
- le TI a été amené en raison de difficultés personnelles à ne pas exercer son activité pendant tout ou partie de l'année, voire pendant plusieurs années consécutives,
- le TI a cessé son activité sans effectuer les démarches administratives adéquates qu'il ait repris ou non une autre activité (par exemple salariée).

Dans ces situations, le TI conteste que des cotisations lui soient réclamées au titre d'une activité qui ne lui procure pas ou plus de revenus. Il y a une incompréhension : la cotisation sociale est perçue comme non due, non « légitime ». Les opérations de recouvrement engagées par l'Urssaf sont contestées.

Le renforcement de la communication sur la notion de cotisations minimales apparaît nécessaire. Force est de constater que sur les sites internet (Urssaf.fr comme secu-indépendants.fr) le principe n'est pas clairement explicité : la mention de l'exigibilité des montants minimaux de cotisations sociales indépendamment de l'exercice effectif ou non de l'activité ou de l'existence ou non d'un revenu n'y figure pas, pas plus que le montant total des sommes dues au titre des cotisations minimales.

L'évolution régulière des règles de calcul des cotisations n'en simplifie pas la lisibilité et complique la tâche des organismes chargés d'exposer les règles applicables afin que l'utilisateur comprenne les sommes réclamées. **Or, la bonne compréhension de ces montants est un facteur clé en faveur de leur paiement.** Cela permet également à l'entrepreneur d'anticiper les charges auxquelles il devra faire face. C'est également une dimension déterminante dans l'attractivité du statut de TI classique.

Ainsi par exemple la mention d'une cotisation « maladie 1 » et « maladie 2 » est source de confusion puisque pour les artisans et commerçants la cotisation maladie 2 sera exigée en cas de revenu nul alors que pour les PL ce ne sera pas le cas. L'incidence sur les droits santé, notamment en matière d'indemnisation des congés de maternité est majeure<sup>43</sup>. Ainsi la cotisation qui correspond au dispositif d'IJ maladie spécifique aux PL instauré en 2021<sup>44</sup> est présentée comme celle des artisans et commerçant (cotisation « maladie 2 ») alors que les deux cotisations sont différentes, conduisant à des droits différents.



42 Articles L. 621-3 et D. 621-2 du code de la sécurité sociale

43 Voir la recommandation sur les impacts de la loi MUPA, n° 2023-1

44 Article 69 de la loi n° 2020-1576 du 14 décembre 2020 de financement de la sécurité sociale pour 2021

**Un cas concret**

**Hubert** est étudiant boursier. Il a débuté une activité indépendante d'éditeur de livres en mai 2022. Dès réception de son premier appel de cotisations en octobre 2022, il contacte l'Urssaf pour indiquer qu'il n'a dégagé aucun revenu et doit pouvoir être exonéré de cotisations de ce fait.

Après relance, l'organisme répond au début de l'année 2023 en expliquant que seul le statut d'auto-entrepreneur permet de ne payer des cotisations qu'en cas de chiffre d'affaires positif. Hubert est invité à se rapprocher de l'INPI pour la modification de son statut.

À la suite de ces échanges, il formule une demande d'affiliation en tant qu'auto-entrepreneur en février 2023 et son compte est ouvert rétroactivement au 01/01/2023 sous ce statut.

Hubert saisit la médiation du CPSTI en indiquant être en grande difficulté financière. Il ne peut pas régler les 1132 € qui correspondent aux cotisations minimales du compte TI classique.

Il est étudiant, n'a dégagé aucun revenu de son activité et perçoit une bourse de 100 € par mois. Hubert indique explicitement qu'il s'agit d'une erreur de sa part et demande la possibilité de bénéficier du statut auto-entrepreneur dès le début de son activité en mai 2022.

La médiation régionale a émis une recommandation visant à affilier Hubert en tant que micro-entrepreneur dès le début de son activité, compte-tenu de la précarité de sa situation financière, du fait qu'il n'a dégagé aucun revenu de son activité et a sollicité les services de l'Urssaf pour signaler son erreur très rapidement après l'avoir constatée.

**Recommandation n° 2023-3 :**

Améliorer la communication sur l'exigibilité des cotisations minimales des TI classiques. Simplifier les modalités de calcul des cotisations des TI classiques afin de les rendre lisibles.

**Contribution à la formation professionnelle : modalités de calcul et dispense**

La récurrence des signalements opérés par les médiations régionales sur ce sujet conduit à reformuler cette année une recommandation de portée générale sur la CFP.

L'article L.6331-48 du code du travail met à la charge des travailleurs indépendants, pour leur formation, une contribution annuelle destinée au financement des actions de formation professionnelle. Cette contribution est forfaitaire pour les TI classiques (de 110 € à 150 €) et est égale à un pourcentage du chiffre d'affaires pour les ME (de 0,1% à 0,3% selon le groupe professionnel).

En contrepartie de cette contribution les travailleurs indépendants peuvent, sous conditions, bénéficier du financement total ou partiel de leurs formations<sup>45</sup>.

**Rétablissement de la dispense en cas de faibles revenus ou de revenus nuls**

L'article L 6331-49 du code du travail prévoyait jusqu'en 2014 que les travailleurs indépendants qui bénéficiaient d'une dispense de versement de la cotisation personnelle d'allocations familiales en raison d'un revenu professionnel inférieur à 13% PASS, étaient également dispensés du versement de la CFP. Mais cette dispense de cotisations, dite pour faibles revenus ou pour charge de famille, a été abrogée par la loi relative à l'artisanat, au commerce et aux très petites entreprises (ACTPE) du 18 juin 2014<sup>46</sup>.

De fait, la dispense de CFP, qui était assise sur ce texte, a également été supprimée. Depuis, la CFP est due quelle que soit la situation financière du TI et même s'il n'a dégagé aucun revenu.

Cette suppression pure et simple d'une mesure de soutien aux TI à faibles revenus interroge.

Le rétablissement de cette dispense serait de nature à soutenir le développement de l'activité professionnelle des indépendants les plus fragiles financièrement et permettrait un allègement du recouvrement pour les organismes.

De plus, une telle mesure serait également de nature à rétablir une égalité entre TI relevant de statuts différents puisque le micro-entrepreneur n'acquies pas de cotisations en cas d'absence de déclaration de chiffres d'affaires ou de recettes.

**Proratation en fonction de la durée de l'activité**

Les règles d'exigibilité de la CFP sont source d'incompréhensions de la part des travailleurs indépendants qui n'ont pas dégagé de revenus ou qui cessent leur activité et se voient réclamer le montant total de la cotisation pour une activité à laquelle ils ont mis un terme.

Les actions de recouvrement engagées à l'encontre de travailleurs indépendants actifs ou retraités qui ne peuvent accéder à des formations, compte tenu de leur situation personnelle ou d'une activité éphémère ayant procuré des revenus nuls, sont mal acceptées.

Les montants concernés peuvent apparaître peu élevés, néanmoins lorsque la situation financière est déjà difficile et que des aléas professionnels et personnels s'y ajoutent, les opérations de recouvrement engagées par l'Urssaf pour obtenir le paiement de cette cotisation sont une source de difficultés et de stress importants.

**Un cas concret**

**Maurice** saisit le médiateur car l'Urssaf réclame le paiement de la CFP pour l'année 2019 pour un montant de 101 €. Il précise n'avoir perçu aucun revenu ni même avoir eu d'activité effective puisque son entreprise a été radiée le 02/01/19 et le 01/01 est un jour férié.

Dans le cadre de la médiation, il a été expliqué au cotisant que la CFP ne peut faire l'objet d'une proratisation contrairement aux autres cotisations minimales et que le paiement de cette contribution lui ouvrirait bien des droits en matière de financement de formation.

Un usager ayant eu un seul jour d'activité règle le même montant de CFP que celui ayant eu une année complète d'activité.

**Recommandation n° 2023-4 :**

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.

**Reprise des opérations de recouvrement forcé des cotisations et contributions sociales**

L'année 2023 a été marquée par la reprise des actions de recouvrement forcé.

Le recouvrement a été stoppé en 2020 et 2021 du fait de la crise du Covid. En 2022, l'Urssaf a engagé des opérations massives de recouvrement amiable en proposant aux cotisants débiteurs la mise en place de plans d'apurement puis la renégociation des échéanciers n'ayant pas été respectés. Cette démarche d'ampleur (plus d'un million de propositions de délais adressées à la fin 07/2022), est inédite dans l'histoire des Urssaf et marque la volonté d'accompagner au mieux les cotisants face aux difficultés induites par la crise sanitaire. Fin 2022, des relances amiables, puis des mises en demeure, ont été adressées aux débiteurs non couverts par un échéancier de paiement.

<sup>45</sup> Sous réserve d'avoir déclaré un CA positif au cours des 12 mois précédant la demande de formation pour les ME (article L. 6331-48-1 du code travail)

<sup>46</sup> Article 25, II, 2° de la Loi n°2014-626 du 18/06/14 relative à l'artisanat, au commerce et aux très petites entreprises.

Au terme de ces démarches, les débiteurs défaillants ont été contraints de faire face à leurs obligations vis-à-vis de l'Urssaf.

La définition et la conduite des opérations de reprise du recouvrement forcé par la branche du recouvrement s'est adaptée à la conjoncture particulière de l'année 2023. On note par exemple, les dispositifs visant les indépendants frappés par la crise de l'énergie (boulangers) ou par les conséquences matérielles des émeutes.

Néanmoins, ces opérations de reprise du recouvrement forcé ont entraîné un nombre important de saisies de la médiation.

C'est dans ce contexte que les médiations régionales ont signalé dans leurs rapports d'activité les situations suivantes appelant une vigilance particulière en matière de prescription, d'autorisation de prélèvement et de délivrance d'attestation de vigilance.

#### Un cas concret

**Jérôme** a cessé son activité en 2018. Il est au chômage et est interdit bancaire quand il reçoit un commandement de payer une somme de 15 205 €. Ses multiples démarches auprès de l'Urssaf au sujet de ce débit ne lui ont pas permis de trouver une solution.

Il saisit le médiateur. Sa situation financière est très difficile et il ne comprend pas qu'on lui réclame cette somme importante plus de 5 ans après sa cessation d'activité. Il s'est renseigné et l'Urssaf a 3 ans pour réclamer les sommes qui lui sont dues. Les démarches de l'Urssaf l'empêchent d'avancer. Il voudrait éviter de saisir le juge.

Sur demande de la médiation, les services de gestion procèdent à une analyse du dossier. Celle-ci montre que le recouvrement a été fait à tort et que la créance aurait dû être considérée comme prescrite dans le système d'information.

Au terme de la médiation, la prescription a été repositionnée sur les créances et le recouvrement stoppé.

Compte-tenu des conséquences importantes sur les individus des démarches de recouvrement forcé engagées par l'Urssaf, une sécurisation des opérations permettant d'éviter ces situations est à considérer.

#### Délai de paiement et autorisation de Prélèvement Automatique (PA)

Les travailleurs indépendants sont tenus de régler leurs cotisations sociales par voie dématérialisée<sup>47</sup>. Au plan pratique, il peut s'agir d'un virement, d'un paiement en ligne ou d'un prélèvement automatique.

Lors de la mise en place d'un délai de paiement accordé par l'Urssaf, l'organisme incite à la mise en place d'un prélèvement automatique mensuel. Cette modalité est même exigée pour la mise en place de délais de plus de 6 mois.

Néanmoins, le contenu de l'autorisation de prélèvement adressée dans ce cadre prête à confusion dans la mesure où le document vise également les cotisations courantes. Or, la périodicité de paiement des cotisations courantes peut être trimestrielle et donc différente de celle mise en place dans le cadre de l'accord de délai. D'autre part, lorsque le débiteur est radié, il n'est plus redevable de cotisations courantes.

#### Prescription du recouvrement

Les actions en recouvrement des cotisations impayées sont soumises à un certain nombre de délais fixés par la législation sous peine de prescription c'est-à-dire qu'au-delà de ces délais, l'Urssaf ne peut plus poursuivre le recouvrement de sa créance.

Des événements interruptifs et suspensifs de la prescription ont pour effet de prolonger ces délais. Le système d'information intègre ces différentes règles afin de calculer automatiquement la date limite de prescription, la mettre à jour en fonction des événements interruptifs et suspensifs et identifier les créances prescrites.

Ce mécanisme complexe peut s'enrayer entraînant alors le recouvrement d'une créance prescrite.

#### Deux cas concrets

**Paule** règle ses cotisations courantes par prélèvement automatique tous les trimestres. Elle sollicite un échéancier de paiement pour des cotisations impayées et obtient un délai sur 24 mois payable par prélèvement automatique. Dans ce cadre, une autorisation de prélèvement lui est adressée, qu'elle doit remplir et retourner accompagnée de son RIB.

Paule renseigne les champs demandés en pensant que le document ne concerne que les mensualités de son échéancier. Or, une partie du document vise le paiement de ses cotisations courantes. Après avoir adressé son document complété elle s'aperçoit que l'Urssaf a utilisé son autorisation de prélèvement pour le règlement de ses cotisations courantes et a ainsi modifié le rythme de ses prélèvements. Elle est passée d'une périodicité trimestrielle à une périodicité mensuelle alors que ce n'était pas son intention en complétant l'autorisation de prélèvement.

Sur intervention de la médiation du CPSTI les échéances courantes ont été repositionnées en prélèvement automatique trimestriel.

**Alain** a été radié en 2019 et bénéficie en 2023 d'un échéancier sur 18 mois pour l'apurement de sa dette. L'autorisation de prélèvement qui lui a été adressée l'invite à autoriser le prélèvement de ses cotisations courantes alors qu'étant radié, il n'en est plus redevable.

Pour éviter toute confusion avec les modalités de paiement des cotisations courantes, il conviendrait d'envisager une évolution des termes des autorisations de prélèvement adressées à l'occasion de la mise en place d'un échéancier de paiement.

#### Attestation de vigilance et délais de paiement chez le commissaire de justice

L'article L.243-15 du code de la sécurité sociale indique qu'une attestation de vigilance est délivrée dès lors que la personne déclare ses revenus d'activité, acquitte les cotisations et contributions dues à leur date d'exigibilité et, le cas échéant, a souscrit et respecté un plan d'apurement des cotisations et contributions restant dues.

Lorsque le recouvrement de la créance a été confié à un commissaire de justice, des échanges d'informations automatiques existent entre ce dernier et l'Urssaf. Ainsi, la mise en place d'un délai de paiement à l'Étude et son respect est porté à la connaissance des services et inscrite dans le dossier de l'usager. Cette information, si elle existe, permet la délivrance d'une attestation de vigilance.

#### Un cas concret

**Thierry** saisit le médiateur car il n'arrive pas à obtenir la délivrance d'une attestation de vigilance alors qu'il a obtenu par ailleurs un plan d'apurement de sa dette auprès du commissaire de justice qu'il honore régulièrement.

Sa demande d'attestation en ligne est rejetée systématiquement.

Sur recommandation du médiateur, les services ont pu « forcer » la délivrance de l'attestation après vérification de l'existence du délai de paiement.

Une vérification du bon fonctionnement et de la complétude des remontées d'informations de la part des commissaires de justice vers l'Urssaf est à envisager.

#### Recommandation n° 2023-5

Prendre en compte les signalements des médiations régionales en matière de recouvrement des débits de cotisations dans les domaines de la prescription de l'action de l'organisme, des autorisations de prélèvement des échéanciers et de délivrance des attestations de vigilance.

## Assurance maladie

### Conditions d'attribution du capital décès

En 2023 les médiateurs CPSTI ont été sollicités pour des refus de versement du capital décès qui ont donné lieu à de nombreux échanges entre la médiation nationale et les médiations régionales ainsi qu'avec l'assurance maladie (Cpam et Cnam). Ces dossiers sont par définition sensibles, les demandes émanant des ayants droit de travailleurs indépendants (veuve, veuf, enfants) qui traversent la période difficile de la perte d'un proche. La médiation nationale CPSTI porte une recommandation dans son rapport d'activité 2021 invitant à une application mesurée par les Cpam des dispositions réglementaires applicables en matière de capitaux décès<sup>48</sup>. En effet, des refus opposés sur la base d'une condition abrogée (celle d'être à jour de cotisations à la date du décès) avaient notamment été identifiés en médiation. Cette recommandation est toujours en cours afin de s'assurer du rattrapage des dossiers refusés pour ce motif. Il est à noter que le site internet de l'assurance maladie qui comportait la mention erronée de cette condition n'a été corrigé qu'en novembre 2023.



Les évolutions apportées au règlement invalidité décès des indépendants (RID) au cours de l'année 2023<sup>49</sup> devraient impacter le second volet de la recommandation de 2021 qui concerne l'appréciation de la condition relative à l'absence de reprise d'activité pour les indépendants retraités.

### Exigence d'une année civile complète d'activité

Dans ce contexte, un nouveau motif de refus a interpellé la médiation du CPSTI : la Cpam exige que l'assuré décédé ait exercé son activité indépendante pendant une durée minimale d'une année civile. À défaut le versement du capital décès est refusé aux ayants droit.

Pourtant dans le RID, ancienne et nouvelle version, le versement de la prestation est subordonné à la condition d'avoir cotisé « au titre des trois années civiles d'activité précédant » la date le décès (article 34 RID) à hauteur d'un seuil. Il n'y a pas de condition de durée d'exercice minimal, mais une condition de revenu moyen cotisé minimal.

L'interprétation retenue par l'assurance maladie, défavorable aux indépendants, découle d'une lecture du texte méconnaissant les particularités des revenus professionnels des indépendants.

Ainsi, la notion « d'année civile » désigne les revenus correspondant à ces années sans qu'y soit associé l'exigence de l'exercice d'une activité indépendante du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre de l'année en question. C'est un langage usuel en matière de revenu professionnel indépendant qui s'apparente à ce qui est utilisé en matière fiscale : la déclaration des revenus professionnels d'un année civile englobe tous les revenus de l'année considérée quelle que soit la durée de l'activité en question. Ce sont les revenus professionnels qui se rapportent à cette année civile.

### Un cas concret

**François**, 46 ans, décède accidentellement le 12 mai 2022. Il avait débuté son activité indépendante le 8 mars 2021.

La Cpam refuse de verser le capital décès à sa veuve et à ses enfants au motif que ce TI n'était pas affilié « depuis une année civile complète à la date du décès ».

La veuve conteste le refus auprès de la Cpam qui maintient sa position en invoquant suivre les instructions applicables. Elle saisit la Commission de recours amiable (CRA) mais n'obtient pas de réponse. Elle saisit le médiateur régional du CPSTI.

L'analyse conduite par la médiation régionale permet d'établir les points suivants :

le règlement invalidité décès ne prévoit pas de condition de durée minimale d'affiliation, ni de durée d'exercice de l'activité indépendante pendant une année civile complète.

pour bénéficier du capital décès, le TI doit être affilié en dernier lieu au régime invalidité décès des indépendants et avoir cotisé à hauteur d'un montant minimal (article 34 du RID).

Le défunt remplit ces conditions :

Année	Revenu cotisé	Nombre de jours cotisés
2022	6 426 €	90
2021	15 210 €	299

À la date du décès, il a cotisé sur un revenu moyen supérieur au seuil de 4 093,20€ applicable en 2022 :

$$[(6\,426 + 15\,210) / (90 + 299)] \times 365 = 20\,301,13 \text{ €}$$

Les échanges avec la médiation Cnam ont permis la modification de la position initialement retenue. Le versement du capital décès est intervenu en janvier 2024.

**À la suite des échanges intervenus avec la médiation du CPSTI, l'assurance maladie a accepté de revoir sa position et d'adopter une lecture différente du texte.** Le médiateur de l'assurance maladie mentionne dans son rapport 2023 une recommandation identique.

Néanmoins, un signalement ultérieur de refus faisant état de ce même motif fait craindre la persistance au sein du réseau maladie de l'exigence de cette condition.

### Recommandation n° 2023-6 :

Veiller à l'application des règles applicables au versement des capitaux décès des indépendants : aucune durée minimale d'exercice de l'activité indépendante du défunt n'est exigée.

### Invalidité et droits aux indemnités journalières maladie des artisans et commerçants

Les artisans et commerçants dont l'état de santé a conduit à la reconnaissance d'une invalidité compatible avec la poursuite d'une activité professionnelle indépendante peuvent être amenés à cesser cette activité pour un motif médical différent de celui à l'origine de l'attribution de la pension d'invalidité (par exemple : une grippe). Ils ne pourront pas bénéficier du versement d'indemnités journalières maladie pour compenser la perte de leurs revenus pendant cette période d'arrêt de travail<sup>50</sup>.

En revanche, s'ils avaient été professionnels libéraux<sup>51</sup> ou salariés, ils auraient eu droit à des indemnités journalières maladie.

Cette différence de traitement entre assurés sociaux pose question.

Avant le 1<sup>er</sup> janvier 2020, les IJ versées aux artisans et commerçants étaient des prestations supplémentaires définies par voie réglementaire<sup>52</sup> après avis du conseil d'administration de la caisse nationale du Régime Sociale des Indépendants<sup>53</sup>.

<sup>50</sup> Article D. 622-2 du code de la sécurité sociale

<sup>51</sup> Sauf si le PL invalide a choisi de renoncer aux IJ maladie (article D. 621-3, III, dernier alinéa)

<sup>52</sup> Articles D.613-14 à D.613-28

<sup>53</sup> Article L. 613-20 - Code de la sécurité sociale - Légifrance (legifrance.gouv.fr)

Ce régime autonome d'indemnité journalières versées en cas de maladie, était financé par une cotisation supplémentaire et était soumis à une obligation d'équilibre.

Dans ce cadre spécifique, les bénéficiaires d'une pension d'invalidité étaient exclus de ce régime des IJ maladie<sup>54</sup> auquel ils ne cotisaient pas.

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2020, les prestations en espèces maladie des artisans et commerçants ne sont plus des prestations supplémentaires, mais relèvent du risque maladie, au même titre que les prestations en espèces versées à l'occasion d'une maternité<sup>55</sup>. La cotisation supplémentaire « IJ » des artisans et commerçants a été supprimée.

Ce changement structurel dans le dispositif d'indemnisation des arrêts maladie de ces indépendants doit se traduire dans l'étendue de la couverture dont ils bénéficient. Dans ce nouveau cadre le maintien de leur exclusion des IJ maladie en cas d'invalidité doit être interrogé.

Une réflexion doit être conduite avec l'assurance maladie afin d'envisager l'ouverture du droit aux indemnités journalières maladie des artisans et commerçants invalides actifs lorsque le motif médical de l'arrêt est différent de celui donnant lieu au versement de la pension.

Cette évolution serait de nature à améliorer la protection sociale de ces assurés physiquement fragilisés en l'alignant sur celle des autres assurés du régime général.

#### Un cas concret

**Alain** est indépendant depuis de longues années. À la suite d'un accident, il est reconnu invalide et depuis, il perçoit une pension d'incapacité temporaire partielle de 486 € par mois. Il a conservé une petite partie de son activité antérieure qu'il exerce dans le cadre d'une micro-entreprise.

Un arrêt de travail maladie de 3 semaines lui est prescrit à cause d'une grippe. La Cnam refuse le versement des indemnités journalières maladie.

Malgré les échanges intervenus avec les services de la Cnam, Alain ne comprend pas le refus : il acquitte ses cotisations et d'après ses calculs il a bien droit à des indemnités journalières. Sa situation financière est très fragile. S'il ne peut avoir des prestations, il demande le remboursement de ses cotisations maladie versées à l'Urssaf.

Dans le cadre du traitement de la réclamation de cet assuré, les différents intervenants ne sont pas parvenus à justifier de l'exclusion du bénéfice des IJ maladie et Alain demeure très insatisfait de la situation. Le médiateur lui a suggéré de déposer une demande d'aide. Sensible à sa situation difficile une aide de 2 000 € lui a été versée dans le cadre de l'action sanitaire et sociale CPSTI.

Enfin, s'agissant d'indépendants actifs dont la pension d'invalidité est susceptible de ne pas être versée si les revenus de l'activité dépassent un certain niveau, le versement d'IJ maladie compensant la perte de revenus est d'autant plus justifié.

#### Recommandation n° 2023-7 :

Engager une réflexion sur le versement d'indemnités journalières maladie aux indépendants invalides actifs en arrêt de travail pour une pathologie différente de celle ayant conduit au versement de la pension d'invalidité.

## Assurance retraite

### Accès aux archives relatives aux carrières professionnelles des indépendants

Les travailleurs indépendants ont en moyenne une carrière plus hétérogène que les autres assurés sociaux. Ils totalisent souvent plusieurs périodes d'activité indépendantes successives entrecoupées de périodes de salariat, et parfois de périodes d'inactivité. En principe, l'ensemble des activités professionnelles a donné lieu au ver-

sement de cotisations d'assurance retraite et a été comptabilisé afin de déterminer le montant de la pension du futur retraité. Au plan pratique, les revenus pour lesquels des cotisations ont été versées ont été reportés sur le relevé de carrière et permettent la validation des trimestres.

Parallèlement, les réformes successives intervenues tant dans l'organisation de la protection sociale des indépendants en matière de retraite (passage de l'ORGANIC et de l'AVA au RSI en 2006, puis du RSI à la Carsat en 2020) que dans la collecte des cotisations avec la création de l'interlocuteur social unique en 2008 ont conduit au transfert des données d'une structure à une autre.

Lorsque le travailleur indépendant qui avance en âge, commence à préparer son départ à la retraite et jette un regard rétrospectif sur son passé professionnel, il arrive que son relevé de carrière ne reflète pas de manière fidèle son parcours. Il engage alors des démarches auprès de la Carsat afin de faire vérifier les éléments manquants. Ces opérations de fiabilisation de la carrière du travailleur indépendant sont d'autant plus délicates que les périodes concernées sont anciennes. Les médiateurs du CPSTI sont ainsi régulièrement sollicités par des travailleurs indépendants pour lesquels les échanges avec la Carsat se sont avérés infructueux et qui n'arrivent pas à faire régulariser leur dossier.

Dans son rapport d'activité 2021, la médiation du CPSTI porte une recommandation concernant les situations atypiques résultant du défaut d'appel des cotisations retraite sur des périodes prescrites et invitait la Carsat et l'Urssaf à un traitement attentionné et coordonné ([Rapport d'activité 2021 de la médiation nationale du CPSTI - réf. 6211 \(secu-independants.fr\)](#)). C'est le défaut d'appel des cotisations retraite imputable à l'organisme social qui avait été pointé dans cette recommandation. Cette recommandation fait l'objet d'un suivi avec la CNAV.

En 2023, les médiations régionales ont été sollicitées pour des situations différentes mais connexes. Dans ces situations, l'organisme interrogé indiquait ne pas disposer des archives portant sur les périodes concernées et ayant conduit par exemple à radier l'assuré ou à justifier du montant cotisé reporté au compte. Dans ces situations, l'activité professionnelle du travailleur indépendant est avérée mais les données disponibles pour justifier des éléments retenus font défaut ou ne peuvent être produits par l'organisme et le TI les conteste.

L'organisme réclame alors à l'assuré la production de pièces justificatives. Toutefois, l'ancienneté des périodes ne facilite pas la production de ces éléments et bien souvent les usagers concernés n'ont pas conservé la trace des cotisations versées ou ont égaré les justificatifs.

Néanmoins, les organismes successivement en charge de la retraite des indépendants (notamment ORGANIC, AVA puis RSI) disposaient eux-mêmes de systèmes d'information comportant les données relatives aux périodes d'activité ainsi que les archives des documents transmis par l'assuré dans le cadre de la gestion de son compte cotisant. Or, l'accès à ces archives par les Carsat semble aujourd'hui poser une difficulté technique et les assurés sont renvoyés à produire à nouveau des pièces justificatives.

Lorsque les données prises en compte dans la reconstitution de carrière sont contestées par l'assuré et que l'organisme n'est pas en capacité de justifier lui-même des informations retenues, la demande de l'assuré doit être accueillie avec bienveillance, celui-ci devant être supposé de bonne foi.

#### Un cas concret

**Sophie** saisit le médiateur après plusieurs échanges infructueux avec la Carsat. Elle indique avoir été conjointe collaboratrice de son mari de 2000 à 2010.

En consultant son relevé de carrière, elle s'aperçoit que certains trimestres n'y figurent pas. Il lui manque 7 années de 2004 à 2010 soit 28 trimestres. Les années de 2000, 2001, 2002 et 2003 sont bien validées mais plus rien après.

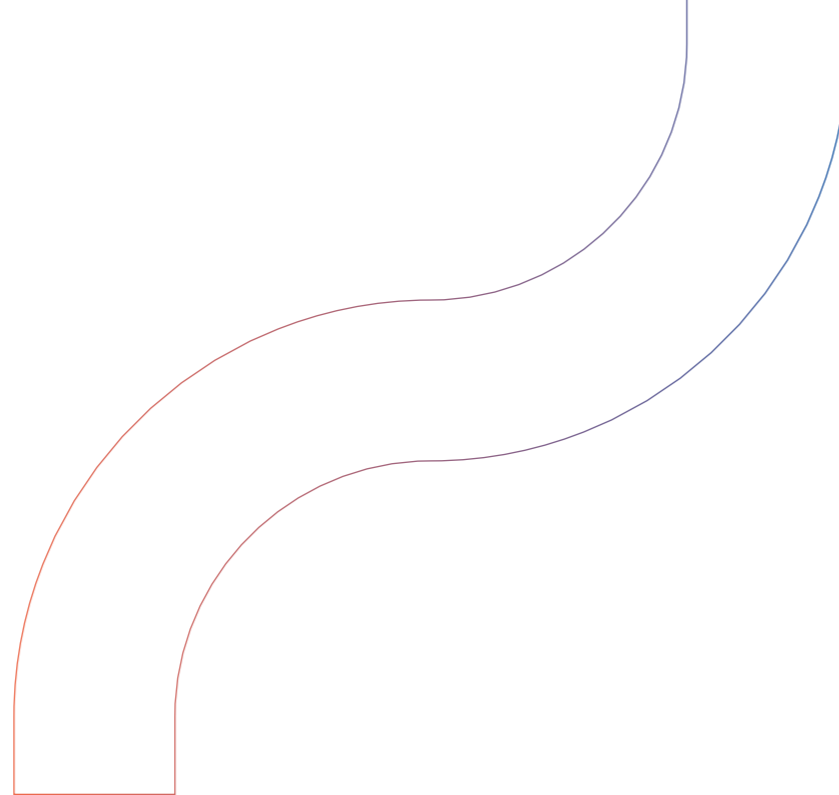
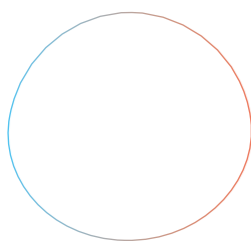
Sophie n'a pas conservé de pièces pour ces anciennes périodes.

Après échanges avec les services dans le cadre de la médiation, il apparaît qu'une date de radiation au 31/12/2003 pour le motif « sans activité principale dépendante du RSI » est retrouvée dans le système d'information. Ce motif de radiation n'est pas explicite et pose question car en 2003 le RSI n'existe pas encore.

La Carsat locale indique ne disposer d'aucune archive concernant cette période. Sophie n'a conservé aucun document relatif à cette période. La pension de retraite est liquidée à taux réduit.

#### Recommandation n° 2023-8 :

Préciser les modalités d'accès aux archives portant sur l'activité des indépendants aux services traitant les demandes de régularisation.



## Le suivi des recommandations nationales

- Les propositions d'évolution émises par la médiation nationale au travers des recommandations publiées dans ses rapports d'activité font l'objet d'échanges entre la médiatrice nationale et les correspondants du CPSTI au sein des caisses nationales concernées.

Ces réunions de travail sont l'occasion de revenir sur les problématiques identifiées en médiation et sur les pistes de résolution proposées. Un suivi de chaque recommandation est effectué et la Cosam en est informée.

Les tableaux suivants répertorient l'état d'avancement de chaque recommandation.

Cette année, deux indicateurs viennent enrichir le suivi :

- **Un indicateur de réitération** : cet indicateur signale les recommandations formulées de nouveau par les médiations régionales dans leurs rapports d'activité de l'année. Les recommandations concernées comportent la mention : **Réitérée en 2023**
- **Un indicateur de transversalité** : cet indicateur signale les recommandations dont les implications concernent plusieurs branches (recouvrement et/ou maladie et/ou retraite). Les recommandations concernées comportent la mention : **Transversale**

## Les recommandations clôturées en 2023

Domaine / Thème	Recommandation	Année Réf.	Suite donnée
<b>AFFILIATION/RADIATION</b>			
<b>Condition de réalisation des formalités administratives des travailleurs indépendants</b>	Veiller au maintien d'un niveau de qualité de service satisfaisant lors de la réalisation des formalités administratives liées à la création, la modification et la cessation de l'activité indépendante.	2022/05	Une procédure de continuité permet la réalisation des formalités en cas de dysfonctionnement du Guichet unique (arrêté du 26/12/23 JO 28/12/23)
<b>COTISATIONS</b>			
<b>Mieux accompagner les travailleurs indépendants bénéficiaires du RSA</b>	Informers les cotisants bénéficiaires du RSA ou de la PA des conséquences sur leurs cotisations, de la possibilité d'obtenir un calcul sur leurs revenus réels. Développer un flux d'information entre organismes prestataires et collecteurs permettant de mieux accompagner le cotisant bénéficiaire du RSA.	2021/06	Une information de masse a été effectuée et le développement des échanges entre UCN et CNAF intègre de manière pérenne cette dimension.
<b>Modifier la périodicité des déclarations et paiement des cotisations pour un AE bénéficiant des prestations chômage.</b>	Demander l'évolution de la législation pour que les cotisants auto-entrepreneurs, bénéficiaires de prestations chômage, adoptent un paiement mensuel de leurs cotisations.	2020/11	Une information à destination des cotisants concernés a été effectuée.
<b>Assouplir les règles de date limite d'option pour changer de périodicité en matière de déclaration et de paiement des cotisations de l'AE</b>	Informers l'AE créateur susceptible de bénéficier par ailleurs d'allocations chômage sur les conséquences du choix déclaration mensuelle ou trimestrielle. Les demandes de changement de périodicité de déclaration des CA des cotisants trimestriels souhaitant passer mensuels dans le but de bénéficier de l'allocation chômage doivent être acceptées dans le cadre d'une application mesurée de la réglementation. D'une façon générale pour tous les cotisants qui souhaitent passer à la mensualisation, et pour plus de souplesse le médiateur préconise également que ce délai au 31/01/N puisse être porté à la fin du premier trimestre de l'année N, quel que soit le motif de la demande.	2021/03	Instructions diffusées.
<b>Assouplir le mode de changement d'option de cotisations conjoint collaborateur</b>	Intégrer dans les cas d'application du droit à l'erreur la souplesse nécessaire pour la prise en compte des dates de déclaration dès lors qu'il s'agit de changement d'assiette pour un conjoint-collaborateur. Ouvrir la possibilité de modifier l'option de manière annuelle pour apporter une meilleure adaptation au contexte de l'entreprise.	2020/07	Instructions diffusées.

Domaine / Thème	Recommandation	Année Réf.	Suite donnée
<b>Inégalité de traitement des travailleurs indépendants exerçant en Suisse</b>	<p>Le travailleur indépendant exerçant son activité en France ne subit pas la majoration de 25 % de son revenu pour le calcul de la cotisation d'assurance maladie, même si ses comptes ne sont pas certifiés, tandis que le travailleur indépendant français exerçant son activité en Suisse subit cette majoration, même si ses comptes sont certifiés.</p> <p>La recommandation : Il est tout à fait possible de concevoir qu'une majoration de 25 % du revenu fiscal soit appliquée, pour le calcul de l'impôt, à défaut d'une convention d'assistance administrative en vue de lutter contre la fraude et l'évasion fiscales. Mais si cette majoration est exclue, dans tous les cas, pour le calcul de l'assiette de l'assurance maladie en France, il y a une différence de traitement difficilement justifiable lorsque le travailleur indépendant exerce son activité en Suisse. C'est pourquoi, il est proposé de faire évoluer la base juridique légale. La recommandation serait de modifier l'article L380-3-1 du css pour qu'il fasse référence au revenu réel et plus au revenu majoré.</p>	2019/08	La majoration de 25 % du revenu a été supprimée.
<b>Suppression de la règle des 90 jours pour déclarer et régler les 1<sup>ers</sup> CA pour les Auto-Entrepreneurs en début d'activité</b>	<p>Si cette règle part d'un principe financier pour éviter de tendre la trésorerie des micro-entrepreneurs dans la phase de création, elle a également des inconvénients :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'absence d'apprentissage du lien entre la réalisation du CA et le paiement des cotisations obligatoires, dès le mois ou le trimestre qui suit sa réalisation (ce qui est la règle au-delà des 90 jours) ;</li> <li>• Le poids sur la trésorerie sur le 4<sup>e</sup> ou le 6<sup>e</sup> de l'activité lorsqu'il faut faire le « rattrapage des 90 jours » ;</li> <li>• La répercussion éventuelle sur les droits sociaux en l'absence de déclaration de CA ;</li> <li>• L'impact sur la déclaration fiscale, en cas notamment de chevauchement d'année fiscale ;</li> <li>• L'accès, dès la première année, à des actions de formation par l'intermédiaire des fonds dédiés aux travailleurs indépendants qui exigent souvent la preuve du versement des cotisations sociales ;</li> <li>• La recommandation serait de privilégier l'esprit de la micro-entreprise en permettant le paiement au plus près de la réalisation du CA.</li> </ul>	2019/10	Les services en ligne permettent de déclarer un CA dès le début de l'activité. La mise en conformité des textes reste à réaliser.
<b>RECOUVREMENT</b>			
<b>Assouplir en fonction du contexte les conditions d'accord de délai à la suite d'un refus notifié par l'Urssaf</b>	Tenir compte des situations et événements particuliers lors de l'examen d'une demande de délai afin d'accorder un échéancier en adéquation avec le contexte et assorti de modalités exceptionnelles.	2020/13	Mis en œuvre dans le cadre de la personnalisation du recouvrement et de la prise en charge des fragilités.

Domaine / Thème	Recommandation	Année Réf.	Suite donnée
<b>ASSURANCE MALADIE</b>			
<b>Assouplir les conditions d'accès au capital décès</b>	<p>Proposer qu'une étude sur l'attribution du capital décès à un taux proportionnel entre un seuil minimum d'activité et le plafond de 80 trimestres actuels ouvrant droit au taux plein puisse être menée.</p> <p>La condition de cessation d'activité en tant qu'indépendant serait maintenue.</p>	2020/33	Évolutions du règlement invalidité décès des indépendants (arrêté du 01/08/23, JO 17/08/23).
<b>Effet négatif d'un précédent congé de maternité pour un AE</b>	Assimiler les prestations perçues au titre du congé de maternité de l'année N à des revenus d'activité dans le calcul du RAAM	2020/27	Recommandation englobée dans la recommandation 2022/01.
<b>Assouplir la condition d'être à jour pour l'ouverture du droit à une pension d'invalidité</b>	Demander la neutralisation de la régularisation débitrice qui pénalise le cotisant obligé de cesser son activité à la suite d'une longue maladie pour accorder une pension d'invalidité, voire même à ce que la pension attribuée soit réduite dans l'attente du paiement intégral des cotisations (uniquement la régularisation de dernière année).	2020/32	La condition d'être à jour a été supprimée.

## Les recommandations antérieures toujours en cours

Domaine/Thème	Recommandation	Année Réf.	Suite donnée
<b>AFFILIATION/RADIATION</b>			
<b>Accompagner le cotisant en cas d'immatriculation tardive</b>	<p>Alerter sur ce sujet d'immatriculation afin de réduire le délai de traitement.</p> <p>Proposer systématiquement au TI concerné un accompagnement personnalisé pour compenser les effets de l'affiliation rétroactive.</p> <p>Afficher auprès des organismes prestataires (notamment la Cpam) le lien cotisations-prestations en considérant le TI comme à jour des cotisations dues.</p>	2020/05	Analyse en cours.
<b>Coordonner le changement d'adresse professionnelle en cas de changement d'Urssaf</b>	Veiller à opérer les transferts d'Urssaf à Urssaf dans les délais requis pour sécuriser ses droits (prestations en espèces) et ses obligations (accès au compte en ligne, modalités de règlement des cotisations, formalités déclaratives...).	2020/14 Réitérée en 2023	Mise en œuvre engagée.
<b>Impossibilité technique de cumuler une activité exercée sous le régime micro-entrepreneur et une activité exercée sous le statut de conjoint collaborateur de TI</b>	Demander une évolution du système informatique pour se conformer à la réglementation ouvrant le cumul de l'activité ME avec celui de conjoint collaborateur.	2020/06	Pas de perspective de mise en œuvre identifiée à ce jour.



Domaine/Thème	Recommandation	Année Réf.	Suite donnée
<b>COTISATIONS</b>			
<b>Faciliter la transmission des informations relatives au changement de régime fiscal ou social entre l'administration fiscale et l'Urssaf</b>	Afin de faciliter la prise en compte des modifications du statut fiscal des indépendants, la mise en place d'échanges entre l'administration fiscale et l'Urssaf concernant ces modifications pourrait être étudiée.	2021/07	Analyse en cours.
<b>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</b>	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 2023	Analyse en cours.
<b>La durée du bénéfice de l'ACRE prévue par le texte doit être effective</b>	Demander une évolution de la législation pour permettre aux travailleurs indépendants relevant du régime micro-social de bénéficier de l'exonération Acre pour une durée d'un an.	2020/08	En cours de mise en œuvre.
<b>Assouplir les conditions d'attribution de l'ACRE</b>	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 2023	Pas de consensus sur l'évolution à engager. La problématique à l'origine de la recommandation perdure.
<b>Exonération de cotisations : formalités d'accès à l'aide aux créateurs ou repreneurs d'entreprises (ACRE)</b>	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	La problématique à l'origine de la recommandation perdure.
<b>Période d'exercice de l'activité indépendante retenue pour la détermination des droits</b>	Permettre la prise en compte dans le calcul des droits aux prestations en espèces maladie et maternité : <ul style="list-style-type: none"> <li>des périodes d'exercice effectif de l'activité indépendante (hors arrêt de travail ou période d'interruption de l'activité).</li> <li>des revenus de la nouvelle activité exercée au moment de l'arrêt de travail.</li> </ul>	2022/01 Transversale	Une étude d'impact est nécessaire L'UCN en attente expression besoin Cnam sur sujet.
<b>Information des micro-entrepreneurs sur leurs droits aux prestations</b>	Informer les travailleurs indépendants optant ou ayant opté pour le régime de la micro-entreprise des conditions particulières de détermination des droits aux prestations maladie, maternité attachés à ce mode d'exercice, notamment lors de la déclaration de grossesse. Communiquer sur la notion de revenu cotisé.	2022/02 Transversale Réitérée en 2023	Mise en œuvre engagée.

Domaine/Thème	Recommandation	Année Réf.	Suite donnée
<b>RECOUVREMENT</b>			
<b>Gérant en sommeil - Simplification de la procédure de radiation du travailleur indépendant de son affiliation à la Sécurité sociale prévue à l'article L. 613-4 css</b>	La recommandation consiste à proposer des pistes de réflexion : <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>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?</li> <li>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.</li> <li>définir le rôle des Urssaf dans la surveillance des personnes morales en sommeil bien que cette responsabilité incombe au greffe.</li> </ul>	2019/07	Analyse en cours.
<b>Situation du conjoint collaborateur en cas de procédure collective du TI</b>	En cas de procédure collective ouverte à l'encontre du chef d'entreprise, les cotisations et contributions sociales dues par le conjoint collaborateur doivent pouvoir faire l'objet d'une déclaration au passif de cette procédure.	2021/05 Réitérée en 2023	Mise en œuvre engagée.
<b>Introduire un contrôle de proportionnalité avant le maintien de toute procédure de recouvrement forcé entre les cotisations restant dues en principal, les majorations de retard et les droits à la liquidation de la retraite.</b>	Établir, sous réserve d'un plafond à déterminer par référence aux cotisations globales restant dues au titre des périodes objet du recouvrement forcé, un contrôle de proportionnalité entre le montant en principal des cotisations et les majorations de retard pour : <ul style="list-style-type: none"> <li>Vérifier l'exactitude des montants confiés aux études d'huissier au moins par sondage;</li> <li>Évaluer l'opportunité de poursuivre le recouvrement forcé, après rectification ou prise en compte d'éléments justificatifs (RSA, surendettement informations déclaratives);</li> <li>Vérifier systématiquement si l'assuré a ses droits à retraite liquidés et s'en servir comme critère de retour systématique en cas d'insolvabilité.</li> </ul>	2020/18	En cours de mise en œuvre dans le cadre de la personnalisation du recouvrement et de la prise en charge des fragilités.
<b>Clarifier les canaux de contact et d'échanges avec les services des organismes</b>	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 2023	Analyse en cours.

Domaine/Thème	Recommandation	Année Réf.	Suite donnée
<b>Neutralisation des conséquences de la crise sanitaire sur les droits retraite</b>	<p>Les travailleurs indépendants retraités bénéficiaires d'un plan d'apurement intégrant des dettes de cotisations liées à la crise sanitaire doivent pouvoir bénéficier de la révision de leurs droits après paiement total des sommes concernées.</p> <p>Les travailleurs indépendants débiteurs de cotisations liées à la crise sanitaire qui souhaitent partir en retraite doivent disposer d'une information claire sur la possibilité d'une révision post liquidation de la retraite après apurement de la dette.</p>	<b>2021/02</b> <b>Transversale</b>	<p>Les instructions diffusées par la branche vieillesse incitent à un traitement attentif de ces situations.</p> <p>Le suivi de cette recommandation doit s'inscrire dans le temps compte-tenu de la durée des plans apurement mis en place à la suite de la crise sanitaire qui sont toujours en cours.</p> <p>La mise en œuvre des dispositions de la LFSS pour 2022 (art.96 et 107) est en lien avec cette recommandation.</p>
<b>Neutralisation des conséquences de la crise sanitaire sur les droits santé</b>	Veiller à la neutralisation effective des conséquences de la crise sanitaire pour les TI ayant payé leurs cotisations après la date de l'arrêt de travail en raison des décalages liés au COVID et ne bénéficiant pas d'un plan de paiement.	<b>2021/01</b> <b>Transversale</b>	<p>Le rattrapage des dossiers reste à confirmer.</p> <p>La mise en œuvre des dispositions de la LFSS pour 2022 (art.96) est en lien avec cette recommandation.</p>
<b>ASSURANCE MALADIE</b>			
<b>Condition d'attribution du capital décès</b>	Les dispositions réglementaires applicables en matière d'attribution du capital décès des travailleurs indépendants doivent faire l'objet d'une application mesurée par les services instructeurs.	<b>2021/11</b> <b>Réitérée en 2023</b>	<p>Correction du site internet Ameli en novembre 2023.</p> <p>Le rattrapage des refus notifiés reste à effectuer.</p>
<b>Montant erroné du seuil d'attribution des indemnités journalières (IJ) maladie et des prestations maternité à taux plein (4 113,60 € au lieu de 3 982,80 €).</b>	Veiller à l'application correcte du seuil d'attribution des prestations des TI. Rattraper les dossiers pour lesquels la référence au montant erroné a conduit à des décisions injustifiées de refus de versement d'IJ maladie ou d'attribution d'indemnités maternité à taux réduit.	<b>2020/23</b>	Après correction du système d'information, les opérations de rattrapage sont à effectuer.
<b>Le calcul du revenu d'activité annuel moyen (RAAM)</b>	<p>Mettre un terme au plafonnement au PASS des revenus cotisés entrant dans calcul du RAAM</p> <p>Servir le montant de l'IJ maximale lorsque l'IJ calculée est supérieure à ce montant</p> <p>Reprenre les dossiers des TI pénalisés par le plafonnement des revenus cotisés au PASS.</p>	<b>2020/24</b>	<p>Le système d'information a été corrigé.</p> <p>La régularisation des dossiers passés est à réaliser.</p>
<b>Travailleurs indépendants ayant débuté une activité depuis moins de 3 ans à la date de l'arrêt de travail</b>	Dès lors que 3 années complètes de revenus ne sont pas disponibles à la date de l'arrêt de travail pour maladie ou maternité, et quel que soit le mode d'exercice de l'activité indépendante, l'ensemble des revenus cotisés connus doivent être rapportés à une année pour calculer le RAAM.	<b>2021/08</b>	En cours : vérification des consignes diffusées et rattrapage des dossiers intégrant des revenus infra annuels comme s'ils étaient annuels.

Domaine/Thème	Recommandation	Année Réf.	Suite donnée
<b>Déclaration du revenu professionnel et exigibilité des cotisations</b>	Les cotisations se rapportant aux années de la période de référence doivent être prises en compte dans le calcul du RAAM lorsqu'elles ont été payées à leur date d'exigibilité.	<b>2021/09</b> <b>Transversale</b>	Recommandation appelant une analyse conjointe Cnam et Urssaf CN.
<b>Paiement tardif des cotisations</b>	Réintroduire la possibilité pour le TI d'être rétabli dans ses droits en cas de paiement tardif des cotisations qui existait avant l'adossment au régime général.	<b>2021/10</b>	À analyser.
<b>Neutralisation des impacts de la crise sanitaire sur les droits santé</b>	Veiller à la neutralisation effective des conséquences de la crise sanitaire pour les TI ayant payé leurs cotisations après la date de l'arrêt de travail en raison des décalages liés au COVID et ne bénéficiant pas d'un plan de paiement.	<b>2021/01</b> <b>Transversale</b>	<p>Le rattrapage des dossiers reste à confirmer.</p> <p>La mise en œuvre des dispositions de la LFSS pour 2022 (art.96) est en lien avec cette recommandation.</p>
<b>Période d'exercice de l'activité indépendante retenue pour la détermination des droits</b>	<p>Permettre la prise en compte dans le calcul des droits aux prestations en espèces maladie et maternité :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>des périodes d'exercice effectif de l'activité indépendante (hors arrêt de travail ou période d'interruption de l'activité).</li> <li>des revenus de la nouvelle activité exercée au moment de l'arrêt de travail.</li> </ul>	<b>2022/01</b> <b>Transversale</b>	<p>Une étude d'impact est nécessaire.</p> <p>L'Urssaf CN est en attente d'une expression de besoin de la Cnam sur le sujet.</p>
<b>Information des micro-entrepreneurs sur leurs droits aux prestations</b>	<p>Informer les travailleurs indépendants optant ou ayant opté pour le régime de la micro-entreprise des conditions particulières de détermination des droits aux prestations maladie, maternité attachés à ce mode d'exercice, notamment lors de la déclaration de grossesse.</p> <p>Communiquer sur la notion de revenu cotisé.</p>	<b>2022/02</b> <b>Transversale</b> <b>Réitérée en 2023</b>	Mise en œuvre engagée.
<b>ASSURANCE RETRAITE</b>			
<b>Paiement des cotisations postérieurement à la liquidation de la pension retraite</b>	<p>Ouvrir une réflexion pour améliorer l'information à destination des travailleurs indépendants concernant la préparation de la retraite et pour favoriser la régularisation de la carrière tant salariée qu'indépendante avant la liquidation de leurs droits.</p> <p>Ouvrir un droit à la révision des pensions des travailleurs indépendants en rendant les dispositions de l'article R. 351-11 du Code de la sécurité sociale applicables aux travailleurs indépendants.</p>	<b>2019/03</b>	En cours de mise en œuvre.
<b>Modalités d'application de la majoration pour enfants</b>	Attribuer la majoration pour enfant au pensionné justifiant avoir élevé 3 enfants pendant au moins 9 ans avant leur 16 <sup>e</sup> anniversaire sans exiger une durée de mariage équivalente	<b>2019/04</b>	En attente confirmation de la diffusion des instructions actualisées.
<b>Attribuer des trimestres équivalents aux conjoints collaborateurs</b>	<p>Réflexion à engager sur l'attribution aux conjoints collaborateurs des trimestres équivalents pour la période antérieure à l'obligation de cotiser, posée par la loi de 2005.</p> <p>Ouvrir la possibilité aux conjoints pour lesquels les trimestres équivalents ont été attribués, de racheter ces trimestres afin qu'ils soient transformés en trimestres cotisés.</p>	<b>2020/34</b>	Étude sur la population concernée à conduire.

Domaine/Thème	Recommandation	Année Réf.	Suite donnée
<b>Défaut d'appel de cotisations retraite</b>	Les situations atypiques résultant du défaut d'appel de cotisations retraite sur des périodes prescrites doivent donner lieu par la Carsat et l'URSSAF à un traitement attentionné et coordonné.	<b>2021/12</b> <b>Réitérée en 2023</b>	Situations devant faire l'objet d'une co-médiation CPSTI-Assurance retraite.  La collaboration entre l'Urssaf et la Carsat est à organiser.
<b>Droits à la retraite des professionnels libéraux non réglementés (dits PLNR)</b>	Parution des dispositions réglementaires permettant de définir les modalités de répartition en matière d'assurance retraite du forfait global des micro-entrepreneurs professionnels libéraux déclarant des bénéficiaires non commerciaux (BNC) dits PL non réglementés.	<b>2021/13</b>	La parution du décret n°2022-1529 du 7 décembre 2022 n'a pas résolu pas la difficulté soulevée par la recommandation Le décret n°2024-484 du 30 mai 2024 ne concerne que les périodes postérieures au 1 <sup>er</sup> juillet 2024. Des dispositions demeurent attendues pour la période 2018-2024.
<b>Neutralisation des conséquences de la crise sanitaire sur les droits retraite</b>	Les travailleurs indépendants retraités bénéficiaires d'un plan d'apurement intégrant des dettes de cotisations liées à la crise sanitaire doivent pouvoir bénéficier de la révision de leurs droits après paiement total des sommes concernées.  Les travailleurs indépendants débiteurs de cotisations liées à la crise sanitaire qui souhaitent partir en retraite doivent disposer d'une information claire sur la possibilité d'une révision post liquidation de la retraite après apurement de la dette.	<b>2021/02</b> <b>Transversale</b>	Les instructions diffusées par la branche vieillesse incitent à un traitement attentif de ces situations.  Le suivi de cette recommandation doit s'inscrire dans le temps compte-tenu de la durée des plans apurement mis en place à la suite de la crise sanitaire qui sont toujours en cours.  La mise en œuvre des dispositions de la LFSS pour 2022 (art.96 et 107) est en lien avec cette recommandation.
<b>Information des micro-entrepreneurs sur leurs droits aux prestations</b>	Informers les travailleurs indépendants optant ou ayant opté pour le régime de la micro-entreprise des conditions particulières de détermination des droits aux prestations retraite attachés à ce mode d'exercice  Communiquer sur la notion de revenu cotisé.	<b>2022/02</b> <b>Réitérée en 2023</b> <b>Transversale</b>	Analyse en cours.

## ANNEXES

### Annexe 1 : Fondement juridique de la médiation du CPSTI

#### Code de la sécurité sociale

##### Article L. 612-3

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

1. Des représentants des travailleurs indépendants, désignés par les organisations professionnelles représentatives de ces travailleurs au niveau national, telles qu'elles sont définies à l'article L. 612-6 ;
2. Des représentants des travailleurs indépendants retraités, désignés par les organisations mentionnées au 1. ;
3. Des personnalités qualifiées, désignées par arrêté du ministre chargé de la sécurité sociale.

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

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

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

##### Article L. 612-4

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

Le ressort géographique de ces instances est la circonscription administrative régionale. Toutefois, une délibération de l'assemblée générale mentionnée au même article L. 612-3 peut prévoir qu'une instance régionale couvre plusieurs de ces circonscriptions. Une instance

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

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

unique est mise en place pour l'ensemble des collectivités mentionnées à l'article L. 751-1 à l'exception de La Réunion.

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

cèdent au paiement des aides et prestations attribuées.

Au sein des conseils et conseils d'administration des caisses mentionnées aux articles L. 211-1, L. 213-1, L. 215-1, L. 215-5, L. 216-5 et L. 752-4, un membre de l'instance régionale de la protection sociale des travailleurs indépendants de la région dans laquelle se situent ces caisses, désigné par cette instance, représente le conseil de la protection sociale des travailleurs indépendants. Il dispose dans ces conseils et conseils d'administration d'une voix consultative. Les instances régionales de la protection sociale des travail-

### Article R. 612-9

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

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

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

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

1. Elle a été précédée d'une démarche des travailleurs indépendants auprès des services concernés de l'organisme ;
2. Aucune des procédures prévues aux articles L. 243-6-3, L. 243-6-5 et L. 243-7 ni aucun recours contentieux n'ont été engagés.

leurs indépendants procèdent aux autres désignations nécessaires à la représentation des travailleurs indépendants dans les instances ou organismes au sein desquels ceux-ci sont amenés à siéger.

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

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

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

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

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

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

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

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

### Article D. 217-7-2 pris en application de l'article L217-7-1-V et VI

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

1. Le rappel, le cas échéant, des règles applicables en matière d'assiettes minimales de calcul des cotisations et contributions sociales ou d'exonérations ;
2. Les informations relatives au montant des cotisations et contributions sociales qui ont été appelées et précisant, pour chacune, le montant de leur assiette, le taux appliqué et le montant total dû ;
3. Un décompte, pour chaque année civile au titre de laquelle un revenu a été déclaré et non prescrite, des cotisations et contribu-

### Article R. 115-5

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

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

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

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

tions dues au titre de ces exercices, précisant les versements réalisés, ainsi que l'affectation de ces derniers aux créances de cotisations et contributions sociales, majorations et pénalités, le cas échéant ;

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

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

l'exercice présent ou passé d'une activité, une qualification en droit suffisante eu égard à la nature des affaires à connaître, et en particulier en droit de la sécurité sociale.

III. La médiation est soumise au principe de confidentialité.

Les constatations du médiateur et les déclarations recueillies au cours de la médiation ne peuvent être divulguées aux tiers ni invoquées ou produites dans le cadre d'une instance judiciaire ou arbitrale sans l'accord des parties.

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

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

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

IV. Le médiateur accomplit sa mission en toute impartialité et ne peut recevoir aucune instruction quant au traitement d'une réclamation qui lui est soumise.

Il veille à prévenir toute situation de conflit d'intérêts.

Le médiateur déclare, s'il y a lieu, qu'il a un lien direct ou indirect, notamment d'ordre familial, professionnel ou financier, avec la personne dont la réclamation est examinée.

Lorsque tel est le cas, la réclamation est traitée par le médiateur d'un autre organisme de même nature.

## Autres textes du code des relations entre le public et l'administration

### Article L. 123-1

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

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

Les premier et deuxième alinéas ne sont pas applicables :

1. Aux sanctions requises pour la mise en œuvre du droit de l'Union européenne ;
2. Aux sanctions prononcées en cas de méconnaissance des règles préservant directement la santé publique, la sécurité des personnes et des biens ou l'environnement ;
3. Aux sanctions prévues par un contrat ;
4. Aux sanctions prononcées par les autorités de régulation à l'égard des professionnels soumis à leur contrôle.

### Article L. 123-2

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

### Article L. 421-1

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

## Annexe 2 : Les Chartes de la médiation des travailleurs indépendants

### Charte de déontologie du médiateur du CPSTI



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

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

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

Elle est signée par chaque médiateur régional.

#### ARTICLE 1 – OBJET DE LA CHARTE DE DEONTOLOGIE

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

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

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

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

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

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

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

#### ARTICLE 2 – PERSONNES CONCERNEES PAR LA CHARTE

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

Elle s'applique :

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

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

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

### ARTICLE 3 – PRINCIPES ETHIQUES A RESPECTER

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

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

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

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

#### L'INDEPENDANCE ET L'IMPARTIALITE

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

Il accomplit sa mission en toute impartialité et ne peut recevoir aucune instruction quant au traitement d'une réclamation qui lui est soumise.

Il veille à prévenir toute situation de conflit d'intérêts.

Le médiateur déclare, s'il y a lieu, qu'il a un lien direct ou indirect, notamment d'ordre familial, professionnel ou financier, avec la personne dont la réclamation est examinée.

Lorsque tel est le cas, la réclamation est traitée par le médiateur d'un autre organisme de même nature.

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

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

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

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

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

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

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

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

#### L'INTEGRITE

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

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

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

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

#### LA NEUTRALITE

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

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

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

#### L'EQUITE

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

#### L'OBLIGATION DE RESERVE

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

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

#### LA CONFIDENTIALITE ET LE SECRET PROFESSIONNEL

La médiation est soumise au principe de confidentialité.

Les constatations du médiateur et les déclarations recueillies au cours de la médiation ne peuvent être divulguées aux tiers ni invoquées ou produites dans le cadre d'une instance judiciaire ou arbitrale sans l'accord des parties.

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

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

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

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

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

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

#### LA DILIGENCE, LA RIGUEUR ET LE COMPORTEMENT RESPECTUEUX

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

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

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

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

Concernant les relations avec les parties :

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

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

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

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

#### L'USAGE DES MEDIAS

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

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

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

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

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

#### LA FORMATION A L'ENVIRONNEMENT DES TRAVAILLEURS INDEPENDANTS ET A LA MEDIATION

Peuvent être désignées en qualité de médiateurs toutes personnes qui justifient d'une formation ou d'une expérience adaptée à la pratique de la médiation et qui possèdent, par l'exercice présent ou passé d'une activité, une qualification en droit suffisante eu égard à la nature des affaires à connaître, et en particulier en droit de la sécurité sociale.

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

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

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

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

#### LA TRANSPARENCE

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



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

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

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

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

Fait à \_\_\_\_\_ Le \_\_\_\_\_

Signature \_\_\_\_\_



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

### ANNEXE LES TEXTES DE LA MEDIATION DU CPSTI

#### Article L612-3

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

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

- 1° Des représentants des travailleurs indépendants, désignés par les organisations professionnelles représentatives de ces travailleurs au niveau national, telles qu'elles sont définies à l'article L. 612-6 ;
- 2° Des représentants des travailleurs indépendants retraités, désignés par les organisations mentionnées au 1° ;
- 3° Des personnalités qualifiées, désignées par arrêté du ministre chargé de la sécurité sociale.

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

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

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

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

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

#### Article L612-4

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

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

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

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

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

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





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

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

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

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

II. – Peuvent être désignées en qualité de médiateurs toutes personnes qui justifient d'une formation ou d'une expérience adaptée à la pratique de la médiation et qui possèdent, par l'exercice présent ou passé d'une activité, une qualification en droit suffisante eu égard à la nature des affaires à connaître, et en particulier en droit de la sécurité sociale.

III. – La médiation est soumise au principe de confidentialité.

Les constatations du médiateur et les déclarations recueillies au cours de la médiation ne peuvent être divulguées aux tiers ni invoquées ou produites dans le cadre d'une instance judiciaire ou arbitrale sans l'accord des parties.

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

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

IV. – Le médiateur accomplit sa mission en toute impartialité et ne peut recevoir aucune instruction quant au traitement d'une réclamation qui lui est soumise.

Il veille à prévenir toute situation de conflit d'intérêts.

Le médiateur déclare, s'il y a lieu, qu'il a un lien direct ou indirect, notamment d'ordre familial, professionnel ou financier, avec la personne dont la réclamation est examinée.

Lorsque tel est le cas, la réclamation est traitée par le médiateur d'un autre organisme de même nature.

### Article R.612-9

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

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

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

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

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

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

- 1° Elle a été précédée d'une démarche des travailleurs indépendants auprès des services concernés de l'organisme ;
- 2° Aucune des procédures prévues aux articles L. 243-6-3, L. 243-6-5 et L. 243-7 ni aucun recours contentieux n'ont été engagés.

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

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

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

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

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

## Charte de la médiation du CPSTI



## Charte de la médiation de la Protection sociale des travailleurs indépendants Engagements réciproques des parties

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

### ARTICLE 1 – OBJET DE LA CHARTE

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

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

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

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

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

### ARTICLE 3 – LA DEMANDE DE MEDIATION

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

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

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

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

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

### ARTICLE 4 – PRINCIPES APPLICABLES A LA MEDIATION

#### LIBRE CONSENTEMENT A LA MEDIATION

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

#### INDEPENDANCE

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

#### IMPARTIALITE

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

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



## Charte de la médiation de la Protection sociale des travailleurs indépendants Engagements réciproques des parties

### CONFIDENTIALITE

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

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

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

### GRATUITE

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

## ARTICLE 5 : DEROULEMENT DU PROCESSUS DE MEDIATION

### INSTRUCTION

Le médiateur analyse et confronte les arguments des parties.

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

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

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

### DUREE

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

### DECISIONS DU MEDIEATEUR ET FIN DE LA MEDIATION

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

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

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

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

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

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

## Annexe 3 : La lettre de mission des médiateurs régionaux



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

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

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

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

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

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

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

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

#### 2.1 Champ d'intervention du Médiateur régional du CPSTI

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

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

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

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

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



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

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

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

### 3-CONDITION D'EXERCICE

#### 3.1 Statut du Médiateur régional du CPSTI

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

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

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

#### 3.3 Equipements

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

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

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

#### 3.4 Remboursement des frais

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

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

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

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

2



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

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

#### 3.5 Assurances

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

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

#### 3.6 Durée de la fonction du médiateur régional du CPSTI

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

### 4. APPROBATION DE LA LETTRE DE MISSION

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

3

## Annexe 4 : Liste des référents médiation CPSTI

REGIONS	Titulaire	Suppléant	DRRTI
Grand Est	Alsace	Isabelle GACHOT	
	Lorraine	Aurélien POUILLEN-MANTIN	Marie-Line FORTUNAT
	Champagne-Ardenne	Camille GERARD	
Bourgogne - Franche Comté	Franche-Comté	Karine CHAMPAGNAT	Stéphane HELL
	Bourgogne	Isabelle GIBASSIER	Véronique LE DOUGUET Rachel MICHAUD KAYA
Auvergne - Rhône Alpes	Rhône Alpes	Sarah BUISSON	Cyril CORNE
	Auvergne	Corinne GOMARD	
Provence Alpes Côte d'Azur	Laurence ZANNINI	Jean-François SANCHEZ	Pierre DONADEY
Corse	Sandrine d'ORNANO		Marc-André CHEVRIER
Occitanie	Languedoc Roussillon	Maggy FANTROS BERNEAUX	Frank ATAHAMU-TAGI Sandrine PAUL
	Midi Pyrénées	Nicolas SICARD	Nathalie JEAN Valérie OMER
Nouvelle Aquitaine	Aquitaine	Isabelle SURAUD Lucie TENEZE-POMMIER	Léontine ETEKPO
	Limousin	Mireille DUMEIRAIN	Alexandra VIGNAUD
	Poitou-Charentes	Agnès COLLOCH-DENEUVE	Amélie CHABANNAUD Benjamin SAVARIT
Pays de la Loire	Valérie CHAUDRILLER	Prisca ORTION	Marion GUYOMARD
Bretagne	Géraldine BOURVEN-DESCHAMPS	Christelle LE NIVET	Cécile LHOMET
Normandie	Christelle CARPENTIER	Oïba BENSIFI Thierry LEVAVASSEUR	Vincent LECHEVALIER
Centre Val de Loire	Florence GUEBIN	Christelle MALARD FOUQUET	Ophélie BEAU
Hauts de France	Nord Pas de Calais	Fabienne PARMENT Isabelle VANDENBROUCKE	Charlotte DEVRED Audrey ESPIN Stéphanie SCHERB
	Picardie	Alice DUBREUIL	Loïc MICHEL
Ile de France	Maud DOUARD	Carole DEGORRE Samira RAHHAB Saliha CHALI	Benjamin NORMAND
Antilles Guyane	971 Guadeloupe 972 Martinique 973 Guyane	Marie-Elise CATOL	Tamara RUPERT
La Réunion	Denise SIDAMBAROMPOULLE		Christophe CAMBONA

## Annexe 5 : Les recommandations clôturées avant 2023

Domaine/Thème	Recommandation	Année Réf.	Suite donnée
<b>ASSURANCE MALADIE</b>			
<b>Examen des droits aux prestations des nouveaux travailleurs indépendants</b>	<p>Les droits des travailleurs indépendants bénéficiant d'allocation chômage au titre d'une ancienne activité salariée doivent être maintenus en application de l'article L.311-5 du code de la sécurité sociale dès lors que les conditions d'ouverture de droits aux prestations en espèces des TI (durée d'affiliation et paiement minimal de cotisations) ne sont pas remplies.</p> <p>Les conditions d'ouverture de droit aux prestations des TI doivent être examinées en tenant compte des cotisations acquittées au titre des précédentes activités en application des dispositions relatives à la coordination inter-régimes</p>	2020 /32	<p>L'art. 96 LFSS 2022 et décret n°2021-1937 du 30/12/21 prévoient le bénéfice du maintien des droits antérieurs dès lors qu'ils sont plus favorables. Ces dispositions nouvelles s'appliquent aux :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>arrêts maladie délivrés depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2020</li> <li>congés maternité délivrés depuis le 1<sup>er</sup> novembre 2019</li> </ul> <p>Jusqu'au 30/06/22, une demande doit être formulée. À compter du 01/07/22, la comparaison est automatique (droits maintenus / nouveaux droits).</p>
<b>Le calcul du revenu d'activité annuel moyen (RAAM)</b>	<p>Réintroduire la possibilité pour le TI d'être rétabli dans ses droits en cas de paiement tardif des cotisations qui existait avant l'adossment au régime général.</p> <p>Permettre la prise en compte dans le calcul du RAAM des cotisations se rapportant aux années de la période de référence, même si elles ont été payées après cette date.</p>	2020/28	Recommandation fusionnée avec la 2021-08.
<b>Le calcul du revenu d'activité annuel moyen (RAAM)</b>	<p>Dès lors que 3 années complètes de revenus ne sont pas disponibles à la date de l'arrêt de travail pour maladie ou maternité, et quel que soit le mode d'exercice de l'activité indépendante, l'ensemble des revenus cotisés connus doit être rapportés à une année pour calculer le RAAM.</p> <p>Cette règle doit être appliquée de manière uniforme à tous les TI</p>	2020/25	Recommandation fusionnée avec la 2021-08.
<b>Prestations en espèces maternité et changement d'activité professionnelle</b>	<p>La fragilité sociale, dans laquelle se trouvent les travailleurs indépendants qui changent d'activité professionnelle, appelle un accompagnement spécifique et attentionné.</p> <p>Ce point a déjà fait l'objet de recommandations de la part du médiateur du RSI, avant l'adossment de la protection sociale des travailleurs indépendants au régime général.</p> <p>Dans ce cadre particulier, une attention accrue est nécessaire pour les femmes qui se trouvent, en raison de leur état de grossesse, d'autant plus vulnérables. La recommandation du médiateur national du CPSTI est de s'assurer de la connaissance par les Cpm des droits spécifiques des travailleurs indépendants.</p>	2019/06	L'assurance maladie a progressivement intégré les particularités de la réglementation de la protection sociale des travailleurs indépendants.

Domaine/Thème	Recommandation	Année Réf.	Suite donnée
<b>Puma (protection universelle maladie) et droits à l'assurance maladie d'un retraité travailleur indépendant ayant exercé toute sa carrière à l'étranger</b>	<p>Les principes issus de la protection universelle maladie (PUMA) selon lesquels seuls l'exercice sur le territoire français d'une activité professionnelle ou la résidence stable et régulière sur ce même territoire, peuvent donner lieu à l'affiliation à un régime obligatoire de sécurité sociale en France (articles L.111-2-2 et L.160 du code de la sécurité sociale), ont été avancés pour refuser l'affiliation et l'ouverture de droits à un bénéficiaire d'un avantage de vieillesse servi par un régime français de sécurité sociale (CNBF<sup>56</sup>).</p> <p>Or cet assuré était bien bénéficiaire de l'assurance maladie lors de ses séjours temporaires en France (1. de l'article L.160-3 css).</p> <p>La simplification peut avoir pour effet d'éloigner une partie des assurés de leurs droits en polarisant les idées sur les cas génériques. Pour cela, il faut veiller à ce que la simplification soit conduite au profit de tous, sans exception.</p>	2019/02	Application aux cas particuliers.
<b>Identifier au sein des Cpam des référents TI</b>	Pour gagner en efficacité et en simplicité dans les échanges, d'identifier des référents TI, au sein des Cpam afin de fluidifier la gestion de ces cas complexes et urgents.	2020/33	Mise en place progressive.
<b>Expliquer les prestations en espèces maladie pour des auto-entrepreneurs</b>	<p>Échanger régulièrement afin de consolider la connaissance des droits spécifiques des travailleurs indépendants,</p> <p>Communiquer auprès des cotisants et des associations professionnelles sur les modalités de calcul du RAAM et la différence entre le chiffre d'affaires déclaré et le chiffre d'affaires cotisé, ouvrant les droits aux IJ.</p>	2020/34	Appropriation progressive des particularités de la réglementation des TI.
<b>IMPACT CRISE SANITAIRE 2020-2021</b>			
<b>Neutralisation des impacts de la suspension du recouvrement sur l'ouverture des droits aux prestations santé</b>	Considérer que les TI soient considérés comme à jour à la date de référence de l'évènement, quel que soit l'état du compte de cotisations (attente de lancement ou mise en œuvre du plan d'apurement).	2020/02	Recommandation fusionnée avec la recommandation 2021-01
<b>Neutralisation des impacts de la suspension du recouvrement sur l'ouverture des droits aux prestations retraite - Validation trimestres</b>	<p>Mettre à l'étude un dispositif de validation gratuite du trimestre manquant pour les indépendants versant des cotisations minimales, selon des conditions à définir.</p> <p>Ouvrir la possibilité de verser des cotisations minimales aux auto-entrepreneurs pour l'année 2020, selon des conditions à définir.</p> <p>Étendre le dispositif de validation gratuite d'un trimestre aux auto-entrepreneurs.</p>	2020/05	<p>L'art. 107 de la LFSS 2022 prévoit que le travailleur indépendant bénéficiera en 2020 et 2021 d'autant de trimestres de retraite de base que la moyenne des trimestres validés sur les années 2017, 2018 et 2019.</p> <p>Les personnes concernées par cette mesure sont les travailleurs indépendants et les micro-entrepreneurs des secteurs affectés par des mesures restrictives.</p>

Domaine/Thème	Recommandation	Année Réf.	Suite donnée
<b>Neutralisation pour l'assurance maladie - cas des cotisations non prélevées en raison de la crise sanitaire</b>	<p>Accepter de la souplesse pour neutraliser les conséquences des mesures prises par les pouvoirs publics en raison de la crise sanitaire du COVID 19 sur l'ouverture des droits aux prestations en espèces de l'assurance maladie pour les travailleurs indépendants.</p> <p>Mettre à l'étude la possibilité d'ouvrir, à titre exceptionnel pour l'année 2021 seulement, les droits maternité à 100%, quel que soit le revenu cotisé de la personne.</p> <p>Mettre en place une mesure dérogatoire pour établir le RAAM afin de neutraliser les effets des années 2020 et 2021 sur l'assiette de calcul des indemnités journalières.</p>	2020/03	<p>Pour les arrêts de travail maladie maternité débutant en 2022 : Prise en compte de 2020 uniquement si favorable (décret n° 2021-1937 du 30 décembre 2021 - JO 31/12/21)</p> <p>Recalcul en masse par la Cnam en 2022, des IJ déjà versées.</p>
<b>QUALITÉ DE SERVICE</b>			
<b>Informier les travailleurs indépendants sur les modalités et obligations à remplir en cas de cessation d'activité</b>	<p>Mettre en place un accompagnement spécifique et une communication ciblée en faveur des travailleurs indépendants dès lors que les services de l'Urssaf ont connaissance de leur cessation d'activité.</p> <p>Cette nouvelle offre de service pourrait se décliner dans un plan complet avec des conseils personnalisés et des mesures de suivi dans l'accomplissement des formalités, des informations précises et explicites sur les règles, modalités et délai de calcul de la régularisation définitive ainsi que les conséquences sur sa protection sociale personnelle.</p>	2020/20	À la suite de l'expérimentation lancée à l'initiative de l'Urssaf Lorraine, le dispositif est en cours de généralisation à l'ensemble des Urssaf.
<b>Alerter en cas de contraintes techniques dans la mise en œuvre des changements de réglementation.</b>	La recommandation du médiateur national est de rechercher un dispositif transparent vis-à-vis des cotisants pour les alerter sur la capacité de mise en œuvre des règles qui leur sont opposables en fonction des contraintes des outils informatiques.	2020/21	Abandon de la recommandation à la suite d'échanges entre la Médiation CPSTI et la DNRTI de l'Urssaf CN.
<b>Informier en amont les TI en cas de modification de son espace en ligne</b>	Communiquer en amont auprès des cotisants lors d'une modification de l'interface en ligne afin d'éviter des incompréhensions et des erreurs.	2020/22	Abandon de la recommandation à la suite d'échanges entre la Médiation CPSTI et la DNRTI de l'Urssaf CN.
<b>COTISATIONS</b>			
<b>Établir un référentiel de rattachement à un fonds de formation</b>	Établir un référentiel de rattachement à un fonds de formation, opposable en cas de contestation. Ce référentiel détaille les codes APE permettant au moment de l'immatriculation d'un travailleur indépendant ou à l'occasion d'un changement d'activité, son rattachement au fonds de formation dont il dépend et l'appel d'un montant de cotisation obligatoire formation correspondant à l'activité exercée.	2020/17	<p>Le référentiel est fixé par la loi du 14 février 2022, qui est en cours de mise en œuvre par la DNRTI et les Urssaf.</p> <p>Les nouvelles règles d'affectation ont été transmises aux cotisants et aux Urssaf.</p>
<b>Assouplir le délai pour demander l'Acre</b>	<p>Demander une évolution de la réglementation concernant l'Acre en allongeant le délai maximal pour demander l'aide à un an après la déclaration d'activité.</p> <p>Inclure dans le droit à l'erreur une tolérance en cas de dépassement de la date limite.</p>	2020/10	<p>Délai supprimé (art. R5141-8 code travail abrogé en 03-2021).</p> <p>Pendant la crise COVID une tolérance de 6 mois a été accordée.</p>

Domaine/Thème	Recommandation	Année Réf.	Suite donnée
<b>Supprimer les causes de refus d'attribution de l'Acre</b>	<p>La recommandation du médiateur national est d'assouplir la réglementation de l'Acre. Les pistes sont multiples. Le bénéficiaire de l'Acre est accordé, quel que soit le nombre d'affiliations sur la période de référence :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>soit pour 12 mois sur une durée de 36 mois glissants,</li> <li>soit de date à date,</li> <li>soit dans la limite d'une enveloppe financière mobilisable.</li> </ul>	2020/09	Les recommandations portant sur l'Acre formulées par ailleurs couvrent le champ des évolutions souhaitées. Cette recommandation, moins précise est clôturée.
<b>RECOUVREMENT</b>			
<b>Développer les cas d'usage du droit à l'erreur pour les indépendants</b>	Multiplier les cas d'usage d'application du droit à l'erreur et d'élaborer une doctrine à partir des situations remontées via les médiateurs régionaux.	2020/19	Les Urssaf se sont approprié la notion de droit à l'erreur et appliquent une doctrine de discernement.
<b>Faire évoluer la délivrance des attestations de vigilance</b>	<p>Assouplir les règles de délivrance des attestations :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Délivrer l'attestation, sous réserve de régularisation ultérieure par l'entreprise de ses obligations sociales dans un cadre à préciser, notamment dans le temps,</li> <li>Rendre possible techniquement la délivrance d'une attestation de vigilance avant l'échéance pour un cotisant en début d'activité, notamment pour les micro-entreprises, y compris si le cotisant s'acquitte par avance de ses cotisations.</li> <li>Proscrire, tant que faire se peut, les attestations faites « manuellement » pour « contourner » les impossibilités techniques, car elles sont rejetées par les automates de vérifications des marchés publics dont les algorithmes contrôlent en premier lieu la présence du numéro de certificat.</li> </ul>	2020/16	<p>Les évolutions nécessaires ont été mises en production en avril 2022.</p> <p>Désormais pour les AE dont les cotisations ne sont dues que 90 jours après leur inscription, une attestation de vigilance provisoire peut leur être délivrée.</p>
<b>Ouvrir des échéanciers sur une longue période en cas de circonstances exceptionnelles</b>	Accepter que, dans le cadre précis de la médiation, des plans d'apurement d'une durée supérieure à 36 mois, assortis d'une clause de revoyure annuelle, puissent être proposés aux travailleurs indépendants.	2020/12	À l'occasion de la crise sanitaire, des échéanciers sur de longue période ont été mis en œuvre (notamment avec l'extension des plans d'apurement à 5 ans pour les TI en S1 et S1 bis et les DOM).



