

# ***Charte de la Médiation sociale en Bretagne***

## **Préambule**

Les entreprises et les travailleurs indépendants qui rencontrent des difficultés bénéficient, auprès de l'Urssaf Bretagne, d'un accompagnement dans le cadre d'une Médiation sociale. Ce service s'appuie sur des médiateurs bénévoles, extérieurs à l'organisme et intervenant en tant que collaborateurs occasionnels du service public.

Modalité exceptionnelle d'écoute et d'accompagnement des travailleurs indépendants et des entreprises, la Médiation sociale a pour but de maintenir le dialogue avec le demandeur, de prévenir l'aggravation de ses difficultés en raison de l'enchaînement des procédures, et de rechercher avec lui une solution adaptée à sa situation.

La présente charte fixe l'organisation et le fonctionnement de la Médiation sociale.

## **1. Champ d'application de la médiation sociale**

La Médiation sociale est un dispositif d'accompagnement proposé aux entreprises qui rencontrent des difficultés d'ordre financier (paiement des cotisations), ou liées aux prestations sociales (maladie, retraite). Elle a pour objectif d'aboutir à des solutions adaptées dans le cadre d'une approche globale de la situation du demandeur.

### ***1.1 Qui peut recourir à la médiation sociale ?***

La Médiation sociale s'adresse :

- aux unités économiques les plus fragiles (TPE, PME, micro-entreprise),
- à tout employeur de personnel relevant du secteur privé,
- aux professionnels libéraux pour leur compte personnel,
- aux travailleurs indépendants.

### ***1.2 Les cas d'exclusion***

La Médiation sociale ne peut intervenir dans les cas suivants :

- saisine préalable de la commission de recours amiable, de la commission des chefs de services financiers ou de toute autre instance chargée, par la loi, d'examiner la situation des cotisants en difficulté,
- mise en œuvre d'une procédure collective,

- procédure du contradictoire non encore achevée dans le cadre d'un contrôle comptable d'assiette,
- mise en cause de l'entreprise par un PV de constat de travail dissimulé,
- implication de l'assuré dans une fraude aux prestations sociales,
- saisine de la commission d'action sanitaire et sociale.

## 2. Les médiateurs sociaux

### *2.1 Statut et aptitudes*

La Médiation sociale fait appel à un tiers, à la fois impartial et indépendant, qui favorise le dialogue entre les parties en vue d'aboutir à une solution acceptée par elles. Ainsi, comme garantie de neutralité, la mission de médiation sociale est confiée à des personnalités extérieures, possédant une connaissance du monde de l'entreprise, et intervenant bénévolement au titre de collaborateurs occasionnels du service public.

### *2.2 Mode et conditions de désignation*

Conformément à l'Article L.243-6-7 du Code de la Sécurité sociale, le Directeur désigne le médiateur.

L'Urssaf Bretagne, ayant fait le choix d'une médiation externe, afin de favoriser à la fois la continuité du service et une couverture du dispositif sur l'ensemble du territoire breton, deux médiateurs sont désignés, par département. Le mandat des médiateurs est de deux ans, renouvelable deux fois sur simple lettre du Directeur. Il prend fin à l'issue d'un délai de prévenance de trois mois (sauf en cas de maladie), à la demande du médiateur ou par décision du Directeur.

Ne peuvent être désignés médiateurs sociaux :

- les salariés de l'Urssaf,
- Les anciens salariés ayant quitté l'organisme depuis moins de 5 ans,
- Les membres du Conseil d'administration de l'Urssaf – cependant, la mission de médiateur social peut être confiée à un ancien membre,
- Les membres des conseils départementaux, membres par ailleurs des IDIRA ; toutefois, la mission peut être confiée à un conseiller départemental, non membre de l'IDIRA,
- Les personnes dont la situation est potentiellement source de conflits d'intérêts (fournisseur, prestataire...),
- Les personnes dont la situation constitue une incompatibilité (par exemple, personne ayant un différend ou un contentieux avec l'Urssaf).

### **3. Principes de fonctionnement**

#### ***3.1 Champs de compétence***

##### ***Les médiateurs sociaux***

Les médiateurs sociaux ont pour mission d'accompagner les assurés et les cotisants dans la résolution de leurs difficultés. Pour ce faire, ils s'assurent que les services administratifs ont mis en œuvre tout ce qui était en leur pouvoir pour trouver une solution.

Les médiateurs sociaux ont toute latitude pour se prononcer sur la recevabilité des dossiers en tenant compte des cas d'exclusion ou des éléments portés à leur connaissance. Ils sont laissés juges de la nécessité de conduire les entretiens seuls ou accompagnés d'un représentant de l'organisme.

Les médiateurs sociaux ne prennent aucun engagement dans le cadre des entretiens. Les décisions relèvent de la seule responsabilité du Directeur (délais de paiement, remises de pénalités ou majorations de retard, versement des prestations...).

##### ***Des interlocuteurs privilégiés : les référents internes***

Les médiateurs sociaux exercent leur mission en collaboration avec les référents internes désignés par le Directeur de l'Urssaf Bretagne.

Par ailleurs, le Directeur de l'Urssaf Bretagne désigne un pilote de la Médiation sociale qui assure du bon fonctionnement du dispositif, rédige les procédures d'intervention ainsi que les bilans, alerte sur les difficultés éventuelles constatées, propose des adaptations s'il y a lieu. Il est le correspondant de l'Acoss, de la Caisse déléguée de la Sécurité sociale des travailleurs indépendants et du réseau des médiateurs et conciliateurs de la région.

##### ***La contribution des services administratifs***

En amont des entretiens de médiation, les services administratifs instruisent les demandes des assurés et des cotisants, notamment, à partir d'une appréciation de l'état des comptes des intéressés. A cet égard, Ils effectuent un nouvel examen approfondi de la situation, vérifient la pertinence des procédures mises en œuvre et s'assurent que toutes les voies vers l'aboutissement à une solution ont été explorées.

### *3.2 L'organisation du service de Médiation sociale*

En concertation avec les référents internes et à partir d'un calendrier prédéfini, les médiateurs organisent leurs rendez-vous afin de recevoir, dans le délai d'un mois maximum, les personnes qui en ont fait la demande.

Face à une sollicitation à caractère urgent ou exceptionnel, les médiateurs sociaux ont la possibilité de recevoir les assurés ou cotisants en dehors des permanences planifiées. Le lieu du rendez-vous d'entretien est précisé dans l'invitation adressée au cotisant.

### *3.3 Les modalités de saisine*

Afin de simplifier leur démarche, les cotisants et assurés sollicitent le médiateur social par le **site internet** [www.mediation-urssafbretagne.fr](http://www.mediation-urssafbretagne.fr).

Le demandeur est invité à exposer sa situation ou celle de son entreprise **en complétant un formulaire en ligne**. La validation de celui-ci provoque l'envoi d'un accusé de réception confirmant l'enregistrement de la demande.

Le secrétariat qui centralise les demandes de médiation les enregistre dans l'outil de suivi et les adresse aux référents internes concernés. Ces derniers prennent en charge le traitement des demandes avec l'aide des services.

### *3.4 La gestion de la demande de médiation*

Le référent interne assure le suivi de la demande en coordination avec les services administratifs qu'il sollicite afin d'effectuer le point de la situation du cotisant et d'en élaborer une synthèse destinée au médiateur avec lequel il prépare l'entretien et ce, dans un délai de 7 jours. Après vérification des conditions d'éligibilité, un rendez-vous, s'il y a lieu, est proposé au demandeur dans le délai d'un mois.

A l'issue de tout entretien, le médiateur élabore un compte-rendu comportant, le cas échéant, ses propositions. Le référent interne les valide et prend en charge le suivi de la relation avec le demandeur, au nom et pour le compte du médiateur.

Les décisions sont notifiées par les services administratifs directement aux assurés ou aux cotisants. Les médiateurs sont informés par les référents internes de toutes les saisines dont ils sont l'objet ainsi que des suites données à celles-ci, qu'il y ait eu ou non entretien de médiation.