

Labège, juillet 2019

► Midi-Pyrénées

Médiation : l'Urssaf Midi-Pyrénées dresse le bilan

Après sa mise en place le 1^{er} septembre 2018, l'Urssaf Midi-Pyrénées dresse un premier bilan de son action de médiation. 72 % des demandes relevant de l'Urssaf ont abouti à une décision en faveur du cotisant. Demandes de remboursement, remise de majorations, contestation d'un débit... la saisine du médiateur s'est traduite par une régularisation amiable et rapide du dossier. « La relation de confiance passe par le dialogue et la conciliation » souligne Jean Dokhelar, directeur

L'efficacité de la médiation

L'action de médiation s'inscrit dans le cadre de la loi sur le Droit à l'erreur mais répond surtout à une ambition forte du Directeur régional Jean Dokhelar : « *certains litiges peuvent s'avérer coûteux et longs pour l'entreprise et l'Urssaf. Nous devons trouver une solution amiable et régulariser rapidement le dossier* ». En 10 mois, sur les 60 demandes instruites, 43 demandes ont donné lieu à des réponses favorables et se sont traduites par des régularisations rapides du dossier du cotisant (soit 72 %). Les saisines portaient principalement sur des demandes de remboursement, de remise de majoration, de création de compte...

Les conditions de saisine du médiateur

Ecouter le point de vue de chacune des parties en toute indépendance et chercher des solutions, c'est la mission du médiateur Martial Brenac, qui, en lien avec les services de l'Urssaf, répond aux demandes des cotisants : indépendant, entreprise, particulier employeur, association mandataire, salarié... Son intervention ne peut avoir lieu qu'**après une première démarche effectuée par le cotisant** sur le site internet, par mail, courrier, téléphone, accueil sur rendez-vous. Il ne pourra pas être saisi si un recours amiable ou judiciaire ou si un contrôle est en cours.

Comment saisir le médiateur ?

La saisine du médiateur peut se faire directement par courriel (mediateur-urssaf.mipy@urssaf.fr) ou par courrier (Urssaf Midi-Pyrénées - Médiateur - 166 Rue Pierre et Marie Curie, 31670 Labège)

Ce qu'ils en pensent

« La médiation me paraît nécessaire voire indispensable tant elle est facilitatrice de l'accès aux informations des données de mon dossier cotisant et sollicitations. J'ai vraiment eu le sentiment d'être écoutée. J'ai juste envoyée un mail avec un retour très réactif où j'ai été entendue dans un climat compréhensif et détendu. »

Stéphanie Leclerc – service comptable de Super U Martres Tolosane / SAS Tolodis

« La médiation m'a permis de retrouver le sens premier de notre métier : la mission de service public et de service rendu au cotisant. Ce dispositif repositionne l'humain au centre de nos échanges avec les cotisants. Cette démarche est très bien accueillie par les cotisants car au-delà du besoin de résolution rapide de leur dossier, le besoin d'accompagnement, de pédagogie, d'écoute, de compréhension et d'empathie est essentiel pour eux. En retour, ces derniers sont très réactifs à nos demandes. C'est pour moi un réel plaisir de ressentir la satisfaction de nos cotisants qui n'hésitent pas à l'exprimer. »

Muriel Pelfort - relais Urssaf du médiateur

À propos du réseau des Urssaf

Accompagner les employeurs et entrepreneurs dans le cadre d'une relation de service simple et personnalisée, pour assurer la collecte des cotisations avec efficacité et équité, en tant que recouvreur social performant (0,20% de frais de gestion), tels sont les enjeux majeurs de l'Urssaf. Sa raison d'être au sein de la Sécurité sociale : financer le modèle social français, avec 516 milliards d'euros encaissés auprès de 9,9 millions de cotisants. Sa mission sociale : garantir aux travailleurs le bénéfice d'une protection sociale (couverture santé, retraites, prestations familiales) liée à l'exercice de l'emploi dans un cadre légal. Sa mission économique : faciliter les démarches des entrepreneurs et garantir le respect des règles sociales indispensables à une concurrence équitable.

Les chiffres Midi-Pyrénées : 20,6 milliards d'euros collectés / 313 576 cotisants / 616 salariés / 5 605 délais accordés

Contact Urssaf : Sandrine Bourgeois, Responsable communication : sandrine.bourgeois@urssaf.fr - 06 80 89 93 08 – 05 62 25 31 99