

# Renouez des relations constructives avec votre Urssaf

Un dispositif de médiation existe par ailleurs pour les travailleurs indépendants et micro-entreprises  
Plus d'informations sur [urssaf.fr](http://urssaf.fr)

L'Urssaf a placé la relation de service au cœur de ses préoccupations. Mais parfois, au regard du nombre de dossiers qu'elle gère, elle ne fait pas suffisamment preuve de pédagogie voire manque de rapidité dans le traitement de certaines demandes.



## NOS CONSEILS POUR NE PAS LAISSER LA SITUATION SE DÉGRADER ?

- Quand vous ne comprenez pas ou n'êtes pas d'accord avec une décision de l'organisme
- Quand vous n'avez pas obtenu de réponse à une demande plusieurs semaines après l'avoir formulée,

Deux tentations s'offrent à vous. Baisser les bras et renoncer au risque de laisser la situation se dégrader. Rentrer dans une colère au risque de perdre toute objectivité. Résultat : beaucoup d'énergie et de temps gaspillé.

## LA SOLUTION : FAIRE APPEL AU MÉDIATEUR DE L'URSSAF !

Le dispositif de médiation permet à l'utilisateur d'avoir un interlocuteur privilégié et « neutre » (qui n'est pas salarié de l'Urssaf) pour résoudre une situation conflictuelle, ou qui peut le devenir, avec son organisme de recouvrement.

“

**Maguy GOEURIOT**

Médiateur des employeurs de l'Urssaf Rhône-Alpes



Je souhaite créer de la confiance entre le cotisant et l'Urssaf, en aidant à trouver une solution amiable et satisfaisante pour les deux parties.

Je m'attache à analyser de façon complète le problème soulevé et à examiner avec les services toutes les solutions possibles. Ensuite, je peux faire des propositions visant à désamorcer le conflit. Ce n'est pas toujours le cas, car je ne fais pas de miracles (hélas). S'il y a une dette, je ne peux que faire vérifier l'exactitude de celle-ci. Si la dette est due, elle devra être payée.

Dans tous les cas, j'essaie d'apporter une réponse complète et de fournir des explications les plus claires et les plus pédagogiques possibles.

Le médiateur peut également relever des incohérences, des difficultés récurrentes ; alors il fait des préconisations à l'Urssaf.

Il est à noter que je ne fais que des propositions, la Direction accepte ou pas, dans tous les cas la décision est notifiée au cotisant.

”

## ET EN PRATIQUE, COMMENT FAIRE ?

Le médiateur peut être saisi uniquement par écrit, et seulement si une demande pour un motif identique a déjà été formulée auprès des services de l'Urssaf :



Depuis l'espace en ligne de votre **compte cotisant**



Par mail, à l'adresse (après avoir rempli le formulaire disponible sur le site [urssaf.fr](https://urssaf.fr), rubrique « médiation ») : **mediateur.rhone-alpes.fr**



Par courrier à l'adresse :  
**Urssaf Rhône-Alpes**  
**TSA 61021**  
**69833 Saint-Priest cedex 9**

### ↳ À noter

La recevabilité de votre demande de médiation est conditionnée à l'absence :

- de recours contentieux en cours
- de procédure de contrôle par l'Urssaf

## LE SAVIEZ-VOUS ?

📌 En 2020, **74%** des préconisations apportées par le Médiateur ont été totalement ou partiellement favorable au cotisant.

📌 En moyenne, il lui a fallu seulement **13 jours** pour apporter sa réponse.

## “ ILS TÉMOIGNENT

« Je tiens à vous remercier sincèrement pour votre travail. En effet toutes mes demandes ont abouti. Ma date de radiation a été modifiée et j'ai reçu le virement de remboursement. C'est pour moi la fin de 3 ans et demi de bataille. C'est malheureux de devoir créer un médiateur, mais c'est apparemment absolument nécessaire. Mon dossier était simple, mais il a été rendu très complexe par la magie des rouages de cette administration ».

*Intervention du Médiateur pour un transfert d'activité et un remboursement de trop versé.*

« Je vous remercie pour votre intervention et votre travail, les choses bougent et prennent bonne tournure, enfin !! J'ai eu des échanges plutôt rassurants et constructifs ».

*Intervention du Médiateur pour un changement de statut.*

« Tout d'abord un grand MERCI, votre réponse est déjà perçue comme un soulagement ».

*Intervention du Médiateur pour une usurpation d'identité.*