

# Comment saisir le médiateur ?

Tout employeur ou travailleur indépendant peut saisir le médiateur de son organisme de rattachement :

## directement sur le site internet [www.urssaf.fr](http://www.urssaf.fr)

- en téléchargeant le **formulaire de demande de médiation** page d'accueil du site > Menu « Vous accompagner » > Médiation
- **ou depuis l'espace en ligne :**  
Rubrique messagerie > Nouveau message > Motif « un autre sujet » > Demander une médiation

## par courriel

- **employeur :** [mediateur.lorraine@urssaf.fr](mailto:mediateur.lorraine@urssaf.fr)
- **indépendant** (artisan, commerçant, profession libérale) :  
[mediateur.grand-est@secu-independants.fr](mailto:mediateur.grand-est@secu-independants.fr)

## par courrier

- **employeur :** Urssaf Lorraine - Médiateur - TSA 80400 – 21037 Dijon Cedex 9
- **travailleur indépendant** (artisan, commerçant, profession libérale) :  
Médiateur du CPSTI - 36 rue de Valmy - 93108 Montreuil cedex

## En savoir plus

pour plus de précisions sur le rôle du médiateur, les modalités de saisie, le traitement des demandes page accueil :

[www.urssaf.fr](http://www.urssaf.fr) > **Vous accompagner** » > **Médiation**

Réalisation - Urssaf Lorraine / Service Communication / Flyer médiation / août 2021



le médiateur  
est à votre  
écoute



## Pourquoi saisir le médiateur ?

Si vous rencontrez des difficultés à l'occasion de vos démarches auprès de votre Urssaf, vous pouvez faire appel au médiateur sous certaines conditions.

Le médiateur est un interlocuteur privilégié qui a pour mission d'expliquer les situations et les décisions de chaque partie, désamorcer les conflits, proposer une solution amiable pour résoudre un différend.

Son rôle est de rapprocher les services de l'Urssaf concernés et de mettre en débat, en toute impartialité, le point de vue de l'utilisateur et celui de l'organisme, dans l'objectif d'apporter une réponse qui donne satisfaction aux deux parties.

## Dans quel cas faire appel au médiateur ?

La saisie du médiateur nécessite d'avoir réalisé au moins une démarche préalable. Elle peut être mobilisée dans les situations suivantes :

- Suite à une réclamation dont la réponse ne vous satisfait pas ou est restée sans réponse depuis plus d'un mois
- Suite à un accueil physique non satisfaisant lors d'un déplacement à l'Urssaf
- Suite à des difficultés persistantes de compréhension lors d'échanges avec l'Urssaf

La saisie du médiateur est gratuite.



## Quelles sont les conditions à respecter ?

La saisie ne sera pas recevable en cas :

- D'absence de démarche préalable auprès des services de l'Urssaf
- De recours contentieux devant le pôle social du tribunal judiciaire
- De procédure de contrôle d'assiette ou de procédure de contrôle dans le cadre du travail dissimulé



## Info+

Une nouvelle organisation de la médiation des travailleurs indépendants a été mise en place en 2020. Elle est prise en charge par un médiateur régional placé sous le pilotage du Directeur régional du recouvrement des travailleurs indépendants.

La médiation TI couvre l'ensemble du champ du régime général (affiliation, calcul et recouvrement des cotisations (Urssaf), prestations d'assurance maladie (Cpam), prestation assurance retraite (Carsat). Le médiateur TI régional joue ainsi un rôle pivot en instruisant les demandes en lien avec les référents médiation TI des organismes de Sécurité sociale qui relèvent de de son périmètre géographique.