

PRESENTATION DE LA MEDIATION DU CPSTI ET DES MISSIONS DU MEDiateur

QU'EST-CE QUE LE CONSEIL DE LA PROTECTION SOCIALE DES TRAVAILLEURS
INDEPENDANTS ?

Le Conseil de la Protection Sociale des Travailleurs Indépendants a pour mission de veiller à la bonne application des règles aux travailleurs indépendants relatives à leur protection sociale et à la qualité de service rendu aux travailleurs indépendants par les organismes assurant le recouvrement des cotisations et le service des prestations ; de déterminer les orientations générales relatives à l'action sanitaire et sociale déployées spécifiquement en faveur des travailleurs indépendants ; de piloter les régimes complémentaires vieillesse obligatoire et d'invalidité décès des travailleurs indépendants ; et la gestion du patrimoine afférent et d'animer les instances régionales. Le CPSTI propose aux travailleurs indépendants un service de Médiation. Il peut faire toute proposition de modification législative ou réglementaire au ministre chargé de la sécurité sociale qui peut également le saisir de toute question relative à la protection sociale des travailleurs indépendants. www.secu-independants.fr

QU'EST-CE QUE LA MEDIATION REGIONALE DU CPSTI ?

La médiation est un processus structuré de résolution amiable des différends, conduit par un tiers indépendant : le médiateur.

La médiation régionale du CPSTI accompagne les travailleurs indépendants qui rencontrent une difficulté avec un organisme de protection sociale portant sur leurs cotisations sociales ou sur leurs prestations d'assurance maladie ou d'assurance retraite. Elle intervient après le traitement par l'organisme de la demande ou de la réclamation adressée par le travailleur indépendant.

La médiation du CPSTI est gratuite et s'adresse à l'ensemble des travailleurs indépendants, actifs ou retraités, artisans, commerçants et professions libérales quel que soit le mode d'exercice de leur activité.

Le médiateur national définit l'organisation générale du traitement des saisines, coordonne et anime le travail des médiateurs régionaux placés auprès de chaque CPSTI régional. Des réunions régulières du réseau national des médiateurs régionaux sont organisées.

QUI EST LE MEDiateur REGIONAL DU CPSTI ET COMMENT AGIT-IL ?

Le médiateur est désigné par le CPSTI régional pour 4 ans.

C'est une personne indépendante dont l'activité est régie par une charte de déontologie garantissant sa neutralité, son impartialité et la confidentialité des échanges.

Le médiateur s'appuie sur un processus national qui garantit, d'une part, le respect du cadre juridique applicable à la médiation des indépendants et, d'autre part, la conduite d'une réelle démarche de médiation.

Il bénéficie d'un programme de formation ainsi que d'un accompagnement par la médiation nationale tout au long de son mandat, afin de développer ses compétences et de sécuriser sa pratique.

Il bénéficie de l'appui d'un référent administratif de la médiation CPSTI à l'Urssaf qu'il rencontre régulièrement. Un ordinateur portable et un téléphone sont mis à sa disposition. Le médiateur utilise le logiciel de la médiation.

Le médiateur participe aux échanges entre médiateurs des organismes de protection sociale présents sur le territoire (notamment Urssaf, Cnam, Carsat, France Travail, CAF).

COMMENT SE DERoule LA MEDIATION ?

Ni juge, ni arbitre, le médiateur écoute le point de vue de chaque partie et engage un examen approfondi de la situation.

Cette analyse est conduite en collaboration avec le référent administratif de la médiation et peut donner lieu à des demandes d'informations ou de pièces complémentaires auprès du travailleur indépendant comme des organismes.

Le médiateur adresse sa recommandation finale au travailleur indépendant ainsi qu'à l'organisme concerné.

QUAND ET COMMENT LE MEDIEATEUR REND-IL COMPTE AUPRES DU CPSTI REGIONAL ?

Le médiateur participe aux réunions du CPSTI régional.

Le médiateur contribue à l'élaboration d'un rapport annuel d'activité qui comprend des propositions d'évolution des procédures ou des textes afin d'éviter la reproduction de certains litiges.

QUELLES SONT LES CONDITIONS D'EXERCICE DU MANDAT DE MEDIEATEUR REGIONAL DU CPSTI ?

Le médiateur régional est bénévole. Il est considéré comme un collaborateur occasionnel du service public de la sécurité sociale.

Il est couvert par le CPSTI au titre de la responsabilité civile et pénale, de la responsabilité individuelle accident et dispose d'une couverture automobile spécifique pour les déplacements induits par son activité de médiation.

Il perçoit une indemnisation forfaitaire représentative des frais engagés à l'occasion de sa mission.

Le médiateur régional participe aux réunions et formations proposées par le médiateur national.

Le médiateur régional s'engage à respecter la charte de déontologie et à informer le médiateur national de toute situation pouvant conduire à un possible conflit d'intérêt.

Il accepte l'utilisation des outils informatiques et dématérialisés dans les échanges avec le référent administratif de la médiation régionale.

* * *