

Charte de déontologie du médiateur de la Protection sociale des travailleurs indépendants

La présente charte de déontologie du médiateur de la Protection sociale des travailleurs indépendants pose les règles que les médiateurs des travailleurs indépendants s'engagent à respecter dans l'exercice de leur mission.

Elle a été adoptée par l'Assemblée Générale du Conseil de la protection sociale des travailleurs indépendants (CPSTI) le 23 mai 2019.

ARTICLE 1 – OBJET DE LA CHARTE DE DEONTOLOGIE

La charte de déontologie du médiateur de la Protection sociale des travailleurs indépendants regroupe l'ensemble des règles et principes qui régissent l'activité, la conduite, le comportement et la posture de ceux et celles qui exercent les fonctions de médiateur, dans le cadre des textes applicables, notamment ceux joints en annexe.

Elle précise également les rapports entre la médiation et le public auquel elle s'adresse.

Elle rappelle aussi les principes et les recommandations qui doivent dicter la conduite de toute personne qui œuvre au sein de la médiation.

Cette charte constitue, ainsi, à la fois le fondement et la garantie de la qualité du processus de médiation et le cadre de référence éthique de toute personne qui exerce une fonction au sein de la médiation de la Protection sociale des travailleurs indépendants.

La médiation de la Protection sociale des travailleurs indépendants est un espace de liberté ouvert qui s'applique à elle-même des principes éthiques. Nul ne peut, ni déroger, ni s'affranchir, des règles posées par la présente charte.

Toute situation qui n'aurait pas été envisagée dans la présente charte, dans les statuts de l'AG du CPSTI ou du règlement intérieur de l'IR du CPSTI doit faire l'objet d'une interrogation auprès du médiateur national.

Cette charte est librement accessible sur le site de la sécurité sociale des indépendants.

ARTICLE 2 – PERSONNES CONCERNEES PAR LA CHARTE

La charte de déontologie du médiateur des travailleurs indépendants doit être appliquée par toutes les personnes qui interviennent dans la gestion du processus de médiation des travailleurs indépendants.

Elle s'applique :

- au médiateur national de la Protection sociale des travailleurs indépendants ;
- à chacun des médiateurs régionaux de la Protection sociale des travailleurs indépendants ;
- à toute personne (agents de médiation, stagiaires, agents occasionnels) intervenant ou ayant à connaître, pour le compte de ces médiateurs, des demandes de médiation.

Elle est donc signée, en double exemplaire, lors de leur désignation par chaque médiateur. Un exemplaire est remis au signataire, le second conservé à la médiation nationale.

Elle est remise à chaque agent pouvant œuvrer pour la médiation.

ARTICLE 3 – PRINCIPES ETHIQUES A RESPECTER

La médiation de la Protection sociale des travailleurs indépendants se définit comme un processus structuré par lequel un travailleur indépendant et un organisme gestionnaire de sa sécurité sociale tentent de parvenir à un accord en vue de la résolution amiable de leurs différends, avec l'aide d'un tiers, le médiateur.

Dans ce processus, le médiateur n'est ni juge, ni expert, ni arbitre, ni avocat.

Il s'engage et s'astreint à respecter des principes établis et reconnus pour conduire une médiation, dont notamment :

- **L'indépendance** : aucun lien objectif (personnel ou d'affaires) n'existe entre le médiateur et l'une des parties.
- **L'impartialité** : le médiateur ne prend pas la cause de l'une ou l'autre des parties et ne privilégie aucun point de vue sur un autre. Il conduit la médiation, sans en référer à aucune instance.
- **La neutralité** : le médiateur accompagne et oriente les parties dans la recherche d'une solution qui est retracée dans la recommandation qu'il produit au terme de la médiation.
- **La confidentialité** : le médiateur s'engage à ne divulguer aucune des informations relatives à la médiation, à son processus, et à son contenu.
- **La compétence** : le médiateur s'engage à se former régulièrement à la médiation, à la protection sociale et à l'environnement économique du travailleur indépendant.
- **Le libre consentement** : le médiateur et les parties choisissent librement d'entrer en médiation. Ils peuvent tout aussi librement se retirer de la médiation, sans en avoir à en justifier.

L'INDEPENDANCE ET L'IMPARTIALITE

Le médiateur est rattaché fonctionnellement à la direction de l'organisme auprès duquel il intervient et dispose des moyens, mis à disposition par celui-ci, nécessaires à l'exécution de ses missions.

Il accomplit sa mission en toute impartialité et ne peut recevoir aucune instruction quant au traitement d'une réclamation qui lui est soumise.

Il veille à prévenir toute situation de conflit d'intérêts.

Le médiateur déclare, s'il y a lieu, qu'il a un lien direct ou indirect, notamment d'ordre familial, professionnel ou financier, avec la personne dont la réclamation est examinée.

Lorsque tel est le cas, la réclamation est traitée par le médiateur d'un autre organisme de même nature.

Ainsi, il convient de prévenir les situations dans lesquelles un doute légitime pourrait naître, même du seul point de vue des apparences, quant à l'indépendance et l'impartialité des interventions du médiateur de la Protection sociale des travailleurs indépendants.

Charte de déontologie du médiateur de la Protection sociale des travailleurs indépendants

Ainsi, nul médiateur ne peut intervenir dans des situations où il serait partie prenante, à raison de ses attaches familiales, de son activité professionnelle ou associative, ou encore de ses intérêts matériels ou moraux.

En ce sens, il a l'obligation de veiller à éviter de se placer dans une situation qui l'exposerait à un intérêt privé de nature à influencer, ou paraître influencer, l'exercice indépendant, impartial et objectif de sa fonction. Si une telle situation se présentait ou si un doute se posait dans un contexte particulier, il a l'obligation d'en référer au médiateur national avant d'engager le processus de médiation. Ensemble, ils examinent la situation qui peut conduire au dessaisissement du médiateur pour le dossier en cause.

Dans le cas où le médiateur national serait lui-même concerné dans un conflit d'intérêts, il se met en retrait de lui-même et transmet la demande de médiation à un autre médiateur de la protection sociale des travailleurs indépendants.

Par ailleurs, nul médiateur ne peut recevoir d'instructions de quiconque pour le traitement d'une médiation.

Il s'engage à refuser, suspendre ou interrompre la médiation si les conditions de cette indépendance ne lui paraissent pas ou plus réunies et qu'il ne puisse pas transmettre la demande à un autre médiateur.

Au titre de l'impartialité et afin de réduire le risque de conflit d'intérêt, la fonction de médiateur de la protection sociale des travailleurs indépendants est notamment incompatible avec l'exercice d'un mandat de représentation au sein de l'Assemblée Générale du CPSTI ou dans une quelconque de ses Instances Régionales ou au sein d'une instance représentative d'un organisme de sécurité sociale.

Toute autre activité qui pourrait induire un risque important de conflit d'intérêt devra être signalée au médiateur national de la protection sociale des travailleurs indépendants.

L'INTEGRITE

Les médiateurs ne peuvent solliciter, accepter ou se faire promettre d'aucune source, ni directement ni indirectement, des avantages matériels ou immatériels dont l'acceptation pourrait les mettre en conflit avec leurs obligations professionnelles.

Ce devoir d'intégrité exclut toute complaisance, tout favoritisme et toute ingérence dans l'exercice de leurs fonctions.

Les médiateurs ne peuvent se prévaloir de cette qualité ou d'avoir eu cette qualité dans leurs activités extra-professionnelles pour obtenir un bénéfice moral ou d'influence à titre personnel du fait de cette appartenance.

L'usage du nom « médiateur de la Protection sociale des travailleurs indépendants » dans tout document de propagande ou de publicité, quel qu'en soit le support, est interdit.

LA NEUTRALITE

Le principe de neutralité interdit aux médiateurs de faire de leur fonction l'instrument d'une propagande quelconque.

Cette obligation de neutralité s'applique dans leurs rapports avec les parties en cause et les autres intervenants à la médiation afin de leur assurer un traitement égal et, également, dans le cadre de l'ensemble de leurs relations professionnelles.

Nonobstant la liberté de conscience qui leur est garantie, les médiateurs ne peuvent manifester leurs convictions politiques, philosophiques, syndicales ou religieuses dans l'exercice de leurs fonctions.

L'ÉQUITÉ

Les médiateurs mettent en œuvre le principe d'équité qui sous-entend de prendre en compte les situations et positions de chacune des parties, d'écouter chacune d'entre elles dans leurs arguments et de construire ensemble une solution au litige qui ne se rattache pas seulement au droit. La recommandation du médiateur s'inscrit dans une double dimension à la fois en droit et en équité.

L'OBLIGATION DE RÉSERVE

Les médiateurs doivent faire preuve de réserve et de retenue dans l'expression écrite et orale de leurs opinions personnelles à l'égard des parties en cause et des autres intervenants à la médiation.

L'obligation de réserve dans l'expression publique d'opinions personnelles vise particulièrement les convictions politiques, philosophiques, syndicales ou religieuses.

LA CONFIDENTIALITE ET LE SECRET PROFESSIONNEL

La médiation est soumise au principe de confidentialité.

Les constatations du médiateur et les déclarations recueillies au cours de la médiation ne peuvent être divulguées aux tiers ni invoquées ou produites dans le cadre d'une instance judiciaire ou arbitrale sans l'accord des parties.

Il est fait exception aux alinéas précédents dans les deux cas suivants :

- En présence de raisons impérieuses d'ordre public ou à l'intégrité physique ou psychologique de la personne ;
- Lorsque la révélation de l'existence ou la divulgation du contenu de l'accord issu de la médiation est nécessaire pour son exécution.

Les médiateurs sont astreints au secret professionnel pour les faits, actes ou renseignements dont ils ont connaissance en raison de leurs fonctions.

En conséquence, ils sont tenus de ne divulguer aucune information dont ils sont dépositaires du fait de leurs fonctions.

Le secret professionnel s'exerce à l'égard des tiers, quels qu'ils soient, sauf lorsqu'ils ont eux-mêmes à connaître des informations en cause.

Le secret professionnel perdure après la cessation de fonctions du médiateur.

LA DILIGENCE, LA RIGUEUR ET LE COMPORTEMENT RESPECTUEUX

Les médiateurs s'attachent à exercer leurs attributions dans un souci permanent de tolérance et d'objectivité.

Ils s'engagent à faire preuve de diligence, rigueur et compétence dans l'exercice de leurs fonctions et notamment dans l'instruction des demandes qu'ils sont amenés à connaître.

Lorsqu'une recommandation est émise par le médiateur, celle-ci est fondée en droit et en équité. Il doit prendre en compte le contexte propre à chaque cas et notamment lorsque l'application stricte du droit produit des effets disproportionnés ou manifestement injustes.

Le médiateur s'engage à répondre avec diligence à toutes les demandes, à conduire à son terme la médiation et à en garantir la qualité.

Concernant les relations avec les parties :

Les médiateurs effectuent une analyse individualisée et impartiale des demandes recevables en médiation dont le traitement leur est confié dans le respect des principes du contradictoire, et de transparence en veillant à la motivation consciencieuse de leurs réponses.

Ils respectent les règles de l'attention et de la courtoisie vis-à-vis de ceux qu'ils écoutent.

Ils entretiennent des relations empreintes de délicatesse et de bienveillance avec les parties en cause et des autres intervenants à la médiation, par un comportement respectueux de la dignité des personnes.

Leur attitude doit rester, en toutes circonstances, empreinte de neutralité sans laisser transparaître de sentiment personnel favorable ou hostile.

L'USAGE DES MEDIAS

Les médiateurs veillent tout particulièrement à préserver une discrétion dans le cadre des sollicitations dont ils pourraient faire l'objet de la part de medias.

Les réponses à de telles demandes devront faire l'objet d'une coordination avec le médiateur national, dans le cadre du plan national de communication.

Concernant les medias sociaux, les médiateurs doivent en faire un usage approprié.

Dans leur utilisation et dès lors qu'ils font mention de leur qualité de médiateur, ils doivent respecter notamment les principes suivants : usage raisonnable, principe de loyauté, devoir de réserve, devoir de confidentialité.

Cette expression, lorsqu'elle porte sur des thématiques ou des sujets concernant la médiation de la Protection sociale des travailleurs indépendants, ne doit pas porter atteinte à l'apparence d'impartialité et d'indépendance de celle-ci.

LA FORMATION A L'ENVIRONNEMENT DES TRAVAILLEURS INDEPENDANTS ET A LA MEDIATION

Peuvent être désignées en qualité de médiateurs toutes personnes qui justifient d'une formation ou d'une expérience adaptée à la pratique de la médiation et qui possèdent, par l'exercice présent ou

passé d'une activité, une qualification en droit suffisante eu égard à la nature des affaires à connaître, et en particulier en droit de la sécurité sociale.

Ainsi, le médiateur de la Protection sociale des travailleurs indépendants est un tiers compétent sur les sujets qui lui sont confiés en médiation.

Il doit être compétent soit par formation soit du fait de son expérience professionnelle ou au titre d'activités sociales dans le domaine de la médiation et dans le domaine du droit, en particulier de la sécurité sociale.

Tout au long de son mandat, il s'engage à actualiser et à perfectionner ses connaissances théoriques et pratiques de la médiation et du droit des travailleurs indépendants.

Cet engagement prend notamment la forme d'une acceptation à suivre toute formation complémentaire que le médiateur national jugerait nécessaire.

LA TRANSPARENCE

Le médiateur national des travailleurs indépendants garantit la transparence de son activité et, notamment, il informe :

- les publics de manière claire et complète sur les valeurs et les principes de la médiation ainsi que sur les conditions de déroulement du processus.
- sur les effets de la médiation, notamment, le cas échéant, sur la suspension des délais de recours et sur le fait que les demandeurs conservent leur droit de saisir les tribunaux.

Le médiateur national rend public, chaque année, un rapport détaillé sur son activité.

ANNEXE : FONDEMENTS JURIDIQUES**Article L612-3**

(à compter du 01/01/2019) *Modifié par LOI n°2017-1836 du 30 décembre 2017 - art. 15 (V)*

L'assemblée générale du Conseil de la protection sociale des travailleurs indépendants comprend :

- 1° Des représentants des travailleurs indépendants, désignés par les organisations professionnelles représentatives de ces travailleurs au niveau national, telles qu'elles sont définies à l'article L. 612-6 ;
- 2° Des représentants des travailleurs indépendants retraités, désignés par les organisations mentionnées au 1° ;
- 3° Des personnalités qualifiées, désignées par arrêté du ministre chargé de la sécurité sociale.

Cette composition assure l'égale représentation des femmes et des hommes. Un décret fixe les conditions de cette représentation.

L'Etat est représenté auprès du conseil d'administration par des commissaires du Gouvernement.

Participent également aux réunions, en fonction de l'ordre du jour, les directeurs ou directeurs généraux des organismes mentionnés aux articles L. 221-1, L. 222-1 et L. 225-1 ou leurs représentants.

L'assemblée générale désigne parmi ses membres une personne titulaire et une personne suppléante qui la remplace en cas d'empêchement pour représenter le conseil de la protection sociale des travailleurs indépendants au sein du conseil ou du conseil d'administration des organismes mentionnés au septième alinéa du présent article. Cette personne dispose dans ce conseil ou ces conseils d'administration d'une voix consultative. L'assemblée générale procède aux autres désignations nécessaires à la représentation des travailleurs indépendants dans les instances ou organismes au sein desquels ceux-ci sont amenés à siéger.

L'assemblée générale désigne en outre un médiateur national chargé de coordonner l'activité des médiateurs placés auprès de chaque instance régionale. Le médiateur remet chaque année au Conseil de la protection sociale des travailleurs indépendants un rapport sur les activités de médiation des instances régionales de ce conseil. Ce rapport est transmis aux ministres chargés de la sécurité sociale et du budget ainsi qu'au Défenseur des droits.

Article L612-4

(à compter du 01/01/2019) *Modifié par LOI n°2017-1836 du 30 décembre 2017 - art. 15 (V)*

Les instances régionales de la protection sociale des travailleurs indépendants sont composées de représentants des travailleurs indépendants et des retraités désignés par les organisations mentionnées au 1° de l'article L. 612-3.

Le ressort géographique de ces instances est la circonscription administrative régionale. Toutefois, une délibération de l'assemblée générale mentionnée au même article L. 612-3 peut prévoir qu'une instance régionale couvre plusieurs de ces circonscriptions. Une instance unique est mise en place pour l'ensemble des collectivités mentionnées à l'article L. 751-1 à l'exception de La Réunion.

Les instances régionales décident de l'attribution des aides et prestations en matière d'action sanitaire et sociale accordées aux travailleurs indépendants dans le cadre des orientations définies par le conseil mentionné à l'article L. 612-1. Les demandes sont déposées auprès des organismes locaux et régionaux du régime général, qui les instruisent, saisissent les instances régionales pour décision et procèdent au paiement des aides et prestations attribuées.

Au sein des conseils et conseils d'administration des caisses mentionnées aux articles L. 211-1, L. 213-1, L. 215-1, L. 215-5, L. 216-5 et L. 752-4, un membre de l'instance régionale de la protection sociale des travailleurs

Charte de déontologie du médiateur de la Protection sociale des travailleurs indépendants

indépendants de la région dans laquelle se situent ces caisses, désigné par cette instance, représente le conseil de la protection sociale des travailleurs indépendants. Il dispose dans ces conseils et conseils d'administration d'une voix consultative. Les instances régionales de la protection sociale des travailleurs indépendants procèdent aux autres désignations nécessaires à la représentation des travailleurs indépendants dans les instances ou organismes au sein desquels ceux-ci sont amenés à siéger.

Les instances régionales désignent en outre un médiateur chargé d'accompagner dans leur circonscription les travailleurs indépendants amenés à former une réclamation relative au service de leurs prestations de sécurité sociale ou au recouvrement de leurs cotisations par les organismes du régime général.

Article R.612-9 (à compter du 01/01/2019)

Modifié par Décret n°2018-174 du 9 mars 2018 - art. 13

I.- Les réclamations, formulées par les travailleurs indépendants, qui concernent leurs relations avec l'un des organismes mentionnés aux articles L. 211-1, L. 213-1, L. 215-1, L. 216-4 et L. 752-4 et qui portent sur leurs cotisations ou contributions de sécurité sociale ou le service de leurs prestations peuvent être présentées, sans préjudice des voies de recours existantes, au médiateur régional de la protection sociale des travailleurs indépendants.

Le médiateur régional est désigné par l'instance régionale de la protection des travailleurs indépendants. Il est compétent à l'égard de l'ensemble des organismes dont le siège administratif est situé dans la circonscription de l'instance régionale.

Il formule auprès du directeur ou des services de l'organisme concerné des recommandations pour le traitement de ces réclamations, dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur.

II.- La réclamation ne peut être traitée par le médiateur que si

1° Elle a été précédée d'une démarche des travailleurs indépendants auprès des services concernés de l'organisme ;

2° Aucune des procédures prévues aux articles R. 142-1, L. 243-6-3, L. 243-6-5 et L. 243-7 n'a été engagée.

L'engagement d'une des procédures mentionnées à l'alinéa précédent met fin à la médiation.

Le délai mentionné au deuxième alinéa de l'article R. 142-1 est suspendu pendant la phase de médiation. Celle-ci s'achève lorsque le médiateur régional en fait état auprès du travailleur indépendant et au plus tard au bout de trois mois.

III.- Le médiateur national définit l'organisation générale du traitement des réclamations par les médiateurs régionaux, coordonne et anime le travail de ces derniers.

Il formule, dans le rapport prévu au dernier alinéa de l'article L. 612-3, les propositions qui lui paraissent de nature à améliorer le fonctionnement du service rendu aux travailleurs indépendants.

IV.- Les médiateurs régionaux exercent leur activité à titre bénévole. Ils perçoivent une indemnité forfaitaire représentative de frais dont le montant est fixé par arrêté du ministre chargé de la sécurité sociale.

Charte de déontologie du médiateur de la Protection sociale des travailleurs indépendants

Cette charte est signée par la Présidente du CPSTI, le Directeur du CPSTI, le Médiateur national du CPSTI et par chaque médiateur régional désigné à ce jour.

Fait à La Plaine Saint Denis Le 23 mai 2019

| | | | | | |
|--|--|--|---|--|--|
| La Présidente du CPSTI Mme Sophie DUPREZ | | Le Directeur du CPSTI M. Philippe RENARD | | Le médiateur national du CPSTI M. Jean-Philippe NAUDON | |
| Mr Jean-Pol RICHELET Médiateur régional IR Grand Est | Mr Jacques BIGNON Médiateur régional IR Bourgogne Franche Comté | Mr Jean-Jacques PILLOUX Médiateur régional IR Aura | Mr Jean-Jacques DE RONCHI Médiateur régional IR PACA | | |
| Mr André MAURY Médiateur régional IR Occitanie | Mr Eric AGULLO Médiateur régional IR Nouvelle Aquitaine | Mr Pierre COUDRAIS Médiateur régional IR Bretagne | Mr Olivier COSTE Médiateur régional IR Pays de la Loire | | |
| Mr Guillaume RENTY Médiateur régional IR Normandie | Mme Chantal BOULANGE Médiateur régional IR Centre Val de Loire | Mr Emmanuel COHARDY Médiateur régional IR Hauts de France | Mr Jean FORICHON Médiateur régional IR IDF | | |
| Mr Daniel CORVIS Médiateur régional IR Antilles Guyane | | | | | |