

25 ans de Médiation en MSA



1998-2025 : les grandes dates de la médiation



Cinq Médiateurs



Louis Goupilleau (2000 -2005)

Diplômé de l'Institut des hautes études de droit rural et d'économie agricole, il a exercé différentes responsabilités dans les organisations professionnelles agricoles, terminant sa carrière au poste de directeur général de l'Assemblée permanente des chambres d'agriculture.



Pierre-Henri Degregori (01/2006 -12/2012)

Diplômé de l'Institut d'études politiques de Grenoble, il effectue sa carrière au sein des organisations professionnelles agricoles. Sous-directeur de la FNSEA en charge des affaires juridiques, sociales et fiscales, il en devient le directeur général-adjoint.



Jean-François Chadelat (01/2013 - 12/2015)

Décédé en 2018, il était diplômé de l'Institut des actuaires français et docteur en mathématiques. Il a notamment été conseiller technique pour les questions de sécurité sociale, auprès du ministre des Affaires sociales puis directeur général de l'Acoss. Nommé ensuite inspecteur général des affaires sociales, il a été détaché de ce corps en 2003 pour devenir directeur du Fonds CMU.



Roland Baud (01/2016 - 03/2022)

Ingénieur agronome (INA-PG) il dirige la Safer de Bourgogne avant de prendre la tête pendant près de 15 ans de la FNSafer et de la Société centrale d'aménagement foncier et rural. Il sera ensuite durant 10 ans directeur général de l'Assemblée permanente des chambres d'agriculture.



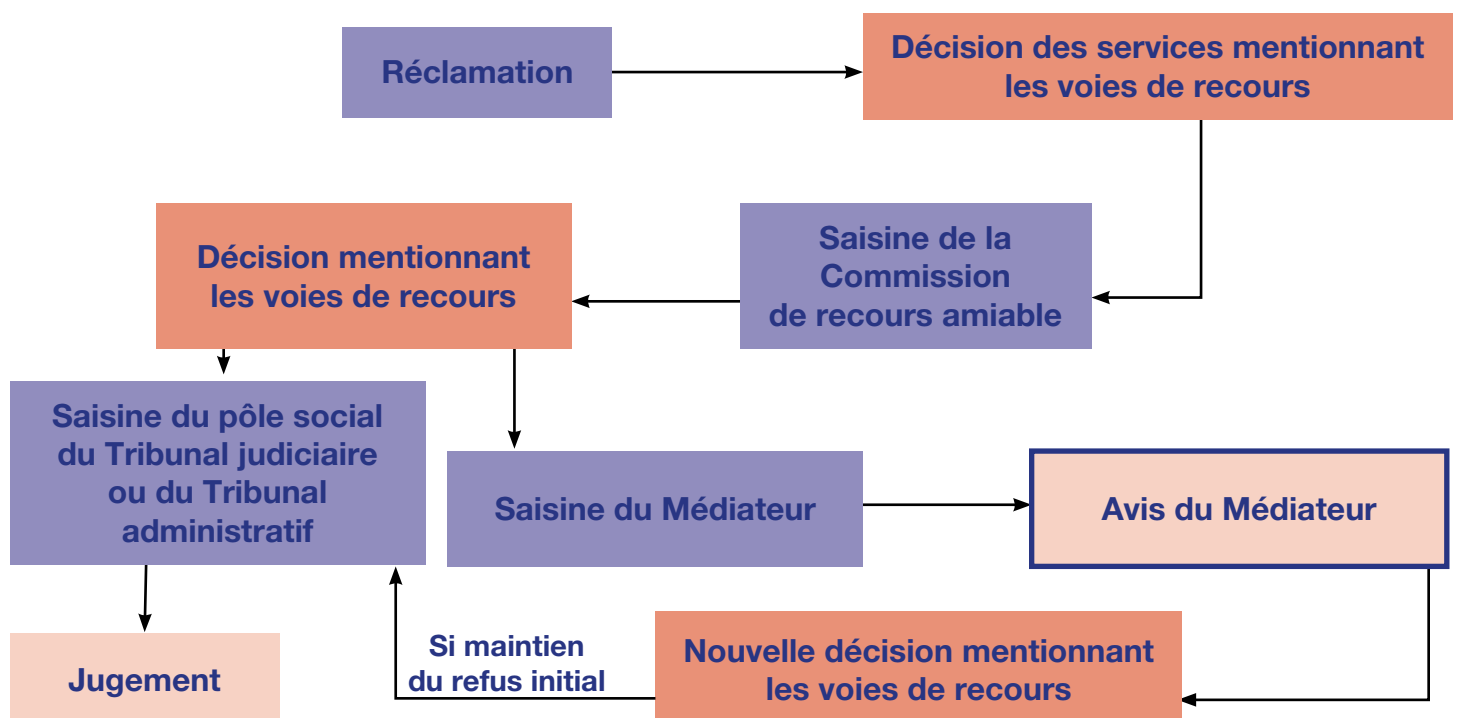
Jean-Marie Marx (04/2022 - 04/2028)

Ingénieur général honoraire des ponts, des eaux et forêts, il débute sa carrière au ministère de l'Agriculture et devient ensuite directeur général délégué de l'ANPE puis directeur général de l'Association pour l'emploi des cadres (Apec). En 2018, il est nommé Haut-Commissaire aux compétences et à l'inclusion dans l'emploi. Il est par ailleurs président du conseil d'administration de l'Agence nationale pour la formation professionnelle des adultes.

Les missions du Médiateur MSA

- Rendre un avis après décision de la CRA sur les réclamations qui lui sont adressées par les personnes affiliées à une caisse de MSA.
- Accompagner les assurés en cas de problème de qualité de service.
- Proposer des modifications de la réglementation.
- Élaborer un rapport annuel, examiné par le CA de la CCMSA ; ce rapport est transmis au Défenseur des droits.

La chaîne des recours en MSA



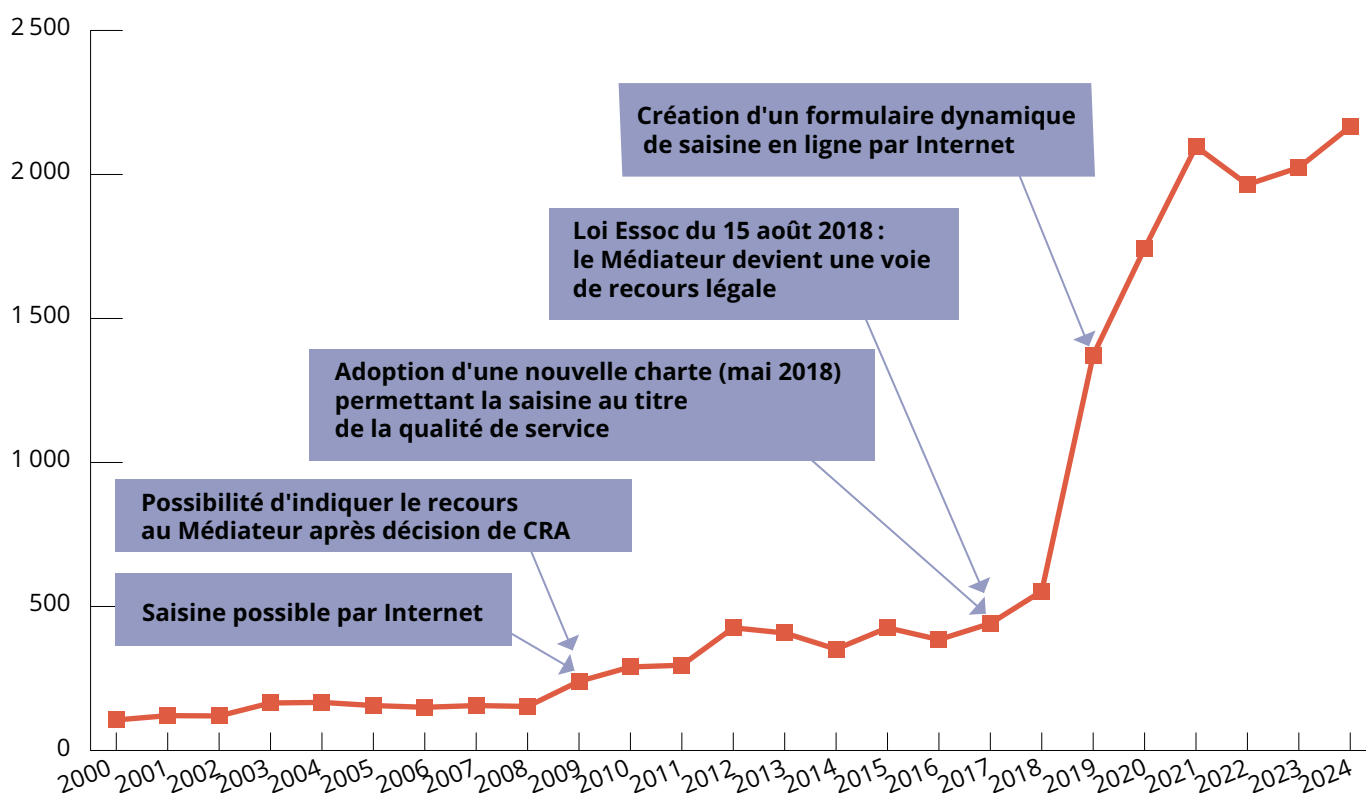
● Démarche de la CCMSA

● Démarche de l'assuré

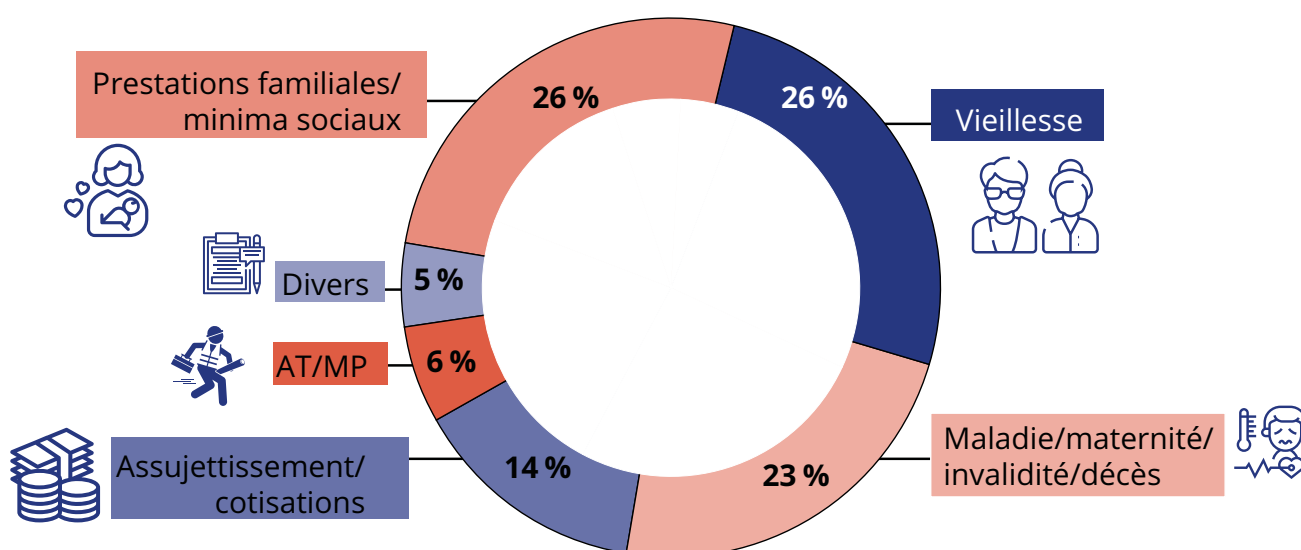
● Autre

25 ans en chiffres

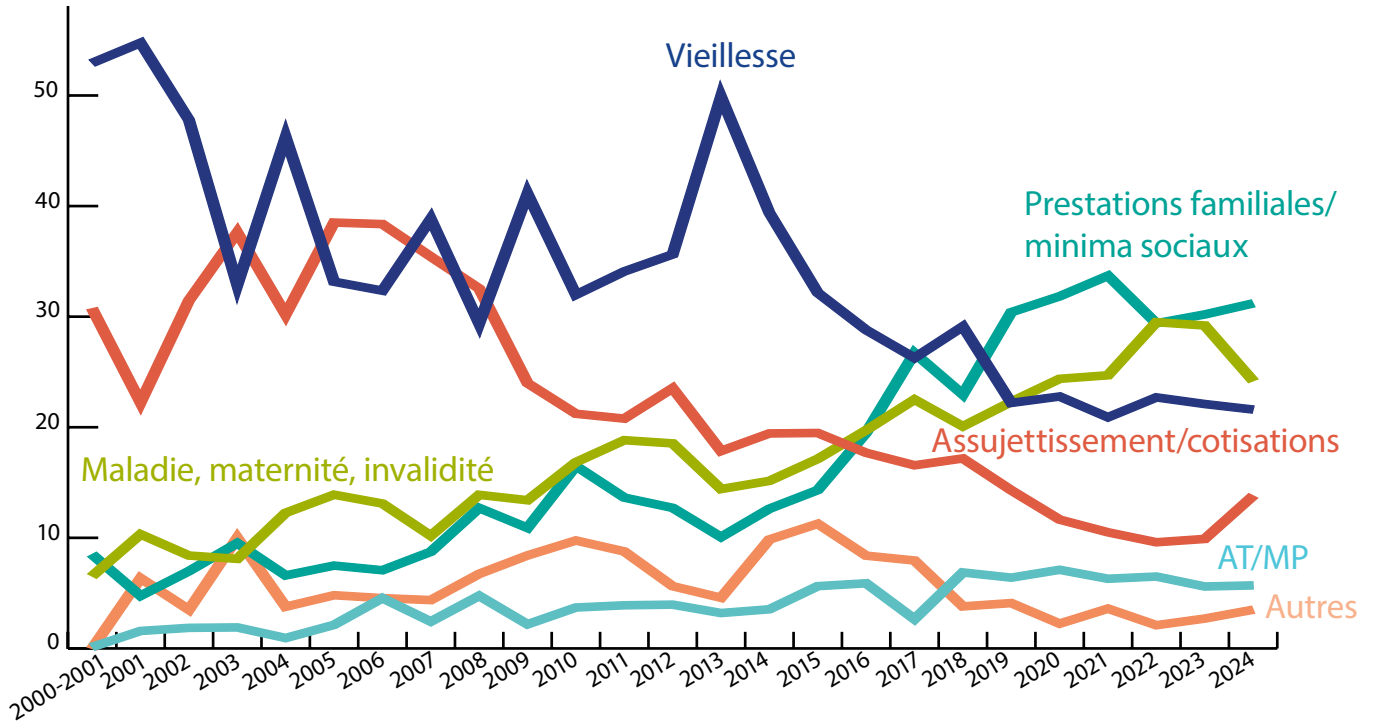
Évolution du nombre de nouvelles saisines du Médiateur



16 428 saisines

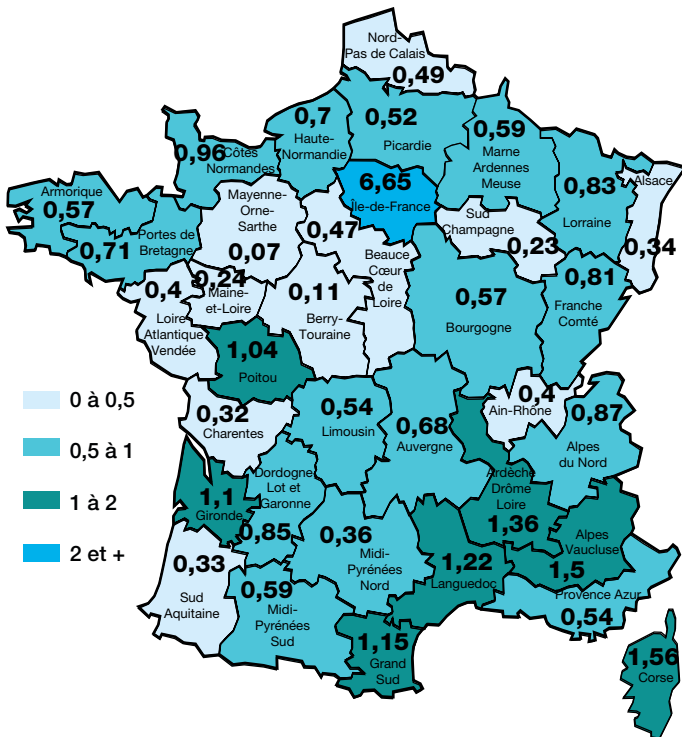


Évolution des saisines par branche de sécurité sociale



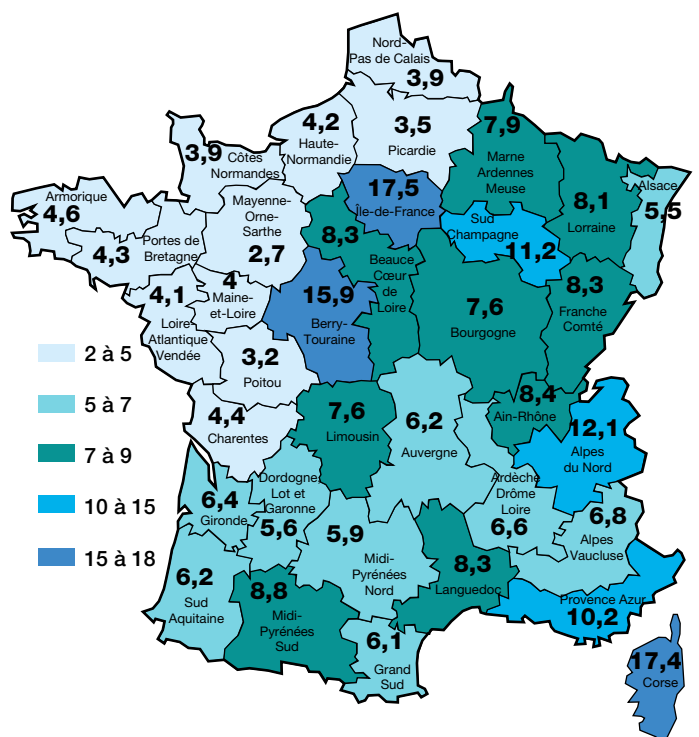
Nombre de saisines pour 10 000 assurés gérés en maladie

En 2011



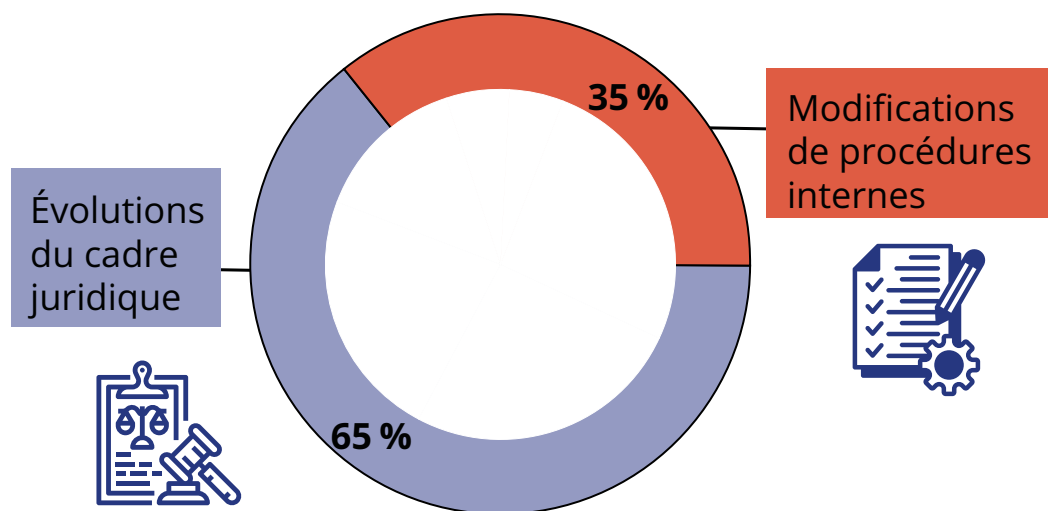
347 saisines

En 2024

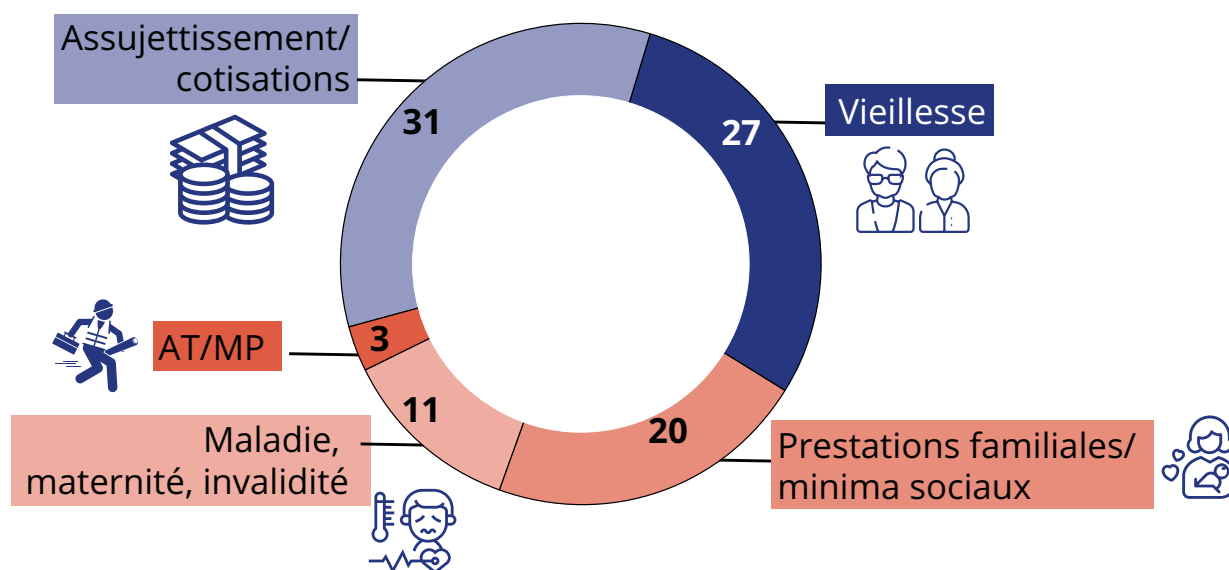


2166 saisines

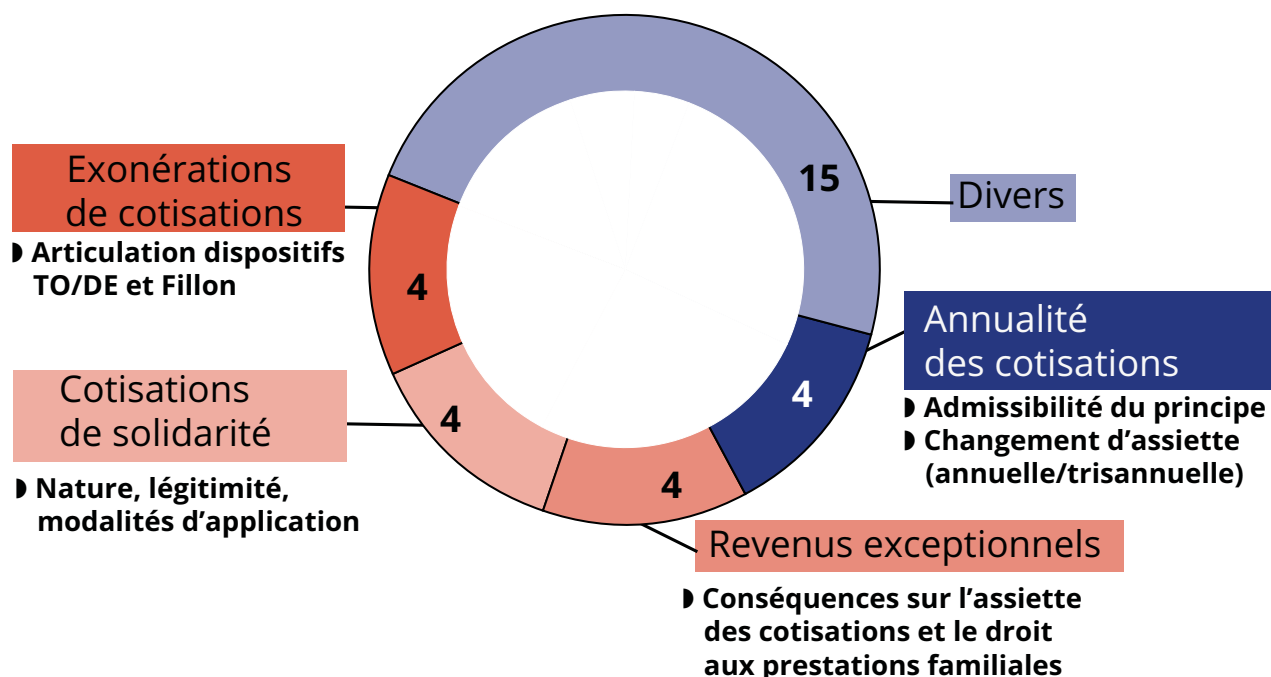
141 propositions d'évolutions juridiques et de procédures internes



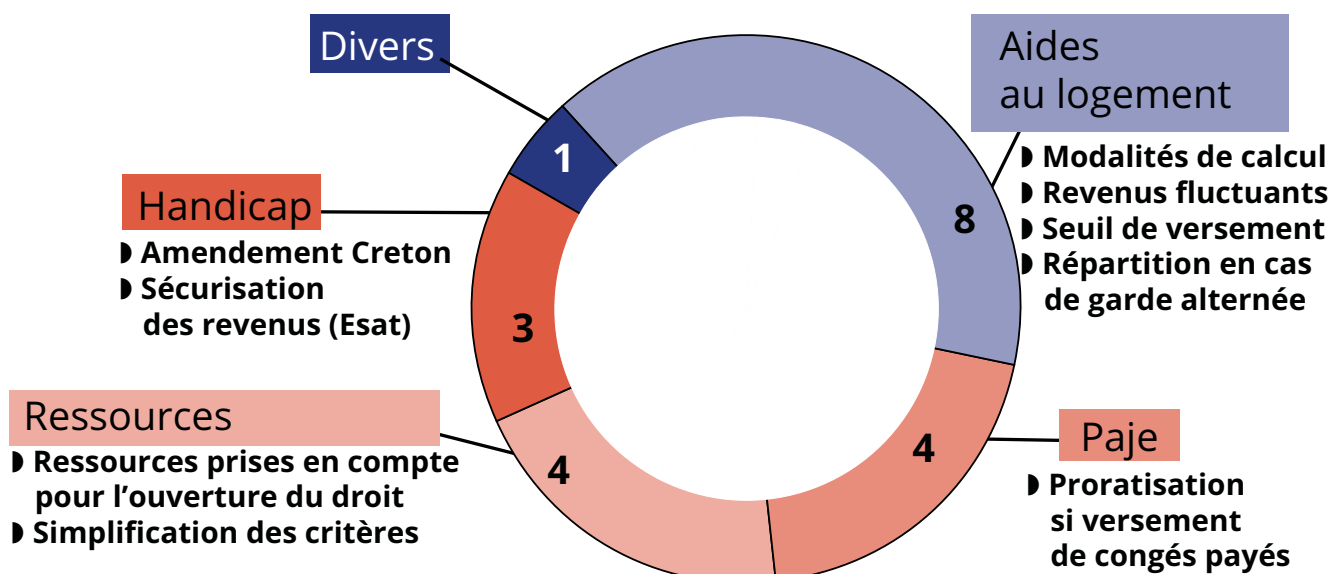
92 propositions d'évolutions du cadre juridique, par branche



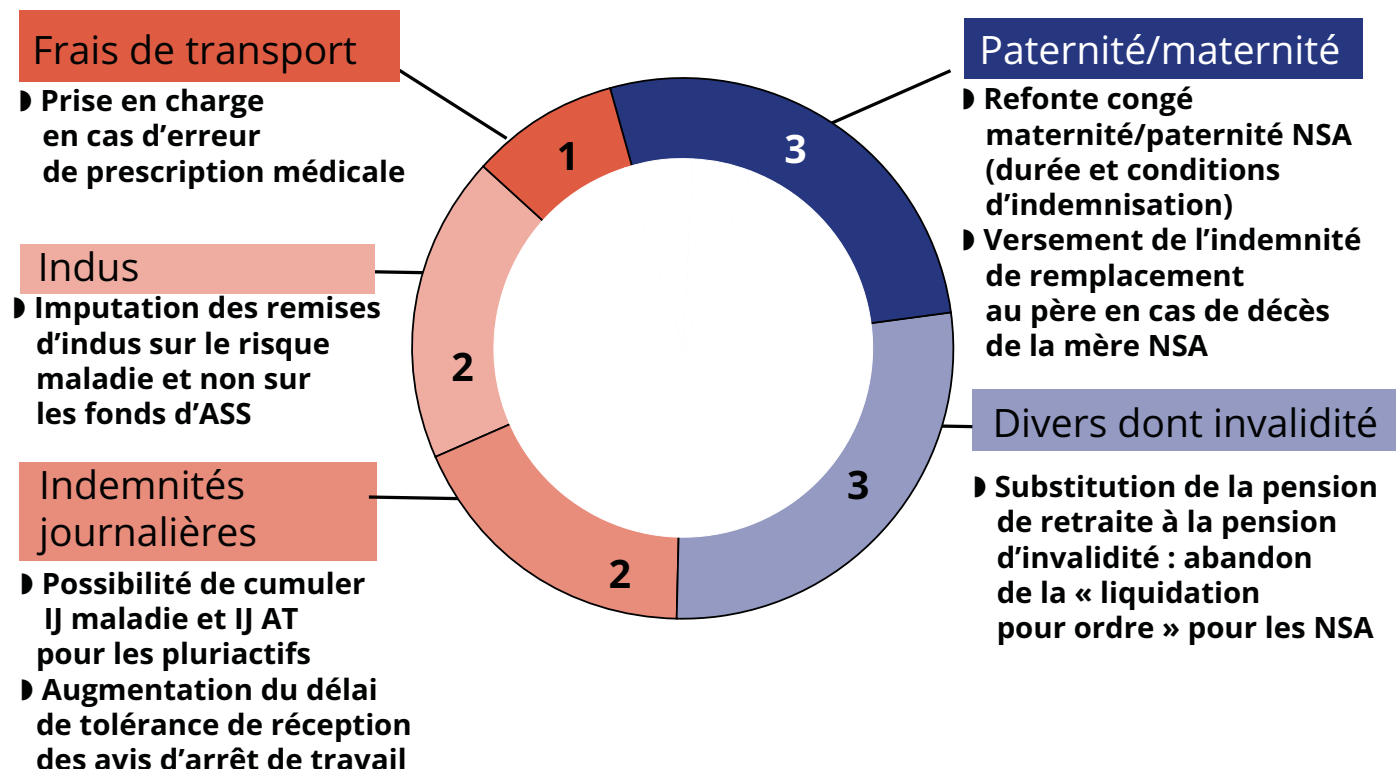
31 propositions d'évolutions juridiques assujettissement/cotisations



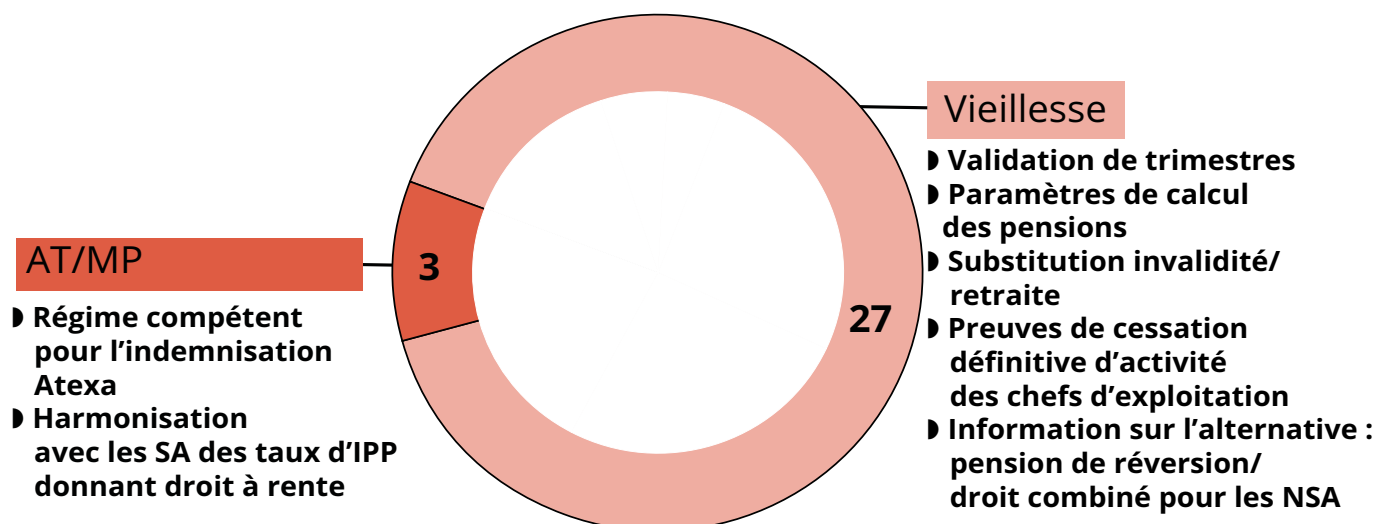
20 propositions d'évolutions juridiques prestations familiales/minima sociaux



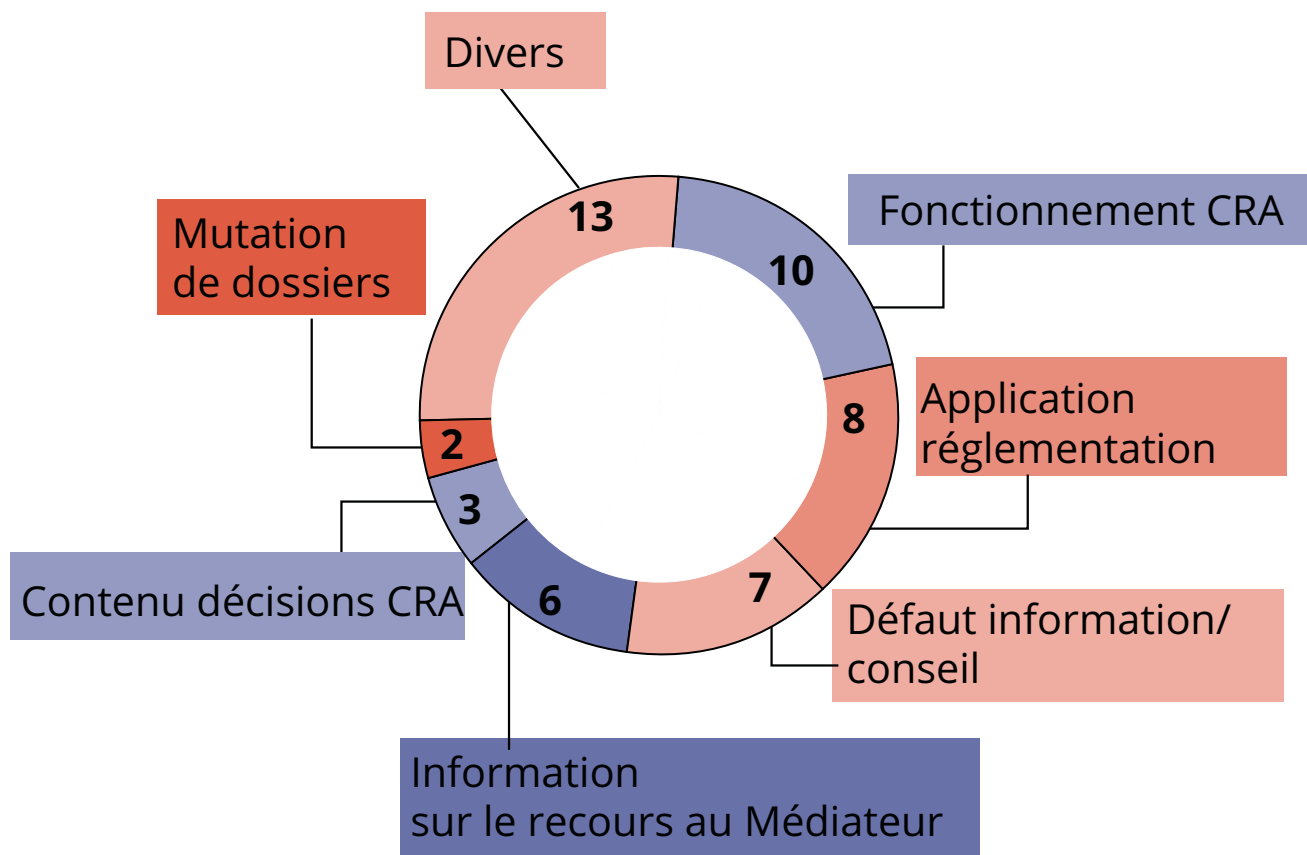
11 propositions d'évolutions juridiques maladie/maternité/invalidité



30 propositions d'évolutions juridiques vieillesse, accidents du travail et maladies professionnelles



49 propositions de modifications de procédures internes



- **Mieux informer sur les conditions de recours à la médiation :**
 - décision préalable de la CRA ;
 - respect du champ de compétences (sujets exclus).
- **Harmoniser et améliorer le fonctionnement des CRA :**
 - accuser réception de la saisine et donner un délai prévisionnel d'examen du dossier ;
 - pédagogie et motivation en droit et en faits des décisions ;
 - éviter les décisions implicites de rejet.
- **Rendre plus claires les notifications de pension (interrégimes)**
- **Réduire les problèmes de mutation de dossiers de prestations familiales entre CMSA et CAF et entre CMSA**
- **Clarifier auprès des intéressés le « statut » de cotisant de solidarité**

Des résultats positifs...

- Une voie de recours amiable devenue opérationnelle
- Une « tour d'observation » des signaux faibles
- Un processus fluide et réactif entre le Médiateur et ses correspondants
- Un délai de traitement moyen d'un mois des dossiers portant sur l'application du droit
- Des litiges impliquant la qualité de service en forte diminution
- Des recommandations de révision de décisions de CRA suivies dans 9 cas sur 10
- Un rôle de pédagogie et d'intermédiaire de confiance : des contentieux évités
- Bonne coordination avec les médiations sociales (régime général et Agirc-Arrco)

... mais aussi des points d'attention

- Des thématiques récurrentes non résolues comme les délais de traitement en CRA encore trop longs et disparates
- De trop rares évolutions législatives et réglementaires
- La nécessité d'informer plus systématiquement le Médiateur des suites données à ses avis (amicales ou judiciaires)
- Une attention à porter aux moyens du front office des CMSA et à la personnalisation des réponses écrites faites aux assurés

Perspectives

- Analyse approfondie des propositions de modifications juridiques depuis l'origine
- Des chantiers à mener afin de :
 - diminuer les saisines non recevables (près de 50 %) ;
 - appliquer le droit à l'erreur de façon plus équitable ;
 - apporter une meilleure qualité des réponses ;
 - améliorer la chaîne du recours amiable (réclamations, CRA, médiation).
- Communication sur la médiation auprès des élus et des agents
- Formation interne des correspondants
- Encourager la participation des correspondants aux réunions territoriales de médiateurs de services publics

