santé
famille
retraite
services

CCMSA
Direction Générale
Département Médiation

Bobigny, le 31 janvier 2023

Révision de la charte de la médiation en MSA

La charte de la médiation a été rédigée concomitamment à la création du Médiateur de la MSA, en 2000, afin de donner à son activité un cadre conventionnel. En signant ce texte, chaque caisse de MSA s'engageait à respecter un certain nombre de processus et de pratiques auxquels les requérants peuvent se référer. En plus de 20 ans des évolutions significatives sont intervenues concernant le cadre juridique, la nature et les modalités d'exercice de l'activité qui ont rendu nécessaire des adaptations du texte. La présente note propose de nouvelles modifications rédactionnelles destinées à mettre en meilleure adéquation la pratique actuelle du Médiateur et la charte. Cette démarche est conforme à l'article 12 de la dernière version de la charte (août 2018) qui prévoit que le Médiateur ou le CA de la CCMSA peuvent être à l'initiative d'une révision de la charte.

1. Structure et versions

La charte a connu trois versions successives :

1) **2000** : elle n'avait pas été datée avant envoi aux caisses, elle comporte donc autant de dates de signature que de caisses existantes dans les années 2000 (89), dates comprises en l'occurrence entre février 2000 et mars 2008.

2) **Mai 2018** : cette version (signée par la CCMSA en juillet) visait à intégrer les réflexions d'un groupe de travail institutionnel qui avait associé les caisses afin d'améliorer la gestion amiable des litiges par la médiation et d'assurer sa bonne articulation avec les travaux des CRA ; elle plaçait désormais au nombre des missions du Médiateur la prise en charge des saisines relevant de la qualité de service. Cette nouvelle charte était, avant envoi aux caisses pour ratification, déjà signée par le Médiateur, le Président et le Directeur général de la CCMSA.

3) **Août 2018** : cette version modifiait la précédente sur un seul point, néanmoins majeur, qui résultait du vote de la loi Essoc : la référence à l'article du code rural ayant instauré un médiateur en MSA, au plan légal cette fois.

La structure générale de la charte a peu changé depuis la version initiale qui comportait déjà 12 articles. On note essentiellement la suppression, en juillet 2018, d'un article relatif aux « relations avec les autorités administratives » qui prévoyait la consultation éventuelle par le Médiateur du chef de l'antenne de la MNC, cette méthode n'étant plus utilisée et plus tout à fait conforme à l'éthique de la médiation institutionnelle.

La charte définit successivement l'objectif de la médiation en MSA, le « profil » du médiateur ; ses trois principales missions ; qui peut le saisir et de quelle façon ; son champ de compétences ; la façon dont est menée l'instruction d'un dossier ; le statut d'une recommandation et la publicité donnée à l'activité du médiateur.

2. Modifications proposées

Les modifications proposées portent principalement sur :

- **Les personnes pouvant recourir au Médiateur** ; on précise notamment qu'un professionnel de santé ou paramédical ne peut le faire concernant son propre litige avec une caisse ; le conciliateur santé est en revanche compétent (art. 4)

- **Le champ de compétences du Médiateur**. C'est sur ce sujet d'abord qu'il convenait de mettre le texte de la charte en accord avec la pratique ; il est proposé d'exclure explicitement dorénavant :
  - les demandes de remises pécuniaires de tous types ;
  - les litiges dans lesquels une procédure judiciaire (y compris par huissier de justice) est engagée ;
  - les litiges avec les professionnels de santé (recherche d'un médecin traitant particulièrement) qui relèvent du conciliateur santé ;
  - les situations de fraude qualifiées comme telles par les caisses (art. 5).

- **L'obligation pour le requérant de joindre la copie de la notification de décision de la CRA pour que la saisine soit recevable par le Médiateur** (art. 6) ; pour être pleinement opposable cette obligation devra néanmoins apparaître dans la notification de décision adressée par la CRA à l'assuré.

3. Procédure et calendrier

La modification de la Charte implique l'accord de ses trois parties : la CCMSA, le Médiateur, les caisses puis la formalisation d'une nouvelle version qui sera soumise à ratification. Le processus est le suivant :

- travail avec les correspondants du Médiateur lors de leur réunion le 18 janvier 2023 sur les modifications à apporter;
- validation des modifications par le Bureau CCMSA du 5 avril 2023 puis le CA CCMSA du 6 avril 2023 ;
- signature par le Médiateur, le président et le DG de la CCMSA ;
- examen et ratification de la nouvelle charte par le CA de chaque caisse ;
- signature par le président et le DG de chaque caisse ;

CHARTE DE LA MEDIATION DE LA MUTUALITE SOCIALE AGRICOLE

Avril 2023

Préambule

La Mutualité sociale agricole (MSA), chargée de la mise en œuvre de la protection sociale agricole, dispose au plan national, d'un médiateur dont l'existence a été inscrite dans le code rural (article L723-34-1). Son action est régie par la présente charte qui constitue, pour l'ensemble des organismes de MSA, un socle fixant les principes et les modalités de mise en œuvre de la médiation. Les caisses générales de sécurité sociale, n'étant pas des organismes de MSA au sens du code rural, n'en sont pas signataires.

Article 1: Objectif

Dans le but d'offrir un meilleur service aux assurés, la médiation est un processus facultatif qui a pour objet de favoriser le règlement amiable des différends entre les personnes visées à l'article 4 ci-dessous et les caisses de Mutualité sociale agricole (CMSA). Son positionnement au niveau national permet de traiter de manière homogène des contestations de nature similaire, tant en droit qu'en équité.

L'intervention du Médiateur, gratuite pour le demandeur, constitue à la fois une voie complémentaire aux procédures internes de recours amiable sur les litiges pouvant survenir entre assurés et CMSA ainsi qu'un vecteur d'amélioration de la protection sociale agricole.

La saisine des tribunaux reste toujours possible par la partie qui ne se satisferait pas de l'avis du Médiateur.

Le Médiateur accomplit sa mission conformément aux principes de confidentialité (auxquels sont soumises les parties) et d'efficacité, en s'engageant à répondre aux demandes avec diligence et souci de la qualité du service rendu aux assurés.

Article 2 : Nomination du Médiateur

Le médiateur est nommé par le conseil d'administration de la Caisse centrale de Mutualité sociale agricole (CCMSA) pour une période de 3 ans renouvelable une fois.

Choisi parmi des personnalités extérieures à la MSA, il s'acquitte personnellement de sa mission qu'il exerce en toute indépendance, neutralité et impartialité. Connaisseur du monde agricole et des spécificités de sa protection sociale, il possède en outre des qualités personnelles d'écoute et de rigueur reconnues.

Placé auprès de l'organisme central, il dispose des moyens nécessaires à sa mission lui permettant de traiter les dossiers dans les meilleures conditions.

Article 3 : Mission du Médiateur

Le Médiateur, qui est soumis à une obligation de moyens, a une triple mission :

- émettre un avis, éventuellement faire des recommandations, sur les différends qui lui sont soumis ;

- accompagner, le cas échéant, la démarche des assurés vis-à-vis des caisses lorsque ceux-ci rencontrent des difficultés dans la prise en compte de leurs réclamations ;

- suggérer les modifications qu'il lui paraît opportun d'apporter à la réglementation et contribuer à l'ajustement des règles et procédures internes des organismes de MSA.

Article 4 : Recours au Médiateur

Le Médiateur peut être saisi par :

- l'ensemble des personnes physiques ou morales relevant ou ayant relevé du régime agricole de protection sociale, ou par toute personne agissant pour leur compte ;

- le président ou le directeur général de la Caisse centrale de la MSA. Il peut être saisi par le Défenseur des droits, par ses délégués locaux ;

- un autre médiateur de la sécurité sociale, notamment dans le cadre de règles fixées par convention.

Il peut être consulté par la direction d'une caisse de MSA sur le dossier d'un assuré, préalablement à une commission de recours amiable.

Il ne peut en revanche être saisi par un professionnel de santé ou paramédical ou par un établissement sanitaire.

Article 5 : Champ de compétences

Le Médiateur a compétence pour l'ensemble des contestations pouvant survenir en matière de protection sociale obligatoire. Sont toutefois exclus les litiges impliquant les décisions relevant d'une compétence médicale ainsi que les différends en matière d'action sanitaire et sociale.

S'agissant des activités (recouvrement de cotisations, versement de prestations...) gérées par les organismes de MSA pour le compte de tiers (Etat, départements, organismes professionnels agricoles...), il est compétent dans la limite des délégations de gestion qui leur ont été confiées.

En outre le médiateur n'a pas compétence pour connaître des différends concernant les relations entre les caisses de MSA et leurs agents dans le cadre de l'exécution du contrat de travail.

Il ne peut se prononcer sur les remises totales ou partielles de nature pécuniaire (remises d'indus ou de dettes dont la réalité n'est pas contestée, pénalités et majorations de retard) ainsi que l'établissement ou la renégociation d'échéanciers de paiement.

Il n'est pas compétent lorsqu'une procédure judiciaire est engagée, y compris le recouvrement de sommes par huissier de justice.

La recherche d'un médecin traitant ou toute difficulté rencontrée par un assuré dans sa relation avec un professionnel de santé est de la compétence du conciliateur santé de la caisse de MSA.

Les situations de fraude avérée ne peuvent donner lieu à médiation.

Article 6 : Modalités de saisine du médiateur

Sauf lorsqu'il est sollicité pour un problème de qualité de service, le médiateur n'intervient qu'après exercice des procédures internes aux organismes de MSA de traitement des différends. La décision de la commission de recours amiable d'une CMSA ou de l'instance compétente pour les litiges hors du champ de compétence de la CRA, est une condition préalable à la saisine formelle du médiateur. La notification de cette décision par la CMSA à l'assuré doit toujours comporter la mention de la possibilité de saisir le médiateur, sauf dans les domaines exclus de son champ de compétence.

Le requérant doit obligatoirement joindre à l'appui de sa saisine copie de la notification de décision de la CRA ou de l'instance de recours compétente ainsi que tout document permettant d'apprécier la motivation de sa requête. La notification de décision de la CRA doit explicitement mentionner cette obligation.

La saisine est faite par voie électronique (formulaire accessible via les pages internet consacrées au médiateur sur le site institutionnel MSA ou sur les sites des CMSA) ou par courrier postal en exposant - avec tout document nécessaire à l'appui - l'objet de la réclamation.

Le Médiateur accuse réception par écrit des demandes dont il est saisi.

La saisine doit être effectuée en français.

Article 7 : Recours contentieux

La saisine du Médiateur suspend les délais de recours devant les juridictions compétentes.

La saisine de ces juridictions met fin à la médiation.

Article 8 : Instruction des demandes de médiation

Le Médiateur s'engage à traiter les dossiers qui lui sont soumis dans un délai de 2 mois. Si l'instruction du dossier nécessite des informations complémentaires de la part de la caisse, celle-ci s'engage à répondre au médiateur dans le délai d'un mois.

Chaque dossier fait l'objet d'une phase d'examen qui comporte :

- le recueil des faits allégués auprès de l'organisme et du requérant ;
- la recherche de tous les éléments d'appréciation permettant au Médiateur d'élaborer son avis ou sa recommandation.

A cet égard, la caisse concernée ainsi que les services de la Caisse centrale, s'engagent à fournir au Médiateur toutes les informations en leur possession en rapport avec la situation pour laquelle il est saisi. D'une façon générale, les organismes de MSA donnent au Médiateur accès à tout document utile à la résolution du litige. Les informations sont communiquées au Médiateur de préférence de façon dématérialisée et par courrier électronique.

Le directeur de la CMSA demeure l'interlocuteur du Médiateur pour marquer le début et la fin d'une médiation. Par souci d'une plus grande efficacité dans le traitement des différends, le directeur de la CMSA désigne un correspondant du Médiateur qui sera sollicité dans la phase d'instruction des dossiers.

S'agissant des saisines posant un problème de qualité de service, il appartient à la caisse concernée d'informer l'assuré de la résolution du litige suite à l'intervention du Médiateur.

Article 9 : Avis du Médiateur

Le Médiateur donne un avis sur les dossiers qui lui sont soumis.

La communication de l'avis aux deux parties met fin à la médiation.

Chaque fois qu'il l'estime nécessaire, il formule toute suggestion de nature à régler les différends par une meilleure application de la règle de droit ou par une recommandation en équité de révision de la décision de la caisse. La recommandation n'a pas valeur de jurisprudence, elle est faite en raison des caractéristiques particulières du litige et n'a pas vocation, par nature, à s'appliquer telle quelle à des litiges analogues.

Le directeur de la CMSA s'engage dans ce cas à indiquer dans les meilleurs délais au requérant et au Médiateur quelle est la décision finale prise par la caisse.

Les parties conservent la possibilité d'un recours contentieux. Dans cette éventualité, elles ne peuvent se prévaloir auprès du juge de l'avis émis par le Médiateur.

Article 10 : Publication des avis et propositions du médiateur

Le médiateur élabore chaque année un rapport dans lequel figurent notamment, d'une part, un choix d'avis représentatifs de l'année écoulée et, de l'autre, la mise en exergue de problèmes d'application de certaines règles de droit à des situations individuelles ou catégorielles, accompagnée de propositions de réformes des textes. Ce rapport, après examen par le conseil d'administration de la CCMSA, qui émet un avis sur les propositions formulées, est transmis au Défenseur des droits, diffusé auprès des CMSA et mis en ligne sur la page internet du médiateur.

Article 11 : Validation, diffusion et publicité de la charte

La charte est présentée par le médiateur aux membres du conseil d'administration de la CCMSA au début de chaque nouveau mandat. Elle est accessible en consultation sur le site internet institutionnel de la MSA ainsi que sur celui de chaque caisse.

Article 12 : Durée de validité de la charte

La présente charte est établie pour une durée de trois ans, renouvelable par tacite reconduction, sauf demande de révision proposée par le médiateur ou le conseil d'administration de la CCMSA.

Fait à Bobigny le 29 juin 2023

Le Médiateur de la MSA | Le Président de la CCMSA | Le Directeur Général de la CCMSA

ENGAGEMENT

La Caisse de Mutualité sociale agricole ..... POITOU .....

représentée par son Président ..... Jean-Marie GAUTIER .....

et par son Directeur Général ..... Pierre PIGEON .....

s'engage à respecter les dispositions de la charte de la médiation de la MSA. A ce titre, elle accepte d'entrer dans le processus de médiation pour toute saisine que le Médiateur aura jugé recevable. En conséquence, le Médiateur n'a pas à demander l'accord préalable de la caisse à chaque nouvelle saisine.

Fait à Poitiers le 29/09/23.

Le Président | Le Directeur Général