



L'essentiel & plus encore

Juridique

La médiation en MSA : un cadre d'action rénové et conforté

La loi pour un Etat au service d'une société de confiance (Essoc), promulguée le 10 août dernier, inscrit le médiateur de la MSA dans le code rural. Elle consacre ainsi, via des dispositions spécifiques au régime agricole, un fonctionnement qui a prouvé son efficacité depuis sa création en 2000. Cette loi vient compléter la réforme du cadre de la médiation en MSA, engagée avec l'adoption, en mai dernier, d'une nouvelle charte par la Caisse centrale de la mutualité sociale agricole. Son objectif : simplifier et accélérer le traitement des litiges des ressortissants agricoles.

Le médiateur de la MSA : une personnalité indépendante

Gage d'indépendance pour les assurés, le médiateur de la MSA est une personnalité extérieure à la MSA, et non un agent de l'institution. **Roland Baud**, ancien cadre dirigeant d'organisations professionnelles agricoles, assure cette fonction depuis 2016.

Son rôle est double : proposer des solutions aux litiges entre caisses et assurés si ceux-ci n'ont pu être réglés par un recours au niveau local et des modifications de la réglementation si celle-ci est source d'iniquité pour les assurés.

A découvrir : [Rapport du médiateur MSA \(exercice 2017\) - Mai 2018](#)

Un nouveau cadre légal confortant la médiation de la MSA

La loi Essoc crée des médiateurs dans l'ensemble des caisses de Sécurité sociale. Leur saisine suspend désormais le délai de deux mois de recours au juge, laissant le temps nécessaire pour trouver une solution amiable entre les parties.

Pour le régime agricole, le législateur a souhaité conforter le fonctionnement existant avec deux dispositions spécifiques :

- En MSA, il n'existe qu'un médiateur au niveau national (contrairement aux réseaux du régime général ou chaque caisse en possède un).
- Le médiateur est désigné pour une durée de trois ans par le conseil d'administration de la Caisse centrale de la MSA. Son mandat n'est renouvelable qu'une fois, ce qui renforce son indépendance.

Une charte de la médiation MSA rénovée

La charte de la médiation en MSA formalise le contrat entre les caisses de MSA, le médiateur et la Caisse centrale.

Adoptée en mai 2018, elle vise à rendre le processus plus efficace et plus transparent :

- Le champ de compétences du médiateur est clarifié (les sujets médicaux sont explicitement exclus tout comme les décisions prises par la caisse en matière d'action sanitaire et sociale),
- Il englobe dorénavant les problèmes de qualité de service (absence de réponse de la caisse, difficultés à la joindre, accueil...),
- Lorsque le litige porte sur une question d'application du droit, le médiateur ne peut être saisi qu'après que la commission de recours amiable (si elle est compétente) ait produit une décision. Cela préserve le rôle de cette instance de proximité, essentielle dans un régime professionnel et mutualiste,
- Un correspondant de médiation est désigné dans chaque caisse de MSA pour être l'interlocuteur du médiateur dans la phase d'instruction des dossiers,
- Les dossiers sont traités dans un délai de deux mois (sauf cas complexes).

MSA Caisse Centrale – Direction de la communication – Service Presse –

@msa_actu

Caroline **TONINI**

01.41.63.70.97

tonini.caroline@ccmsa.msa.fr

Géraldine **VIEUILLE**

01.41.63.72.41

vieuille.geraldine@ccmsa.msa.fr

Luminem

19, rue de Paris - CS 50070 -

93013 Bobigny Cedex
www.msa.fr

Médiation MSA : une évolution des motifs de saisines

En 2017, le nombre de dossiers traités par le médiateur de la MSA reste stable (453 dossiers en 2017 contre 441 en 2016). En revanche, la nature des litiges a évolué dans le temps.

Tendances enregistrées : une nette hausse des saisines relatives à la maladie et aux prestations familiales (plus de 10% en 2 ans) comparativement à celles liées aux retraites (diminution de 50% depuis 2013), aux cotisations ou à l'assujettissement.

Saisine du médiateur MSA : modalités pratiques :

Avant de s'adresser au médiateur, l'assuré doit obligatoirement avoir préalablement exercé un recours auprès de la CRA (Commission de recours amiable) de sa MSA et avoir obtenu sa décision, Pour saisir le médiateur, l'assuré doit fournir un dossier complet (exposé clair du litige, objet de la réclamation et communication de toutes les pièces afférentes au dossier).

La saisine du médiateur peut s'effectuer de deux manières :

- par Internet, sur www.msa.fr, via l'onglet « le médiateur » en bas de page
- ou par courrier (lettre simple à l'adresse suivante : Monsieur le Médiateur de la MSA – 19, rue de Paris – CS 50070. 93013 Bobigny Cedex.