

# CHARTRE 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 20 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 .....  
représentée par son Président.....  
et par son Directeur Général.....

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

le

Le Président

Le Directeur Général