

Communiqué de presse
08/11/2023

En 2022, et après plusieurs années de forte progression, **le nombre de saisines soumises au Médiateur se stabilise à un niveau élevé, proche de 2 000**. Un autre élément marquant de cette année a été **la baisse substantielle des saisines concernant les problèmes de qualité de service**, (-20% par rapport à 2021), en revanche celles relatives plus spécifiquement à des problèmes de **délais de traitement excessifs représentent encore près des deux tiers de la catégorie**.

Maladie et prestations familiales suscitent le plus de saisines

Les saisines portant sur les sujets maladie, invalidité, maternité, paternité font désormais jeu égal en proportion avec ceux qui concernent les prestations familiales et les minima sociaux. En effet, chacun de ces deux ensembles représente 30 % du total. Les recommandations du Médiateur de modification de décisions prises par les caisses concernent surtout les branches vieillesse (un tiers), prestations familiales et minima sociaux (un quart), cotisations et assujettissement (un quart).

Le délai moyen de traitement des dossiers était de 35 jours en 2022

Ce délai est en hausse notable par rapport à l'année 2021 (20 jours), mais il reste nettement en dessous du plafond de deux mois figurant dans la charte de la médiation de la MSA. Ce délai est directement impacté par la complexité relative des dossiers à traiter ainsi que les temps d'échanges nécessaires avec les parties.

La moitié des saisines demeure non-recevable

Si la part des saisines non recevables car elles n'ont pas fait l'objet d'une décision de la commission de recours amiable (CRA) - cette étape préalable est propre au Médiateur de la MSA - reste stable, la part des saisines non recevables car hors de son champ de compétence thématique s'est quant à elle légèrement accrue en 2022. Une nouvelle charte de la médiation adoptée en 2023 devrait permettre de la réduire en informant mieux les assurés des sujets sur lesquels le Médiateur ne peut intervenir.

Afin d'améliorer le service à l'assuré et d'éviter des recours superflus, le médiateur préconise en particulier que les notifications de décisions des CRA soient mieux motivées en droit et en faits, et qu'elles s'attachent plus systématiquement à répondre aux arguments exposés par les requérants.

Pour plus d'informations sur le médiateur de la MSA et consulter le rapport 2022, rendez-vous sur msa.fr.

A propos de la MSA

Avec 28,1 milliards de prestations versées à 5,2 millions de bénéficiaires, la MSA, deuxième régime de protection sociale en France, se distingue par son organisation en guichet unique. Elle assure la couverture sociale de l'ensemble de la population agricole - exploitants, salariés (d'exploitations, entreprises, coopératives et organismes professionnels agricoles), employeurs de main-d'œuvre - et des ayants droit.