



Rapport annuel 2010-2011



Le Médiateur de la MSA

Mai 2011

Contacts

Le Médiateur de la MSA

www.msa.fr

Pierre-Henri DEGREGORI
Le Médiateur de la MSA
Tél. : 01 41 63 73 60 - Fax : 01 41 63 73 61
degregori.pierre-henri@ccmsa.msa.fr

Frédérique FAURIES
Chargée de mission auprès du Médiateur
Tél. : 01 41 63 82 46 - Fax : 01 41 63 73 61
fauries.frederique@ccmsa.msa.fr

Sylvie WARNET
Adjointe du Médiateur
Tél. : 01 41 63 72 42 - Fax : 01 41 63 73 61
warnetmerelle.sylvie@ccmsa.msa.fr

Sylvie LEMOINE
Secrétariat
Tél. : 01 41 63 70 14 - Fax : 01 41 63 73 61
lemoine.sylvie@ccmsa.msa.fr

Les Mercuriales - 40, rue Jean Jaurès - 93547 Bagnolet Cedex

Le Médiateur de la MSA

Monsieur Gérard PELHATE
PRESIDENT DE LA CCMSA

Monsieur François GIN
DIRECTEUR GENERAL DE LA CCMSA

Bagnolet, le 10 mai 2011

Monsieur le Président,
Monsieur le Directeur Général,

J'ai l'honneur de vous remettre le rapport qui rend compte des activités de la médiation entre le 1er mai 2010 et le 30 avril 2011.

Le nombre de saisines connaît une légère progression, confirmant la tendance observée les années passées. Voilà qui démontre que le processus répond à un besoin des assurés, mais aussi des Caisses qui sont de plus en plus nombreuses à saisir le médiateur, soit directement, soit en orientant leurs assurés vers la médiation.

Les recommandations que je formule dans le présent rapport, à partir de l'analyse des dossiers reçus, mettent l'accent sur des anomalies qui présentent un double inconvénient : d'abord elles pénalisent les assurés, ensuite elles entretiennent souvent un sentiment d'incompréhension voire d'hostilité à l'égard des Caisses, car les assurés les jugent peu ou prou responsables des réglementations inadaptées qu'elles ont l'obligation d'appliquer.

Je tiens à remercier très chaleureusement le personnel des Caisses, que nous sollicitons souvent et qui nous répond toujours avec un esprit de disponibilité et d'ouverture.

Il en est de même pour les services de la Caisse Centrale, en particulier la Direction de la Protection Sociale, qui éclairent nos problématiques tout en respectant notre indépendance.

Enfin le médiateur ne pourrait rien sans l'équipe de la médiation qui m'a aidé quotidiennement dans ma mission et dont les avis et analyses ont largement contribué à nourrir ce rapport.

Je vous prie de croire à l'expression de ma très sincère considération.



Pierre-Henri DEGREGORI

Ref. : M5092-09

Les Mercuriales - 40, rue Jean Jaurès - 93547 Bagnolet cedexTél. : 01 41 63 73 60 ou 01 41 63 72 42 - Fax : 01 41 63 73 61



Sommaire

Introduction
Un besoin croissant de médiation. . . .. p. 5

Chapitre 1
La médiation en chiffres ..... p. 9

Des demandes qui continuent d'augmenter ..... p. 9
Répartition géographique ..... p. 10
Origine des saisines ..... p. 12
Objet des réclamations ..... p. 12
Règlement des litiges ..... p. 14

Chapitre 2
Le Médiateur propose ..... p. 15

1 : Allocation logement / Travailleurs intermittents ..... p. 15
2 : Allocation logement / Prêt handicapé ..... p. 17
3 : Congé parental : prorarisation ..... p. 19
4 : CLCA / Inégalités entre régimes ..... p. 20
5 : Exonération jeunes agriculteurs ..... p. 22
6 : Retraite et droits combinés ..... p. 24
7 : Retraite anticipée pour carrière longue ..... p. 25
8 : Rachats de cotisations à fonds perdus ..... p. 26

Chapitre 3
Thèmes de réflexion ..... p. 29

1 : Exploitants sans droit ni titre ..... p. 29
2 : Mandataire des mutuelles d'assurance agricole ..... p. 31
3 : Levée de prescription ..... p. 32

Chapitre 4
Exemples de litiges résolus ..... p. 35

1 : Quand la réglementation fait obstacle au développement légitime d'une exploitation agricole ..... p. 35
2 : Une levée de prescription justifiée ..... p. 36
3 : Les prestations familiales s'arrêtent aux frontières … ..... p. 37
4 : Allocation logement et travail intermittent : une injustice évidente ..... p. 38
5 : Exonération de la cotisation RCO pour un invalide à 100 % ..... p. 39
6 : La reconnaissance du statut d'aide familial ..... p. 40
7 : Un rachat de cotisations "à fonds perdus" ..... p. 41
8 : Adhésion à l'assurance volontaire vieillesse ..... p. 42

Chapitre 5
Assuré, Caisse, médiateur : une relation gagnant-gagnant ..... p. 43

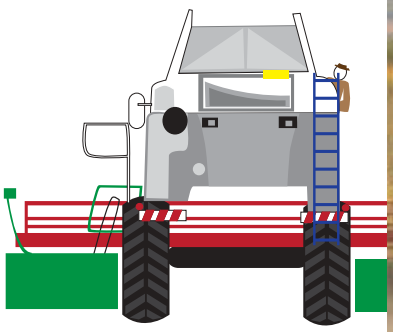
Annexes
Charte des Médiateurs de Services au Public ..... p. 45
Club des Médiateurs de Services au Public



Introduction

Un besoin croissant de médiation...

La médiation a le vent en poupe et jamais on a autant eu recours à des médiateurs : médiateurs judiciaires, médiateurs familiaux, médiateurs pour les usagers, pour les consommateurs … Quand un conflit social s'envenime dans une entreprise, de plus en plus souvent on nomme un médiateur ; pour régler un problème de violence à l'école, on fait appel à un médiateur ; quand un secteur de production agricole est confronté à de graves difficultés, le ministre de l'agriculture désigne un médiateur …



Bref, il semble que la médiation soit devenue le remède miracle doté du pouvoir de régler les conflits de toute nature que sécrète notre société.

Certes, il y aurait beaucoup à dire sur cette inflation de médiateurs.

Certains d'entre eux ne présentent pas toutes les garanties d'indépendance et d'objectivité requises, sans parler de ceux pour lesquels la médiation n'est rien d'autre qu'un marché sur lequel il est rémunérateur de se positionner.



Mais, plus profondément, il apparaît que cet engouement prospère sur un terreau constitué principalement par la perte d'influence des personnes ou des institutions qui ont représenté pendant longtemps des sortes de recours naturels et reconnus, qui pouvaient arbitrer les conflits, ou au moins éviter qu'ils ne dégénèrent. C'était l'instituteur, le prêtre, le délégué syndical ou le délégué cantonal, voire le père pour ce qui concerne le cercle plus restreint de la famille.

Toutes ces personnes disposaient d'une autorité d'autant plus réelle et reconnue qu'elle n'était pas codifiée. Dans le cadre de leur communauté, elles remplissaient le rôle d'agent d'intermédiation auxquels on recourait de façon naturelle.

Aujourd'hui, pour des raisons complexes qui tiennent de la sociologie, de la politique, et de l'économie, ces personnes ont perdu une bonne part de leur prestige, quand elles n'ont pas été complètement discréditées.

L'instituteur n'est plus le hussard noir de la république mais un fonctionnaire comme les autres, trop fréquemment lui-même en situation de conflit pour avoir l'autorité nécessaire pour résoudre ceux des autres. Le prêtre, quand il en reste, a été renvoyé à ses fonctions liturgiques. Les corps intermédiaires ont vu fondre leurs troupes et leur mission a été dévalorisée. Et la modernité, pour le meilleur comme pour le pire, a sérieusement érodé l'autorité du pater familias.

Cependant, la disparition de ces médiateurs naturels n'a pas fait disparaître les conflits. Bien au contraire, ils sont devenus de plus en plus fréquents, et la montée de l'agressivité les rend de plus en plus aigus. Porter tous ces conflits devant les tribunaux n'est pas une solution, d'abord pour d'évidentes raisons d'encombrements, mais aussi parce qu'entre deux parties en conflit le juge va donner raison à l'un et tort à l'autre, créant ainsi des frustrations porteuses de nouveaux litiges. Chacun connaît ces conflits de voisinages, souvent bénins à l'origine, qui dégénèrent en procès interminables, rebondissent pour des vétilles, et se nourrissent de haines recuites.

Il fallait donc trouver des lieux de dialogues, des personnes dont la mission soit d'apaiser les relations sociales, de fluidifier les rapports entre les administrations et les administrés, entre les entreprises et les consommateurs. C'est sans doute la raison première de ce besoin de médiation qui s'exprime dans la société et qui conduit à la multiplication des médiateurs.



Certes, ce développement a aussi des raisons plus prosaïques : si les entreprises, encouragées par les organisations patronales, mettent en place des services de médiation, c'est aussi parce qu'elles y voient une alternative aux actions de groupe, telles qu'elles ont cours aux Etats-Unis (les fameuses « class actions ») et qui leur paraissent, à tort ou à raison, de nature à fragiliser les entreprises.

Mais au-delà de ces préoccupations conjoncturelles, force est de constater que la médiation répond à un besoin de dialogue et de préservation du lien social auxquels les actions de groupe, si efficaces soient-elles, n'ont pas pour vocation de répondre.

Le médiateur n'est pas un juge. C'est d'abord quelqu'un qui écoute dans une société où on parle beaucoup mais où on écoute peu, quelqu'un qui s'efforce de comprendre, quelqu'un qui prend le temps d'expliquer.

Notre société engendre de l'agressivité à tous les niveaux : dans les transports en commun, dans les écoles, dans les familles, devant les guichets des administrations ou des organismes sociaux.

La médiation c'est d'abord un état d'esprit qui consiste à privilégier la tolérance et le respect de l'autre, à responsabiliser les parties à un conflit et, en fin de compte, à préserver le lien entre des personnes qui ont une communauté de destin et qui doivent apprendre, ou réapprendre, à vivre ensemble.

Voilà sans doute la raison première de ce besoin croissant de médiation qui s'exprime dans tous les domaines de notre société.



"Je tenais à vous remercier pour votre intervention positive qui a permis une telle issue favorable à ce litige qui m'opposait à la MSA ".

Remerciement d'assuré





Chapitre 1

La médiation en chiffres

Des demandes qui continuent d'augmenter

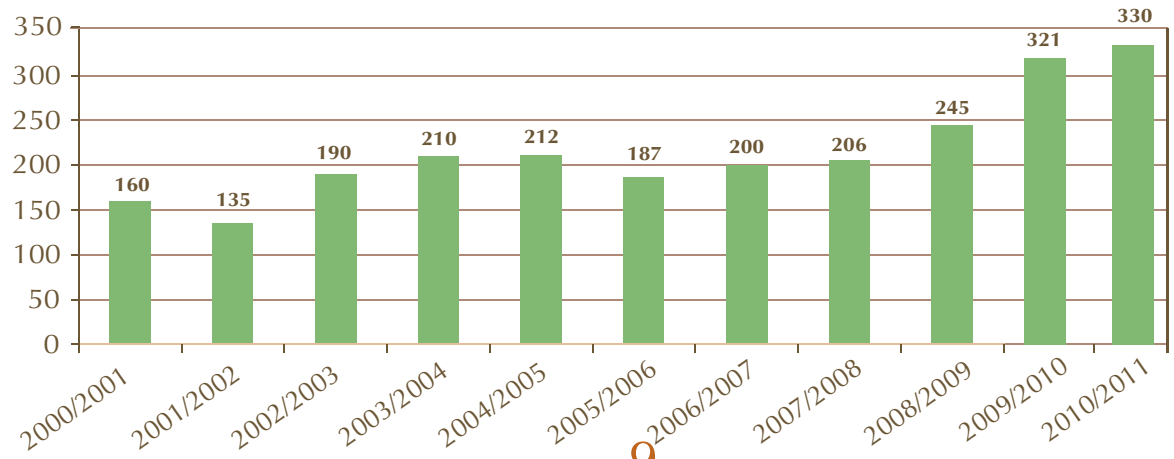
Après le bond enregistré l'an dernier, le nombre de saisines a continué d'augmenter, bien qu'à un rythme moins soutenu, puisque nous sommes passés de 321 à 330 dossiers.

De trop nombreux assurés, cependant, nous disent avoir découvert la médiation MSA "par hasard", quelquefois en naviguant sur Internet.

A cet égard, rappelons que les Caisses, depuis le 1er mai 2009, peuvent faire connaître aux assurés, sur la notification de décision de recours amiable, qu'ils ont la possibilité de porter le litige devant le médiateur quand la décision de la CRA ne leur est pas favorable. Or, la majorité des Caisses reste frileuse devant cette possibilité, et c'est dommage : beaucoup trop d'assurés continuent d'ignorer qu'ils ont la possibilité, au-delà des Commissions de Recours Amiables, de porter leur différend devant une instance indépendante et gratuite, sans pour autant s'engager dans une procédure contentieuse longue et quelquefois onéreuse.

Plus généralement, il semble que l'institution devrait mieux informer ses ressortissants des possibilités qui sont les leurs en cas de litige. A défaut, on risque de voir s'élargir la fracture entre ceux qui ont accès à l'information, grâce à leur environnement professionnel ou leur niveau de formation, et ceux qui, ignorants de leurs droits, ne font, en cas de difficulté, que ressasser un sentiment d'insatisfaction, voire d'hostilité envers leur Caisse.

Nombre de saisines



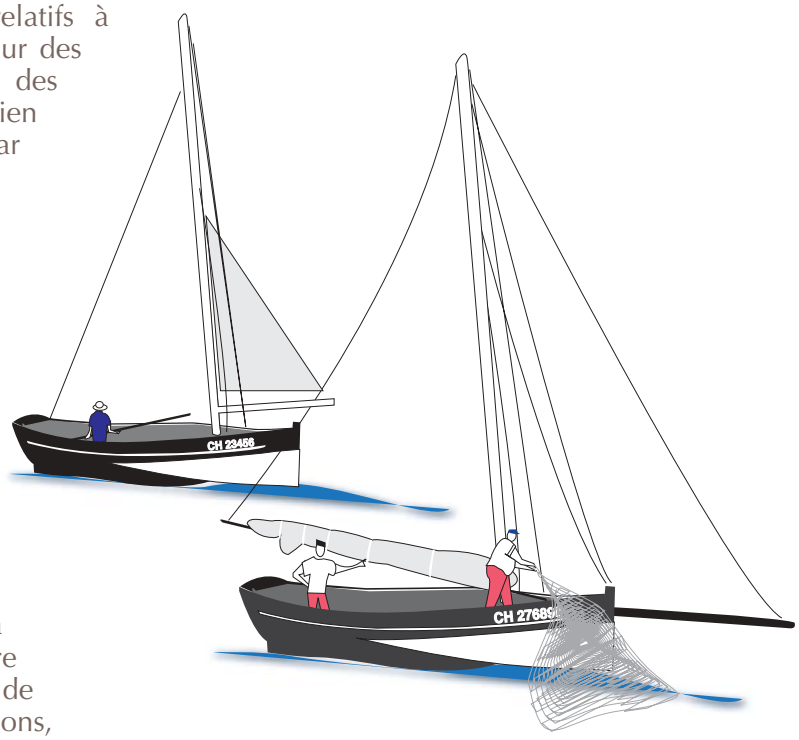
Répartition géographique

L'analyse de l'origine géographique des saisines n'appelle pas de commentaires particuliers, sauf à souligner la singularité de la Caisse d'Ile de France : elle représente près de 30 % du nombre total des saisines, leur nombre passant en un an de 82 à 90. Cette situation exceptionnelle appelle quelques observations :

- la Caisse d'Ile de France est la première de France par le nombre de ses assurés ce qui ne peut qu'induire un nombre important de litiges ;

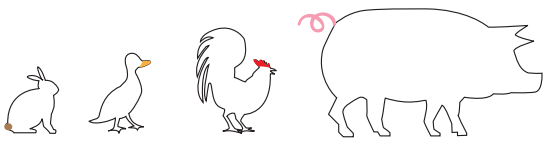
- la typologie particulière de ses ressortissants, où le secteur tertiaire occupe une place déterminante, fait qu'il s'agit d'une population généralement bien informée et attachée à la défense de ses droits ;

- les demandes qui parviennent à la médiation portent moins sur des litiges lourds relatifs à l'application de la réglementation, que sur des difficultés relatives à des retards ou à des non-réponses, ce qui n'enlève d'ailleurs rien aux situations dramatiques exposées par certains assurés.

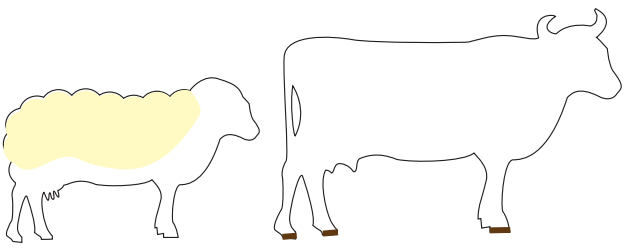


Quoi qu'il en soit, et même si les éléments précédents permettent d'en relativiser la portée, il reste qu'un nombre aussi élevé de saisines est le révélateur de difficultés internes qui rejaillissent sur la qualité du service. Et si la situation semble s'améliorer dans certains secteurs (retraite par exemple), elle reste préoccupante dans d'autres (prestations sociales notamment).

Certes, les nombreuses interventions effectuées par la médiation auprès de la Caisse ont permis dans un grand nombre de cas, grâce à la diligence de ses agents de direction, de déboucher sur des solutions, et nous nous en félicitons. Mais il est clair que ce mode de règlement des dossiers ne peut se substituer durablement à un fonctionnement normalisé.





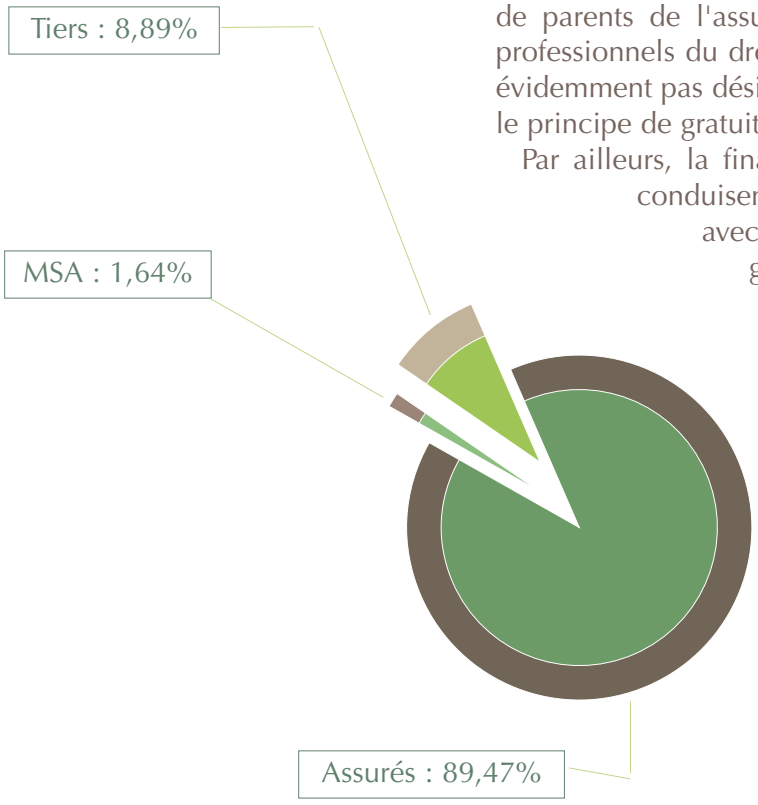


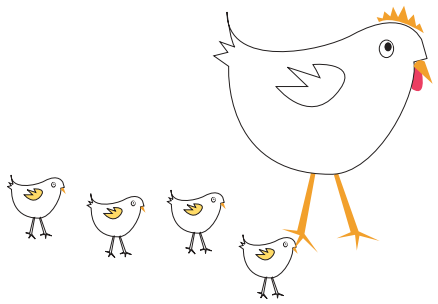
Dessins Isabelle Béhier

Origine des saisines

Les assurés sont à l'origine de la grande majorité des saisines (près de 90 %). Les autres saisines sont le fait des Caisses, ou des tiers.

Les tiers représentent près de 9 % des saisines. Il peut s'agir de parents de l'assuré, de parlementaires, ou encore de professionnels du droit. L'intervention de ces derniers n'est évidemment pas désintéressée, mettant indirectement à mal le principe de gratuité attaché à la procédure de médiation. Par ailleurs, la finalité et les méthodes de la médiation conduisent à privilégier les contacts personnels avec l'assuré. Pour autant, c'est un principe général du droit qui permet à toute partie à un litige de se faire assister ou représenter, et nous devons bien entendu respecter ce choix.

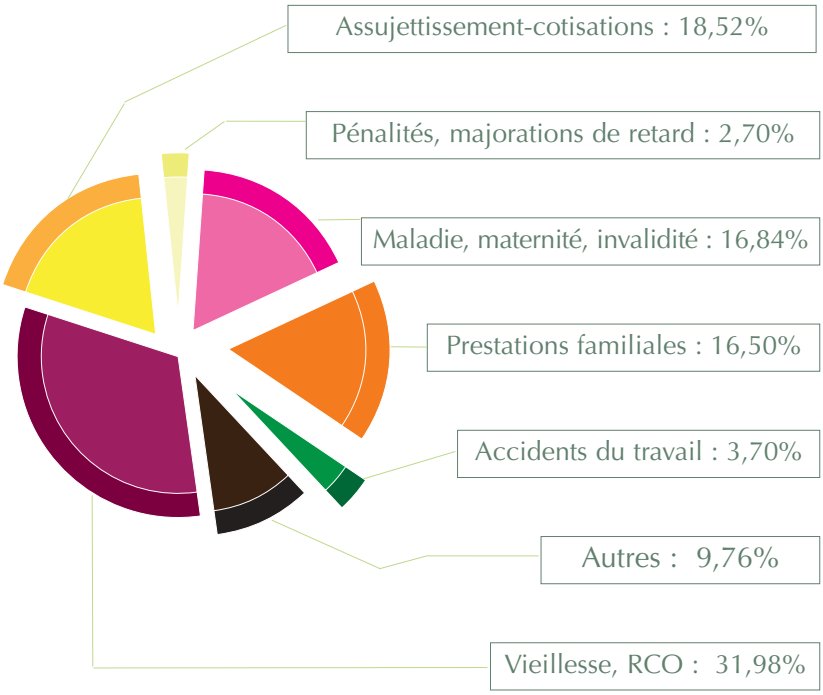




Objet des réclamations

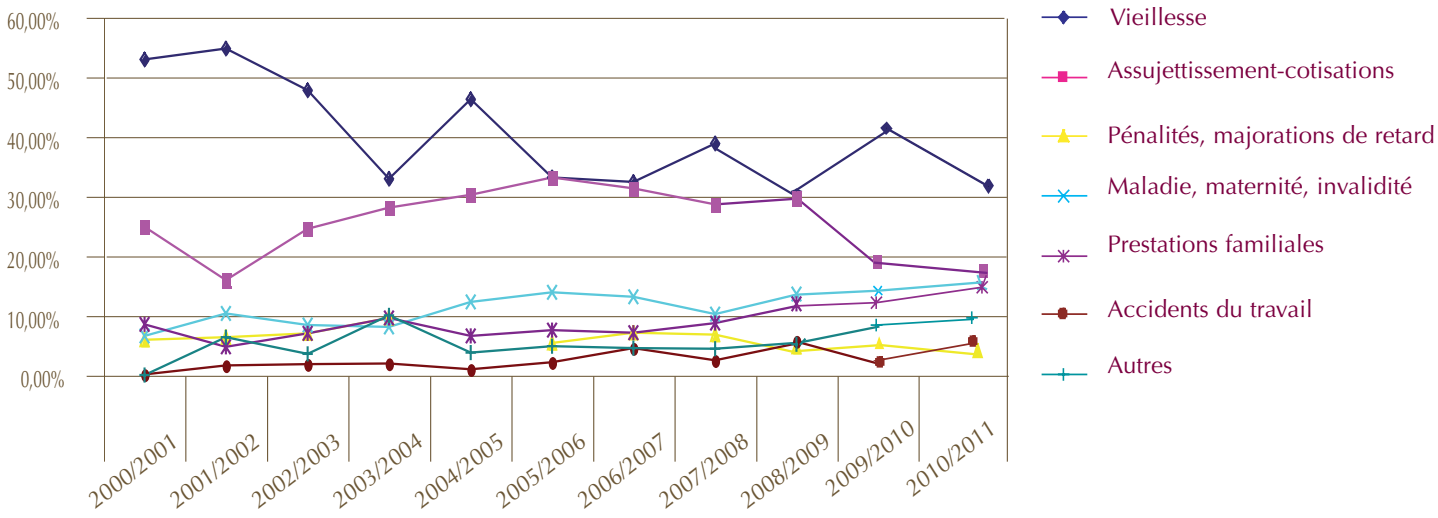
Le pourcentage de réclamations concernant la retraite, après une pointe l'an dernier, retrouve son étiage des années précédentes.

A noter que les litiges relatifs aux prestations familiales continuent d'augmenter et représentent désormais près de 17 % des dossiers.





Evolution dans le temps



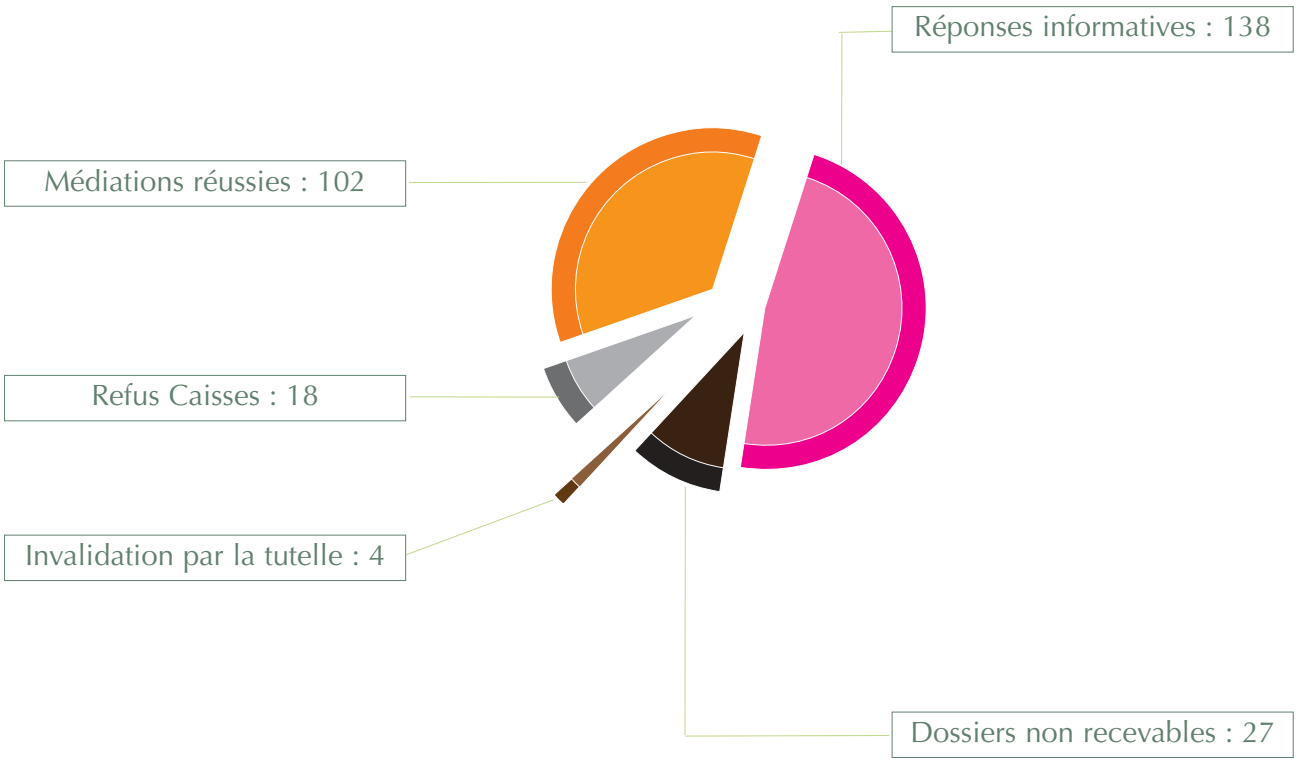
ANNEES	2000-2001	2001-2002	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Vieillesse	52,94%	54,76%	47,79%	32,86%	46,23%	33,16%	32,35%	38,84%	29,37%	41,12%	31,98%
Assujettissement cotisations	24,84%	15,87%	24,47%	28,10%	30,19%	33,16%	31,30%	28,64%	28,97%	19,63%	18,52%
Pénalités, majorations de retard	5,88%	6,36%	6,99%	9,52%	30,19%	5,35%	7,07%	6,79%	3,57%	4,36%	2,70%
Maladie, maternité, invalidité	6,54%	10,32%	8,40%	8,10%	12,26%	13,90%	13,10%	10,19%	13,89%	13,40%	16,84%
Prestations familiales	8,50%	4,76%	6,99%	9,52%	6,60%	7,49%	7,07%	8,74%	12,70%	10,90%	16,50%
Accidents du travail	0,13%	1,58%	1,86%	1,90%	0,94%	2,13%	4,55%	2,43%	4,76%	2,18%	3,70%
Autres	0%	6,35%	3,50%	10%	3,77%	4,81%	4,55%	4,37%	6,74%	8,41%	9,76%

Règlement des litiges

Les 289 dossiers finalisés sur l'exercice ont débouché de la manière suivante :

- 27 n'étaient pas recevables en l'état ;
- 102 ont abouti à une solution favorable à l'assuré, soit que leur dossier ait été débloqué, soit que la CRA ait modifié sa position initiale en prenant en compte, partiellement ou en totalité, les recommandations du médiateur ;
- 18 dossiers n'ont pas abouti, la Caisse ayant confirmé sa position initiale ;
- 4 décision de CRA, prise sur recommandation du médiateur, ont éte invalidées par la Tutelle ;
- 138 dossiers, enfin, ont donné lieu à des réponses informatives, le médiateur ayant estimé que la position de la Caisse était fondée en droit et que l'assuré ne présentait pas une situation personnelle de nature à permettre un traitement particulier.

La réponse à l'assuré est donc dans ce cas assorti d'une explication aussi pédagogique que possible des motifs de la Caisse et des raisons pour lesquelles la médiation estime ne pas devoir s'en écarter.





Chapitre 2

Le Médiateur propose . . .

Proposition n°1
Travailleurs intermittents : quand l'appréciation des ressources devient affaire de hasard

Monsieur M., jeune salarié de moins de 25 ans titulaire d'un contrat de travail intermittent sollicite auprès de sa Caisse le bénéfice de l'allocation logement.

Le contrat de travail intermittent est un contrat à durée indéterminée qui se caractérise par l'alternance de périodes travaillées et de périodes non travaillées. Sauf accord particulier prévoyant un lissage des rémunérations, celles-ci correspondent aux seules périodes travaillées.

Le bénéfice de l'allocation logement est soumis à une condition de ressources, et dans le cas de M. M., compte tenu de la réglementation, la Caisse s'est trouvée dans l'obligation de procéder à une évaluation forfaitaire des ressources. Celle-ci est égale, rappelons-le, à *12 fois la rémunération mensuelle du mois civil qui précède l'ouverture du droit*. En raison de ce mécanisme l'assuré s'est trouvé exclu du bénéfice de l'allocation logement.

Ce dossier -qui a pu trouver une solution après l'intervention du médiateur- est particulièrement illustratif car il cumule plusieurs anomalies de la réglementation.



D'abord, l'assuré se voit appliquer le dispositif de l'évaluation forfaitaire des ressources, dispositif injuste qui prive des aides au logement les personnes qui en ont le plus besoin en faisant intervenir un revenu fictif. Ce mécanisme a été maintes fois contesté par la MSA, la CNAF, le Médiateur de la République, mon prédécesseur, … jusqu'ici sans résultat.

Ensuite, et surtout, l'assuré a été victime de son contrat de travail, qui par nature entraîne des fluctuations importantes de revenu d'un mois sur l'autre, et qui fait du calcul de l'évaluation forfaitaire un véritable jeu de hasard. Celle-ci, rappelons-le, est égale à 12 fois la rémunération mensuelle du mois civil qui précède l'ouverture du droit. Or, il se trouvait que c'était un mois pendant lequel il avait travaillé, alors qu'il n'avait eu ni activité ni rémunération le mois précédent et le mois suivant.

Le médiateur préconise que soit exclu de l'évaluation forfaitaire des ressources tout demandeur d'allocation logement titulaire d'un contrat de travail intermittent. Il conviendrait à cet effet de modifier l'article R. 532-8IIa du code de la sécurité sociale.



Proposition n° 2
Allocation de logement et de qualification du prêt contracté par un handicapé

L'Allocation de Logement (AL) a pour objectif de venir en aide aux personnes qui supportent une charge financière de logement et dont les ressources sont inférieures à un certain plafond.

Sont ainsi notamment pris en compte pour l'ouverture du droit et le calcul de la prestation, les prêts accordés pour “la construction, l'acquisition, l'agrandissement ou l'amélioration du logement”.

Monsieur B., handicapé, contracte ainsi un prêt dans le but de financer des travaux d'amélioration dans sa résidence principale lui permettant de pallier certaines difficultés pratiques liées à son handicap. Il sollicite à ce titre l'allocation de logement.

L'organisme prêteur accorde cependant à M. B., non un prêt pour l'amélioration de l'habitat, mais “un prêt à la consommation” de 7 000 €, afin qu'il puisse disposer d'une somme en adéquation avec les travaux qu'il veut entreprendre.

La MSA puis la CRA refusent alors le bénéfice de l'allocation de logement à M. B. car la *qualification de son prêt* n'est pas conforme à celle requise par la réglementation.



Aux termes de l'article D. 542-24 (2°) du code de la sécurité sociale, est prise en effet en considération, au regard de l'allocation de logement, "la dette contractée en vue d'effectuer des travaux figurant sur la liste mentionnée à l'article R. 321-15 du code de la construction et de l'habitation" parmi lesquels figurent "les travaux indispensables à l'adaptation des logements aux besoins spécifiques des personnes handicapées".

Or en l'occurrence le prêt a été officiellement contracté en vue de faire face à des dépenses courantes.

La qualification d'un prêt -qui détermine notamment son taux d'intérêt- relève de la technique bancaire, et la décision de l'organisme prêteur s'impose généralement à ses clients.

Cette qualification ne devrait donc pas faire obstacle au service du droit à l'allocation de logement et il serait bien préférable de s'en tenir, en la matière, à la réalité des travaux réalisés.

Il semble donc nécessaire de rappeler que l'esprit du texte doit prévaloir sur la qualification du prêt. Il est en effet facile de s'assurer, au vu des factures, que la somme empruntée a bien servi à financer intégralement des travaux " de décence, de sécurité et de confort"

". . . Le réexamen de la situation n'aurait pas été possible sans votre intervention et je vous en remercie".

Remerciement d'assuré



Proposition n°3
Congé parental : quand le droit social se heurte au droit du travail



Madame L. a souhaité prendre un congé parental de 6 mois à la suite de la naissance de son premier enfant. Le congé commençait le 21 mars pour s'achever le 20 septembre, *mais son employeur lui a demandé de solder ses congés* payés et lui a versé des indemnités à ce titre jusqu'au 7 mai. Le versement de congés payés au titre d'un mois donné, quel que soit le nombre de jours concernés, faisant obstacle au versement du congé parental, Mme L. n'a donc pu percevoir l'allocation Prestation d'Accueil du Jeune Enfant (PAJE) qu'à compter du 1er juin.

Si ce dossier a pu trouver une solution à la suite de l'intervention du médiateur, le problème de fond demeure : les périodes de congés payés sont assimilées, en droit du travail, à des périodes travaillées, et l'ouverture du droit au congé parental à taux plein implique l'arrêt de l'activité. Or, comme la Prestation d'Accueil du Jeune Enfant (PAJE) ne peut être proratisée, il suffit que le salarié perçoive un jour de congé au titre d'un mois donné pour que l'allocation soit reportée au début du mois suivant.

La combinaison du droit du travail et du droit social peut donc s'avérer préjudiciable aux assurées.

Les salariées en congé de maternité n'ont pas le choix de la date de leurs congés payés puisqu'elles doivent les solder avant la fin de la période légale de référence (généralement le 31 mai) sous peine de les perdre. En effet, les congés non pris durant la période légale ne peuvent être reportés d'une année sur l'autre, sauf s'il est établi que c'est à la demande de l'employeur que ces congés n'ont pas été pris.

Cette situation devrait, à terme, évoluer, puisqu'une décision de la Cour de Justice européenne du 22 avril 2010 légitime le report des congés payés à l'issue du congé parental. Pour les juges européens “les droits acquis ou en cours d'acquisition par le travailleur à la date du début du congé parental sont maintenus dans leur état jusqu'à la fin du congé parental”.

Mais pour le moment, ni notre réglementation, ni la jurisprudence de la Cour de Cassation ne vont dans le sens de la Cour de Justice européenne, et des salariées continuent d'être pénalisées.

En attendant que soient tirées toutes les conséquences de la position des juges européens, le médiateur propose que le versement de la PAJE à taux plein puisse être proratisé lorsque la perception d'indemnités de congés payés au cours du mois de l'ouverture du droit ne résulte pas d'une demande expresse de l'assurée.



Proposition n°4
Complément du libre choix d'activité : les inégalités entre régimes

L'ouverture du droit au Complément du Libre Choix d'Activité (CLCA) est subordonnée à l'exercice antérieur d'une activité professionnelle pendant au moins huit trimestres.

Plus exactement, 8 trimestres doivent avoir été validés au regard de l'assurance vieillesse dans les deux ans qui précèdent la naissance de l'enfant (article R. 531-2 du code de la sécurité sociale).

Les 8 trimestres s'entendent de trimestres ayant donné lieu à affiliation au régime de l'assurance vieillesse, que ce soit au régime agricole ou au régime général. Ils ne correspondent pas nécessairement à des trimestres de réelle activité professionnelle puisqu'en assurance vieillesse, pour une carrière de salarié, la validation d'un trimestre se fait par rapport à un salaire minimum (de 200 SMIC horaire, valeur en vigueur au 1er janvier de l'année considérée) et non par rapport au nombre de jours travaillés.

Ainsi, quel que soit le régime d'appartenance, le salaire minimum permettant de valider un trimestre au cours de l'année 2010 est de 1 772 €. Autant de trimestres -dans la limite de 4- sont validés annuellement que de fois le salaire annuel contient 1 772 € (une personne travaillant par exemple 4 mois dans une année avec un salaire de 1 800 € par mois se voit valider 4 trimestres pour l'année).



Si le régime agricole se réfère -pour rechercher les 8 trimestres- **aux deux années de date à date qui précèdent la naissance**, le régime général retient quant à lui **les deux années civiles qui précèdent la naissance** (soit l'année de la naissance plus les deux années civiles complètes précédant celle de la naissance).

Exemple : pour un enfant né le 1er décembre 2010, dans le régime agricole l'ouverture du droit sera subordonnée au fait que l'assuré a validé 8 trimestres dans la période du 1er décembre 2008 au 30 novembre 2010 (soit 24 mois). Dans le régime général la période de référence ira du 1er janvier 2008 au 30 novembre 2010 (soit 35 mois).

Le médiateur demande qu'il soit mis fin à cette anomalie : soit le régime général est mis en demeure d'appliquer la réglementation, soit celle-ci est modifiée, mais en tout état de cause les 8 trimestres doivent être décomptés dans des conditions identiques pour l'ensemble des assurés.

Madame N. a ainsi saisi le médiateur du rejet de sa demande de CLCA par la MSA alors que le régime général, qu'elle venait de quitter, lui ouvrait ce droit.

L'inégalité entre les régimes sur cette question est d'autant plus regrettable qu'elle ne résulte pas d'une interprétation divergente du texte mais du fait que le régime général, pour des raisons d'adaptation informatique, n'est pas en mesure de procéder à un décompte de date à date de la période de référence.

Quoi qu'il en soit, cette situation met le régime agricole dans une position inconfortable car ses ressortissants peuvent se voir refuser un droit qui serait accepté par le régime général. Ils ont le sentiment que le régime agricole qui ne fait pourtant qu'appliquer la réglementation, est plus sévère que le régime général.



Proposition n°5
Exonération jeunes : une condition méconnue aux effets démesurés

Un chef d'exploitation âgé de 40 ans “au plus” à la date de son affiliation peut bénéficier en qualité de “jeune agriculteur” d'une exonération partielle de cotisations (article D. 731-51 3ème alinéa du code rural).

Le 4ème alinéa du même article précise que cet âge maximum est reculé d'un an par enfant à charge pour les personnes physiques *ayant la qualité d'allocataire* au sens de l'article R. 513-1 du code de la sécurité sociale (visant les prestations familiales).

Le médiateur a eu à instruire le dossier d'un couple dont l'épouse s'est installée en 2006 à 41 ans alors qu'elle avait 3 enfants à charge.

Si, dans un premier temps, la MSA a accordé l'exonération partielle de cotisations à Mme en qualité de jeune agriculteur puisqu'elle remplissait la condition d'âge en fonction du nombre d'enfants à charge, la Caisse s'est ravisée 4 ans plus tard à la suite d'un contrôle et a demandé à cette exploitante le remboursement de plusieurs milliers d'euros.

C'est en effet Monsieur et non Madame qui, dans le couple, avait la qualité d'allocataire, et ceci depuis 20 ans à la suite d'un choix émis par le ménage lors de la naissance de leur 1er enfant.

Il est bien évident que les époux auraient modifié -lors de l'affiliation de Mme en 2006- leur option de désignation d'allocataire pour bénéficier de cette exonération, s'ils avaient pu bénéficier des informations adaptées à leur situation. Or la Caisse ne les a pas mis à l'époque en situation d'exercer ce choix puisqu'elle accordait d'office l'exonération à Mme, et une nouvelle désignation d'allocataire, 4 ans après, ne saurait malheureusement pour eux, avoir d'effets rétroactifs.



La condition requise « d'être allocataire » pour bénéficier du dispositif de recul de l'âge en fonction du nombre d'enfant à charge semble difficilement compréhensible. Elle est si éloignée de la réalité vécue par les couples, que des Caisses oublient de l'appliquer, ce qui engendre des situations conflictuelles, comme celle qui a été soumise au médiateur.

Non seulement cette condition est contraire à l'esprit de la mesure qui se veut attractive afin d'inciter des agriculteurs à s'installer, mais encore elle se trouve être inéquitable face à la situation des couples aujourd'hui séparés et pour lesquels la qualité d'allocataire est reconnue à chacun de ses membres dès lors qu'il y a garde alternée des enfants.

Il serait donc désormais préférable, au regard des cotisations sociales agricoles, d'appartenir à une famille "éclatée" puisque chacun des deux membres du couple pourra bénéficier de l'exonération partielle des cotisations en application de la mesure relative au recul de l'âge !

Pour ces motifs, il semble opportun d'écarter la référence à "la qualité d'allocataire des prestations familiales" pour pouvoir bénéficier de la qualité de jeune agriculteur au regard des exonérations de cotisations.

Par ailleurs il est difficile d'avancer que dans un couple le conjoint qui n'a pas la qualité d'allocataire -a fortiori lorsqu'il s'agit de la femme- n'a donc pas la charge des enfants au même titre que l'autre conjoint !

Le choix de l'allocataire dans un couple permet de déterminer sur lequel des deux comptes seront versées les prestations familiales et non de déterminer qui a ou non la charge des enfants. Pour peu, d'ailleurs, que les prestations soient versées sur un compte joint, les deux membres du couple seraient à même de revendiquer chacun la qualité d'allocataire !



Proposition n°6
Retraite et droits combinés : pour plus de cohérence

A la suite du décès de son conjoint chef d'exploitation, Mme H. a repris la mise en valeur de l'exploitation.

Au moment de la liquidation de sa retraite, le droit combiné lui a été reconnu au regard de l'assurance vieillesse des non salariés agricoles.

Ce dispositif permet de *cumuler,* pour le calcul des annuités, *les droits acquis par le défunt et ceux acquis à titre personnel*. Le bénéficiaire doit cependant renoncer à la pension de réversion.

Le droit combiné est donc d'un intérêt certain pour le conjoint qui se verrait exclu du droit à la réversion du fait, par exemple, d'un montant de ressources supérieur au plafond.

Toutefois, cette option pour les droits combinés ne vaut que pour le régime de base et ne s'applique pas au régime de Retraite Complémentaire Obligatoire (RCO).

Lorsque Mme H. a demandé que sa Retraite Complémentaire Obligatoire soit calculée après cumul des droits acquis par elle-même et par son époux, elle s'est donc vue opposer un refus.

Cette situation soulève d'abord un problème de cohérence : le régime gagnerait en lisibilité si l'option pour les droits combinés valait à la fois pour la retraite de base et pour le régime complémentaire obligatoire.

Cette situation peut aussi, dans certains cas, se révéler pénalisante pour le conjoint survivant. Certes, dans la majorité des cas la pension de réversion RCO -égale à 54 % de la RCO dont bénéficiait, ou aurait bénéficié, le conjoint décédé- est plus avantageuse que ce qui résulterait d'un système de droits combinés.

Mais il existe des situations où le conjoint survivant ne remplit pas toutes les conditions pour avoir droit à une pension de réversion, et des cas où son montant est moins élevé que celui qui résulterait des droits combinés.

Le médiateur suggère que l'option pour les droits combinés puisse s'appliquer à la fois au régime de base et au régime complémentaire obligatoire.





Proposition n°7
Dispositif carrière longue : de l'inconvenient de travailler trop jeune

Selon la réglementation applicable avant la publication de la loi n° 2010-1330 du 9 novembre 2010 portant réforme des retraites, trois conditions cumulatives sont à remplir par les assurés nés en 1951 pour qu'ils puissent bénéficier de la retraite anticipée à 59 ans, à savoir :

- une durée totale validée de 171 trimestres tous régimes confondus,
- une durée totale cotisée de 163 trimestres,
- une durée d'assurance d'au moins 4 trimestres au cours de l'année de leurs 16 ou 17 ans.

Le médiateur a été saisi par une assurée qui ne remplissait pas la dernière condition.

En effet, Mme M. avait commencé à travailler en 1967, *l'année de ses 15 ans*, et cotisé 4 trimestres à ce titre. Elle avait ensuite repris des études en 1968 avant de retrouver une activité professionnelle en 1969.

Formellement, elle n'avait donc pas cotisé l'année de ses 17 ans et ne remplissait pas toutes les conditions pour bénéficier d'une retraite anticipée à 59 ans.

A y regarder de plus près, cette situation est parfaitement injuste, ainsi que le démontre cette simple comparaison : pour 2 personnes nées en 1951 et ayant au final le même nombre de trimestres validés et cotisés, celle qui a commencé son activité professionnelle à 16 ans peut bénéficier du dispositif carrière longue, alors que celle qui a commencé à travailler à 15 ans en sera privé, pour la seule raison qu'elle a repris des études l'année de ses 17 ans.

Certes, ce type de situation n'est pas fréquent. Mais pour être exceptionnel il n'en reste pas moins inéquitable pour les personnes concernées.

Signalons enfin que le décret du 30 décembre 2010 relatif au recul de l'âge légal de départ en retraite ne règle en rien le problème évoqué car il ne fait que reprendre dans son principe la réglementation antérieure, tout en augmentant progressivement l'âge d'accès à la retraite anticipée pour carrière longue.



Tant dans un souci d'équité, que de simplification, le médiateur propose que la retraite anticipée pour carrière longue soit accordée aux assurés qui remplissent la condition relative aux trimestres d'activité validés avant la fin de leur 18 ans, sans que cette validation soit exigée au titre d'une année précise.



Remerciement d'assuré

"Nous avons bien reçu votre courrier du 7 mars 2011 et avons apprécié le soin porté à la compréhension de la situation pour laquelle nous avons fait appel à vos services."

Proposition n°8
Quand les rachats de cotisations sont à fonds perdus

Afin d'améliorer sa retraite, Mme M. agricultrice, s'est vu proposer en juin 2009 par sa Caisse de racheter 9 années de cotisations en sa qualité de conjointe collaboratrice. Proposition acceptée : Mme M. acquitte une somme de 3 500 € qui devait lui assurer une augmentation de sa retraite mensuelle de 41 €.

Mais entre-temps les pouvoirs publics décident un plan de revalorisation des retraites agricoles, applicable rétroactivement au 1er janvier 2009. La retraite de Mme M. est ainsi majorée, ce dont on ne peut que se féliciter. *Sauf que sa retraite se trouve ainsi portée à un niveau identique à celui qui résultait de son rachat*. Elle estime donc, avec quelques raisons, avoir payé 3 500 € pour rien.

Sur ce point, la réglementation et la jurisprudence sont claires : la liquidation d'une retraite effectuée selon l'option de l'assuré, dès lors qu'il en a reçu la notification et que les sommes versées avaient une cause au moment où elles ont été acquittées, revêt un caractère définitif. L'assuré ne peut donc pas revenir sur son choix initial, quelle que soit l'évolution de la réglementation.

Sur ces bases, il est donc *exclu* de faire droit aux demandes de remboursement, quand bien même il s'avère qu'elles ont été effectuées à fonds perdus.

Dans le cas de Mme M., toutefois, une solution favorable a pu être trouvée sur proposition du médiateur, la Caisse ayant considéré qu'à la date où le rachat a été acquitté elle disposait d'informations qui auraient dû la conduire à mettre l'assurée en garde.

Mais au-delà de ce cas particulier, ne convient-il pas d'assouplir le principe qui confère un caractère absolu et définitif aux rachats effectués, et ceci quelle que soit l'évolution de la réglementation ?

Le problème vient de se poser sur une grande échelle avec le relèvement de l'âge légal du départ en retraite : des assurés ayant racheté des années d'études ou d'autres années incomplètes pour avancer leur âge de départ à la retraite sans décote, devront néanmoins continuer de travailler du fait du relèvement de l'âge légal. Ils se sentent ainsi floués. La présidente de la CNAV s'est élevée contre cette situation et a demandé au gouvernement d'y remédier d'ici juillet 2011.

La réglementation évolue à une cadence de plus en plus rapide, pour le meilleur ou pour le pire, rendant ainsi incertains les effets d'un rachat de cotisation. A vouloir camper sur l'intangibilité des rachats effectués, on risque de multiplier les sujets de friction entre les Caisses et certains de leurs adhérents qui estimeront, à tort ou à raison, avoir été mal conseillés.

De plus, il faut reconnaître que le rachat d'années de cotisations par un assuré est fondé sur un authentique contrat moral : l'assuré acquitte une somme, généralement importante, en contrepartie d'un avantage représenté par une retraite plus substantielle ou un départ anticipé. Si la contrepartie disparaît ou devient inutile, le contrat moral est rompu.

Le médiateur suggère que les rachats d'années de cotisations effectuées à fonds perdus du fait d'un changement de la réglementation soient remboursés, ou, à tout le moins, que les assurés concernés soient ***systématiquement*** *orientés vers les CRA qui seront invitées à examiner leur situation avec bienveillance.*







Chapitre 3

Thèmes de réflexion...

Thème de réflexion n°1
Affiliation des exploitants sans droit ni titre

Madame H. exploitante retraitée, avait confié ses terres à un exploitant qui, prenant lui-même sa retraite, a loué ses biens propres à un tiers agriculteur (M. X) qui s'est empressé de cultiver en même temps les parcelles de Mme H.

Cette dernière a contesté auprès du médiateur l'affiliation, par la MSA, de l'agriculteur qui cultive, selon elle sans droit ni titre, des parcelles qui lui appartiennent. Elle ne veut pas le reconnaître comme preneur et veut installer sur l'exploitation une personne de son choix.

L'assujettissement au régime de protection sociale des non salariés agricoles étant attaché à un acte d'exploitation effectif, la MSA a donc affilié M. X, entérinant la situation de fait.



Monsieur X a bien proposé à Mme H. de lui payer un fermage, et la MSA a demandé à l'assurée d'accepter le transfert. Celle-ci a refusé, voulant installer sur ses terres la personne de son choix. De plus, elle souhaite payer la cotisation de solidarité, mais la MSA lui renvoie son chèque …

En droit, les Caisses de MSA procèdent à l'assujettissement des exploitants agricoles en application des dispositions du livre VII du code rural (art. L. 722-1, L. 722-4 et L. 722-5) qui prévoient l'affiliation des personnes qui mettent en valeur des terres d'une superficie au moins égale à la demi-SMI, quelle que soit par ailleurs la réalité ou la validité du titre de jouissance qu'elles détiennent sur les terres.

En l'espèce les parcelles devaient donc bien être affectées sur le compte de M. X qui exploite réellement, même en l'absence de tout titre de jouissance. Une jurisprudence de la Cour de Cassation confirme d'ailleurs cette position.

Des attestations d'affiliation et des relevés parcellaires concernant les parcelles exploitées sont alors délivrés à l'intéressé et permettent l'appel des cotisations.

La MSA n'a pas à trancher un litige d'ordre privé, ni à se substituer à la justice -en premier lieu au Tribunal Paritaire des Baux Ruraux- pour apprécier la validité d'un titre de jouissance.

D'ailleurs, le médiateur a indiqué à la réclamante qu'il ne pouvait intervenir dans un litige qui se situe en dehors de son champ de compétence.

Ce type de situation, toutefois, n'est pas sans créer un certain malaise. En effet, en ne prenant en compte que la situation de fait, en proposant à la propriétaire de signer un transfert de côte, en refusant ostensiblement la cotisation de solidarité que celle-ci souhaite acquitter, *la MSA semble légitimer la position de l'exploitant dont le titre de jouissance est contesté.*

Ne devrait-elle pas, dès lors qu'elle a connaissance d'un litige, adopter une attitude plus prudente, ne serait-ce qu'en indiquant aux intéressés qu'elle procède à l'affiliation sous réserve de la décision que rendra le tribunal ?

Cette réserve ne changerait rien sur le fond quant aux modalités d'assujettissement, mais elle éviterait de donner le sentiment que la MSA a pris fait et cause pour l'une des parties au litige.

"Vous avez pris mon dossier au sérieux et grâce à vous, la Commission de Recours Amiable a revu mon dossier.

Pour moi et ma famille, tout est rentré dans l'ordre, je peux maintenant vivre de mon métier d'agriculteur que j'aime beaucoup."

Remerciement d'assuré



Thème de réflexion n°2
Mandataire des mutuelles d'assurance agricole : le prix de la continuité

Le médiateur a été saisi par un assuré affilié à la MSA en qualité de mandataire de Groupama jusqu'au 31 décembre 2008 et qui, le 1er janvier 2009, a repris en totalité l'exploitation de son épouse qui a fait valoir ses droits à retraite.

Pour déterminer ses cotisations sociales 2009 calculées sur une base triennale, la Caisse a pris en compte, outre les revenus professionnels agricoles déclarés par son épouse en 2006, 2007 et 2008, ses propres revenus perçus au titre des mêmes années en qualité de mandataire de Groupama.

Selon la réglementation relative au transfert d'exploitation entre époux (article L. 731-16 du code rural), lorsqu'un époux reprend l'exploitation de son conjoint, et sous réserve que sa surface ne soit pas augmentée ou réduite de plus d'une SMI, les cotisations appelées sont assises sur la totalité des *revenus professionnels agricoles* du foyer fiscal au cours de la période de référence.

Que faut-il entendre par "revenus professionnels agricoles" ?

Pour la Caisse Centrale, cette notion recouvre non seulement les bénéfices de l'exploitation agricole, mais également les Bénéfices Non Commerciaux (BNC) qui relèvent du régime de protection sociale agricole par détermination expresse de la loi (article L. 722-1).

Cette interprétation soulève néanmoins des interrogations :

1. l'article relatif au transfert d'exploitation entre époux se réfère, on l'a vu, à la notion de revenus *professionnels agricoles*. Or, si les revenus du mandataire d'une société d'assurance sont incontestablement des revenus *professionnels*, le simple fait que certains d'entre eux relèvent du régime de protection sociale agricole en application de l'article 52 de la loi d'orientation agricole du 9 juillet 1999, en font-ils pour autant des revenus *agricoles* ?

2. comment justifier que les revenus d'un mandataire de Groupama soient pris en compte pour calculer ses bénéfices agricoles, alors qu'il ne sera tenu aucun compte des revenus du mandataire des autres mutuelles d'assurance ?

3. l'esprit de l'article L. 731-16 est d'aboutir, en cas de transfert d'une exploitation entre époux, à une continuité dans la taxation sociale de l'exploitation. En prenant en compte des revenus autres que ceux de l'activité agricole, ne fait-on pas l'exact contraire en créant une discontinuité de taxation ?



Thème de réflexion n°3
Levée de prescription : quelle procédure ?

Le médiateur a été saisi de plusieurs dossiers portant sur des demandes de levée de prescription en faveur d'assurés qui n'ont pu, soit par défaut d'information, soit à la suite d'une erreur de gestion, bénéficier d'un avantage qui leur était normalement dû.

A cet égard, si l'article 2224 du Code Civil dispose que « les actions personnelles se prescrivent sur cinq ans », l'article 2250 du même code ajoute que tout bénéficiaire d'une prescription peut y renoncer.

Les organismes de protection sociale peuvent donc renoncer à invoquer la prescription, mais s'agissant d'une exception au principe, cette renonciation doit rester exceptionnelle. En pratique, elle peut s'avérer nécessaire lorsque la Caisse a de bonnes raisons de penser que, compte tenu d'une erreur ou d'un défaut d'information, sa responsabilité civile risque d'être engagée, et qu'elle s'expose ainsi au paiement de dommages et intérêts.

Pour sa part, le médiateur est particulièrement attentif aux demandes émanant de personnes en situation de fragilité et qui n'ont que peu de moyens pour s'informer par elles-mêmes des avancées de la réglementation. C'est ainsi qu'il est intervenu, avec succès, en faveur d'une agricultrice retraitée en situation de dépendance depuis de nombreuses années, et qui n'avait pu bénéficier du complément différentiel de réversion mis en place au 1er janvier 1995.

Cependant, au-delà de leurs particularités propres, les cas soumis à la médiation ont fait apparaître que les demandes de levée de prescription étaient instruites par les Caisses selon des modalités fort différentes et qui n'offrent pas toutes les même garanties aux assurés.

Certaines demandes sont examinées par le Directeur de la Caisse, sans qu'on sache si l'assuré dispose ou non d'une voie de recours en cas de décision défavorable. D'autres sont orientées vers les CRA, puis éventuellement vers le TASS, mais il y a lieu de s'interroger sur la compétence de ces instances dans un tel domaine.



Compte tenu de ces incertitudes, le médiateur s'est efforcé, en liaison avec les services de la Caisse Centrale, de définir des modalités d'instruction des demandes de levées de prescription qui permettraient d'assurer un traitement homogène des demandes tout en garantissant le droit de recours des ressortissants.

En ce qui concerne l'examen des demandes, il semble, au vu des textes, que *la décision de renoncer à la prescription incombe normalement au directeur de la Caisse, avec validation par l'agent comptable* (article D 723-167 et D 723-170 du code rural).

Mais il serait choquant, et contraire à un principe général du droit, que l'assuré soit *privé de voie de recours* en cas de réponse négative du directeur.

Dans cette hypothèse, il paraît donc équitable d'orienter l'assuré vers la CRA, puis éventuellement vers le TASS. Si ce dernier, formellement, n'est pas compétent pour examiner une demande de levée de prescription, il pourra en revanche se prononcer si l'assuré invoque la responsabilité civile de la Caisse.

En résumé, dans un souci d'équité et d'harmonisation de la procédure, le médiateur propose, pour toute demande de levée de prescription, d'adopter la démarche suivante :



- l'assuré adresse la demande de levée de la prescription au Directeur de la Caisse,
- en cas de décision défavorable, la Caisse lui indique comme voie de recours la saisine de la CRA,
- si refus confirmé par la CRA, l'assuré pourra alors saisir le médiateur et le TASS. Dans ce dernier cas, il lui appartiendra d'engager la responsabilité civile de la Caisse.

Cette procédure tout en respectant l'esprit des textes permet ainsi à l'assuré de bénéficier des voies de recours en cas de décision défavorable de la Caisse.





Chapitre 4

Exemples de litiges résolus...

I - Quand la réglementation fait obstacle au développement légitime d'une exploitation agricole

Monsieur F. met en valeur avec son épouse une exploitation céréalière d'une surface de 92 ha 63 a (116 ha avec la surface en herbe) et exerce par ailleurs une activité salariée de conduite et de suivi de matériels de travaux publics.

Il est affilié à la MSA en qualité de chef d'exploitation à titre secondaire. En effet, *son activité salariée a été considérée comme principale* compte tenu du temps de travail effectué à ce titre et des salaires perçus, plus élevés que les revenus agricoles.

Dans la perspective de la reprise d'une surface agricole de plus d'une centaine d'hectares, l'intéressé a sollicité la CRA afin que lui soit rétabli le statut d'exploitant à titre principal, la CDOA accordant les autorisations d'exploiter prioritairement aux chefs d'exploitation à titre exclusif ou principal. Mais, compte tenu de la réglementation, la Commission n'a pas répondu favorablement à sa demande et a maintenu son affiliation à titre secondaire.

Le médiateur a estimé qu'une mesure dérogatoire était justifiée dans la mesure où, mettant déjà en valeur une surface importante de plus de 100 ha, le projet d'acquisition par M. F. d'une centaine d'hectares supplémentaires, exploités à ce jour par un membre de sa famille désireux de partir en retraite, semblait particulièrement sérieux et laissait présumer l'arrêt à court terme de l'activité salariée.

La CRA a accepté, sur la base de l'avis rendu par le médiateur, d'affilier M. F. en qualité de chef d'exploitation à titre principal.



II - Une levée de prescription justifiée

Madame J. a perçu un complément différentiel de réversion du 1er juillet 1977 au 31 mars 1987. A la suite de l'attribution de sa retraite non salariée agricole à titre personnel, le 1er avril 1987, elle n'a plus perçu ce complément dont le montant calculé était devenu nul.

Au 1er janvier 1995, les Pouvoirs Publics ont mis en place un nouveau dispositif pour les non salariés agricoles qui prévoyait un complément à servir pour les réversions suspendues ou non servies avant le 1er janvier 1995. *Or, la situation de Mme J. n'a pas été revue à cette période.* C'est lors de son changement d'Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD), en octobre 2009, qu'il est apparu qu'elle n'avait pas bénéficié de ces mesures.

Après étude de sa situation, un rappel de 9 548,36 € lui a été versé pour la période du 1er décembre 2004 au 30 novembre 2009 correspondant à la prescription quinquennale prévue par la réglementation (article 2224 du code civil).

Considérant que la Caisse avait commis une erreur en 1995 en ne procédant pas à une nouvelle étude des droits de sa mère, la fille de Mme J. a saisi la Commission de Recours Amiable afin que lui soit versé un rappel pour la période du 1er janvier 1995 au 30 novembre 2004. La CRA a rejeté sa demande, en application de la réglementation.

Saisi à son tour, le médiateur a estimé que les circonstances pouvaient justifier une renonciation à la prescription : d'une part, la situation de dépendance de l'assurée permettait d'expliquer sa méconnaissance des évolutions réglementaires, d'autre part, l'erreur de la Caisse engageait sa responsabilité civile et l'exposait, en cas de contentieux, au paiement de dommages et intérêts.

Pour toutes ces raisons, la MSA a accepté dans ce dossier de lever la prescription.

"JPar courrier du 23 novembre, vous m'informez du très bon dénouement de mon dossier. Je tiens à vous exprimer à ce propos mes plus vifs remerciements. L'excellence de votre travail a porté ses fruits".

Remerciement d'assuré



III - Les prestations familiales s'arrêtent aux frontières …

Monsieur M. a effectué un voyage autour du monde avec sa famille (3 enfants scolarisés auprès du CNED) *en utilisant ses droits à congés cumulés sur son CET.* La famille part de juin d'une année à mai de l'autre année.

Pendant cette période M. M. a été normalement rémunéré par son employeur, rémunérations soumises aux charges sociales patronales et salariales dans les conditions de droit commun.

La MSA a suspendu le versement des allocations familiales en application des articles L.512-1 et R.115-6 du code de la sécurité sociale qui subordonne le service des PF à la condition de résidence en France de la famille.

L'assuré a contesté auprès du médiateur la position de la Caisse en faisant valoir que rien ne l'obligeait en effet -en tant que salarié rémunéré- à renseigner la Caisse sur le lieu et la durée de ses congés (si tel était le cas, le contrôle de la durée et du lieu des congés de tous les assurés sociaux serait ingérable) ; qu'il restait officiellement résident français lieu de son séjour habituel ; qu'il déclarait et payait ses impôts en France ; que ses enfants continuaient de dépendre de l'éducation nationale française puisqu'ils suivaient les cours, agréés, du CNED.

Le médiateur a considéré que les arguments de l'assuré étaient pertinents, et sur sa recommandation la CRA a réformé la décision initiale et a accordé, avec l'approbation de la Tutelle, le versement des prestations familiales durant toute la période considérée.



IV - Allocation logement et travail intermittent : une injustice évidente

Monsieur M., salarié, âgé de moins de 25 ans, fait une demande d'allocation de logement qui lui est refusée.

En effet, pour l'appréciation des ressources des jeunes salariés isolés âgés de moins de 25 ans, est retenu le salaire mensuel net fiscal *du mois civil qui précède l'ouverture du droit*. Ce montant est comparé à un plafond qui, dépassé, entraîne une évaluation forfaitaire annuelle des ressources égale à 12 fois le salaire mensuel visé (art. R.532-8 III 1° du code de la sécurité sociale).

Or M. M. a un contrat de travail intermittent : les périodes non travaillées ne sont pas rémunérées et les indemnités de congés sont réparties sur les mois travaillés. Et le mois civil qui précédait l'ouverture du droit à l'allocation logement se trouvait être, pour M. M., un mois pendant lequel il avait travaillé, alors qu'il était sans activité le mois précédent, et le mois suivant. Son salaire net fiscal du mois travaillé est donc retenu pour évaluer ses ressources : il dépasse de 30 € le plafond ! Conformément à la réglementation, il est procédé à une évaluation forfaitaire annuelle de ses ressources dont le résultat l'exclut du droit à l'allocation de logement.

Devant cette évidente iniquité, doublée d'une incontestable malchance (du fait de la prise en compte du mois travaillé comme base d'appréciation de ses ressources), la CRA puis la Tutelle ont accepté de ne pas faire d'évaluation forfaitaire et de retenir les ressources réelles pour l'appréciation du droit à l'allocation de logement.



V - Exonération de la cotisation RCO pour un invalide à 100%

Madame G., 82 ans, sollicite l'intervention du médiateur dans le litige qui l'oppose à la MSA sur l'obligation faite à son fils -dont elle est la tutrice- de payer une cotisation RCO en qualité d'ancien exploitant agricole, alors qu'après avoir subi un accident du travail à l'âge de 26 ans il est *invalide à 100 % et inactif.*

Le médiateur estime tout d'abord que l'affiliation au régime de la RCO des personnes titulaires d'une pension d'invalidité n'exerçant plus d'activité agricole semble contestable dans son principe dès lors que l'assuré n'a plus la qualité de chef d'exploitation et que son affiliation lui offre assez peu d'espoir d'améliorer sa retraite en contrepartie de la cotisation versée.

De plus M. G. dispose de très faibles revenus (ses revenus sont repris à 90 % par le Conseil Général du fait qu'il est placé dans un établissement pour traumatisés crâniens). Le montant de la cotisation RCO est donc disproportionné par rapport à ses capacités contributives et le principe de solidarité invoqué pour justifier la cotisation appelée aux invalides semble donc, au moins dans ce cas, fonctionner à l'envers.

Au demeurant, plusieurs arrêts de Cour d'Appel et l'arrêt de la Cour de Cassation du 13 décembre 2007 se sont prononcés en faveur de l'exonération de la cotisation RCO appelée aux invalides inactifs bénéficiaires d'une pension d'invalidité d'accident du travail.

Compte tenu de la situation de cet assuré ainsi que les diverses positions adoptées au regard du principe même de l'appel de la cotisation RCO aux anciens chefs d'exploitation invalides et inactifs, la CRA et la Tutelle ont accepté d'exonérer M. G. de la cotisation RCO.



VI - La reconnaissance du statut d'aide familial

Monsieur B. orphelin à l'âge de 14 ans, est recueilli avec son frère par leur oncle qui devient légalement le tuteur des deux enfants, tout en assumant la charge de ses deux propres enfants du même âge.

De l'âge de 15 ans à l'âge de 21 ans, date de son départ au service militaire, M. B. travaille sur l'exploitation de son oncle. La MSA du département du lieu de l'exploitation lui délivre en 1985, à la suite d'un contrôle, une attestation certifiant son activité d'aide familial. Pendant son adolescence, des prestations familiales au titre de la charge de tous les enfants, sont par ailleurs servies à son tuteur.

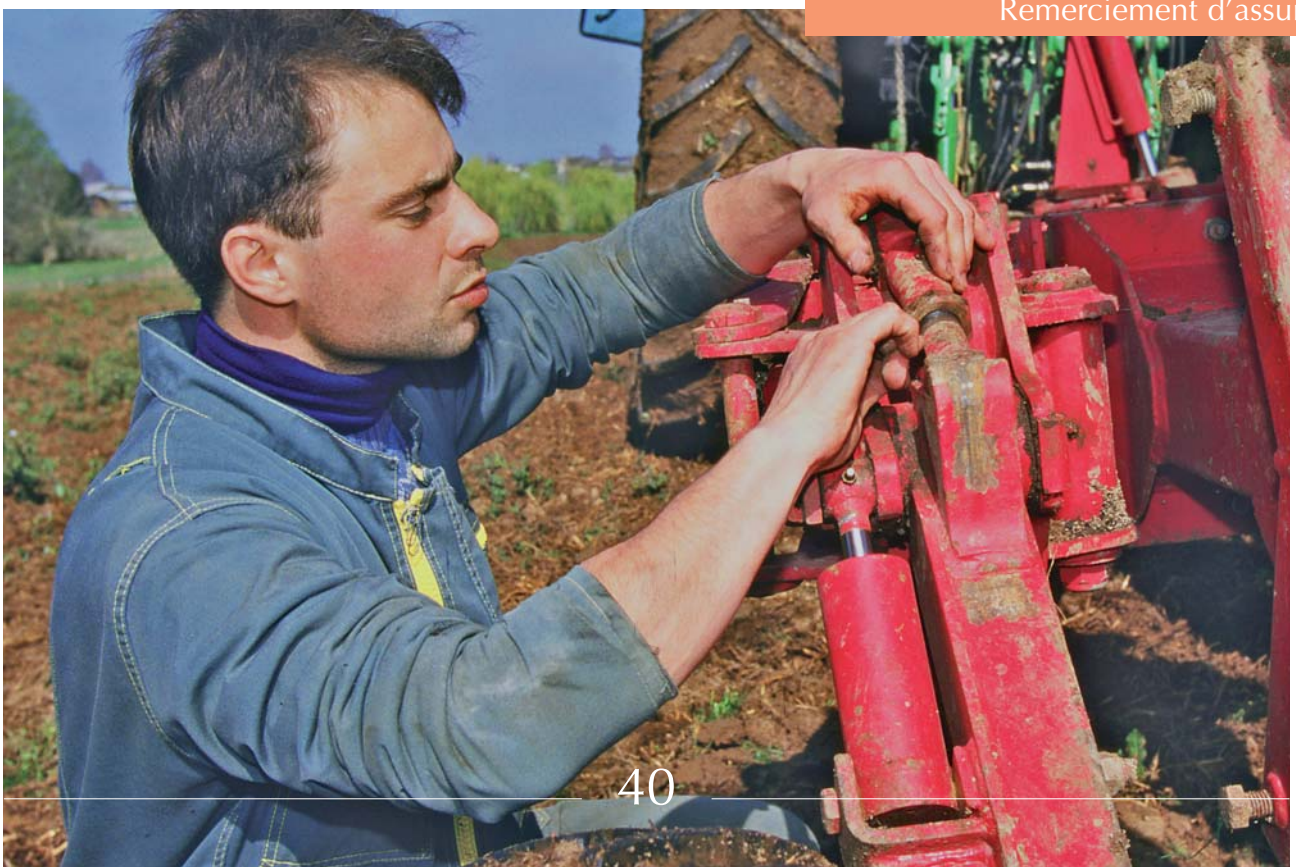
Au moment de prendre sa retraite, la MSA de son lieu de résidence refuse cependant de lui reconnaître le statut d'aide familial qui lui permettrait de valider, au regard de l'assurance vieillesse, des périodes dites équivalentes. *La condition de lien de parenté requise par la réglementation* n'est pas en effet remplie puisqu'aux termes de l'article L. 722-10 du code rural, l'exploitant doit être un ascendant, descendant, frère sœur ou allié au même degré de l'aide familial. Or il s'agissait de son oncle.

En outre, manquait au dossier de M. B. l'acte juridique de son placement chez son oncle, que l'assuré n'arrivait pas à se procurer auprès des tribunaux puisque l'acte datait de plus de 30 ans.

Après intervention du médiateur, la CRA et la Tutelle ont accepté de reconnaître la qualité d'aide familial à M. B., ce qui a permis de valider les périodes équivalentes en assurance vieillesse.

"Je tiens à saluer le comportement de la Mutualité Sociale Agricole dont la Commission de Recours Amiable a accepté de reconsidérer sa position, ce qui n'est jamais chose aisée et démontre s on ouverture d'esprit.".

Remerciement d'assuré



VII - Un rachat de cotisations “à fonds perdus“

Dans le cadre de l'étude de son dossier retraite (pour une ouverture du droit au 1er juillet 2009), Mme M. se voit adresser en juin une proposition de rachat de 9 années de conjoint collaborateur pour un montant de 3 500 €, ce qui lui permettait de bénéficier de 16 points de retraite proportionnelle (soit 144 points au total) et donc d'obtenir une retraite de 515,41€, proposition qu'elle accepte et elle procède au rachat.

La MSA n'avait pas encore reçu de la Caisse Centrale l'information selon laquelle il fallait apporter une extrême attention aux demandes de rachat de conjoint collaborateur compte tenu de l'instauration de la majoration des retraites agricoles applicable au 1er janvier 2009 et qui risquait d'annihiler les effets d'un rachat.

C'est ce qui s'est réalisé dans le cas de Mme. M. dont la *retraite, majoration comprise, s'élevait ainsi à un montant brut mensuel égal à celui annoncé après rachat de cotisations.*

Elle a donc sollicité le remboursement des 3 500 € puisque son rachat ne lui procurait aucune augmentation du montant de sa retraite.

Sur recommandation du médiateur, la CRA et la Tutelle, après examen du dossier, ont accordé le remboursement du rachat à Mme M.



VIII - Adhésion à l'assurance volontaire vieillesse

Né en septembre 1955, M. P. exploitant agricole, a cessé à 54 ans toute activité professionnelle le 20 juin 2009. Conformément à la réglementation, les cotisations sociales ont cependant été acquittées jusqu'en décembre 2009.

Afin de parfaire ses droits à retraite il demande à la MSA, par courrier du 5 mai 2010, à pouvoir cotiser à l'assurance volontaire vieillesse. Sa demande, pour être recevable, aurait dû être déposée dans les *6 mois suivant la radiation* au titre de cotisant obligatoire. Elle est refusée compte tenu de la date de sa cessation d'activité.

Monsieur P., de bonne foi, avance à l'appui de sa demande la méconnaissance de ce dispositif très particulier et le défaut d'information par la Caisse.

Pour le médiateur, si la radiation est intervenue au 1er juillet 2009 il n'en demeure pas moins que l'effet de cette radiation devrait être fixé au 31 décembre de l'année compte tenu de l'application de la règle de l'annualité des cotisations.

Dès lors M. P. aurait bien déposé sa demande dans les 6 mois suivants.

La CRA et la Tutelle ont retenu cette argumentation et ont accepté l'affiliation à l'assurance volontaire vieillesse de M. P.





Chapitre 5

Assuré, caisse, médiateur : une relation gagnant-gagnant

La majorité des dossiers dont est saisi le médiateur émane des assurés. Mais l'article 4 de la Charte de la médiation permet aussi aux Caisses, confrontées à un dossier délicat, de recueillir l'avis du médiateur. Plusieurs d'entre elles ont utilisé cette possibilité, soit à l'initiative d'administrateurs siégeant en CRA, soit sur demande de la Caisse.

Le médiateur a ainsi eu à traiter un dossier représentatif des relations entre les assurés, les Caisses et la médiation. Nous l'analysons ci-dessous à titre d'exemple afin d'illustrer le processus de saisine, d'instruction, et de règlement d'un dossier.

■ Le 6 janvier 2011, une exploitante agricole écrit à la médiation en lui exposant la situation suivante :

En 2006, elle s'est vue accorder par sa Caisse un abattement de cotisation d'environ 4 000 € au titre de jeune agriculteur. Bien qu'âgée de 41 ans en 2006, elle a pu bénéficier de cette exonération partielle car elle avait élevé 3 enfants, ce qui permet de relever l'âge limite de 40 ans.

En 2010, à la suite d'un contrôle interne, la Caisse constate que l'exonération a été accordée à tort car pour en bénéficier il faut avoir la qualité d'allocataire des prestations familiales. Or, dans le couple concerné, à la suite d'un choix effectué 20 ans plus tôt lors de la naissance de leur 1er enfant, ce n'est pas l'exploitante mais son mari qui a cette qualité.

La Caisse demande donc à l'assurée de restituer les 4 000 € d'exonération. L'assurée saisit la CRA qui confirme la position de la Caisse. L'assurée exerce alors un recours auprès du TASS mais souhaite auparavant que le médiateur puisse intercéder en sa faveur.



■ La première analyse du dossier effectuée en médiation fait ressortir un certain nombre d'éléments favorables à l'assurée :

- si la lettre de l'article D 731 51 du Code Rural subordonne l'exonération à la qualité d'allocataire des prestations familiales, dans l'esprit du texte c'est bien le fait d'avoir élevé des enfants qui justifie le relèvement de l'âge limite. Personne ne conteste que l'assurée a élevé 3 enfants, et il existe donc une disproportion manifeste entre le montant rappelé (4 000 €) et le caractère formel du motif invoqué.

- d'autre part, si la Caisse avait instruit le dossier d'exonération en 2006 en fournissant à l'assurée des informations adaptées à sa situation, celle-ci n'aurait pas manqué de se faire désigner comme allocataire au sein de la famille. Dans ces conditions, en cas de contentieux, il semble bien que la responsabilité civile de la Caisse pourrait être engagée.

■ Sur ces bases, le médiateur adresse au Directeur de la Caisse un *projet de recommandation*, en l'invitant à prendre connaissance de son argumentation et à formuler toutes les observations qu'il juge utiles.

En réponse, le Directeur de la Caisse fait part de sa perplexité : ce dossier est embarrassant, il a rencontré à plusieurs reprises l'assurée et son conseil sans parvenir à un accord, il reste réservé sur l'opportunité de soumettre une deuxième fois le dossier à la CRA. Il souhaite approfondir la doctrine et la jurisprudence sur la responsabilité civile des Caisses. Une argumentation sur ce point lui est communiquée.

■ Le 18 janvier 2011, le Directeur de la Caisse rencontre le médiateur. L'examen de la jurisprudence montre qu'il existe un risque réel de voir engagée la responsabilité civile de la Caisse : non seulement celle-ci n'a pas, en 2006, donné à l'assurée les informations adaptées, mais elle a instruit le dossier sur des bases erronées. A l'issue de la rencontre, le principe d'un nouvel examen en CRA à la lumière des arguments développés par le médiateur est acté.

■ Le 8 février 2011, le médiateur adresse à la Caisse une lettre de recommandation dans laquelle il rappelle ses arguments et se prononce en faveur d'une remise significative en faveur de l'assurée.

Le Chef de la MAECOPSA, dont le rôle est d'approuver ou non les décisions de la CRA a été parallèlement informé de cette démarche et de son contenu.

■ Le 16 février 2011, la CRA se prononce à nouveau sur le dossier. Elle accorde une remise de 50 % à l'assurée et un délai pour le règlement du solde.

■ La MAECOPSA approuve la décision de la CRA.

■ L'assurée se désiste de son recours auprès du TASS.



Club des Médiateurs
du SERVICE PUBLIC

Charte
des Médiateurs de Services au Public

1er mars 2011

Préambule

Le Club des Médiateurs de Services au Public regroupe des Médiateurs des administrations, entreprises, institutions et collectivités, en charge d'un service au public. Ils pratiquent la médiation institutionnelle pour donner aux litiges dont ils sont saisis par les citoyens, usagers et clients, une solution en droit et en équité et pour faire des recommandations d'ordre général en matière d'amélioration des relations avec les publics concernés.

Ces médiations, gratuites pour les demandeurs et d'un accès direct dès que les recours internes ont été épuisés, respectent les principes fixés par la présente Charte des Médiateurs de Services au Public.

Ce texte fédérateur, adopté dès 2004 et rénové en 2010, garantit l'observation par les Médiateurs et les institutions auprès desquelles ils exercent leurs fonctions de règles déontologiques exigeantes et précises - impartialité et indépendance, compétence, efficacité - , ainsi que la qualité des médiations, menées avec diligence dans la confidentialité.

Les Médiateurs du Club réaffirment ainsi les valeurs qui, dans le respect permanent des règles de droit et des textes européens en matière de médiation, sont le cadre de référence de leur action :

- le respect des personnes, de leurs opinions et de leurs positions,
- la volonté de faciliter la recherche de solutions amiables aux différends,
- l'écoute équilibrée, disponible et attentive des parties : le Médiateur fait de l'écoute un devoir,
- l'impartialité par rapport aux parties et à l'institution auprès de laquelle le Médiateur exerce son activité,
- le respect du principe du contradictoire : le Médiateur veille à ce que les parties aient la possibilité de faire connaître leur point de vue et de prendre connaissance de toutes les positions et de tous les faits avancés par l'autre partie,
- l'équité : en effet, au-delà de la règle de droit applicable, il s'agit de prendre en compte le contexte propre à chaque cas.
- la transparence : le Médiateur a un devoir d'information sur son rôle, le processus suivi et les résultats de son activité. Il l'exerce, notamment au travers de son rapport annuel qu'il rend public, ce rapport comportant également ses recommandations d'ordre général ou voies de progrès,
- la confidentialité : le Médiateur est tenu à la confidentialité pour les données nominatives et les informations obtenues lors de l'instruction du litige. Les exemples cités dans le rapport annuel doivent être présentés sous forme anonyme.

Le statut d'association, dont s'est doté le Club des Médiateurs, conforte son rôle d'information su la médiation institutionnelle et de lieu d'échanges, ainsi que son action de soutien, notamment pour faciliter la formation des Médiateurs et de leurs équipes et favoriser la diffusion entre ses membres de leurs expériences et des bonnes pratiques.

Le Club a vocation à développer également des outils de communication accessibles au public et à aider ainsi les usagers et clients dans leur choix de recourir à la médiation et dans l'orientation de leurs saisines, notamment par la mise à disposition d'un annuaire détaillé.

Le Club contribue également à ce que médiation judiciaire, médiation conventionnelle et médiation institutionnelle appliquent, avec les spécificités qui leur sont propres, un référentiel commun de valeurs et de processus au service du développement des médiations de qualité en tant que mode alternatif de règlement des litiges.

La présente Charte constitue le socle de référence éthique de la pratique de la médiation institutionnelle pour les membres du Club des Médiateurs de Services au Public.

Elle s'applique sans préjudice des éventuelles dispositions spécifiques régissant l'activité de chaque Médiateur.

Elle énonce un ensemble de principes que les Médiateurs membres du Club s'engagent à respecter.

S'inscrivant dans le cadre d'une définition adaptée de la médiation, les Médiateurs offrent ainsi, aux requérants, des garanties portant sur la personne du Médiateur et sur sa conduite du processus de médiation.

Définition de la médiation institutionnelle

La médiation institutionnelle est un processus structuré par lequel des personnes physiques ou morales tentent avec l'aide du Médiateur, de manière volontaire, de parvenir à un accord amiable avec des administrations, entreprises, institutions ou collectivités, sur la résolution des différends à caractère individuel qui les opposent à celles-ci.

A la lumière des litiges qui lui sont soumis et des dysfonctionnements qu'il constate, le Médiateur institutionnel formule des propositions d'ordre général pour améliorer les relations avec les publics concernés.

Le Médiateur

Le Médiateur est un tiers impartial et indépendant, compétent, efficace.

- Impartial et indépendant

Par son autorité, son expérience, la durée de son mandat et son positionnement dans l'institution ou l'entreprise, le Médiateur apporte aux requérants les plus grandes garanties d'impartialité et d'indépendance. Il s'engage à refuser, suspendre ou interrompre la médiation si les conditions de cette indépendance ne lui paraissaient pas ou plus réunies.

Le Médiateur informe clairement sur son positionnement par rapport aux entités concernées afin que les requérants soient en mesure de le choisir, en toute connaissance, comme tiers dans la recherche du règlement impartial de leur différend.

Le Médiateur s'engage à traiter en permanence toutes les parties d'une manière équitable dans le cadre de la médiation.

- Compétent

Le Médiateur a suivi une formation spécifique à la médiation ou bénéficie d'une expérience approfondie dans ce domaine.

Il dispose d'une expertise des sujets sur lesquels portent les médiations qui lui sont confiées.

Il actualise et perfectionne ses connaissances théoriques et pratiques par une formation continue, notamment dans le cadre du Club.

- Efficace

Le Médiateur s'engage à mener à son terme avec diligence le processus de médiation et à garantir la qualité de celui-ci.

Le processus de médiation

- Transparence et consentement des requérants

Le Médiateur informe les requérants de manière claire et complète sur les valeurs et principes de la médiation ainsi que sur les modalités pratiques de celle-ci. Le fait de saisir le Médiateur vaut consentement pour que celui-ci mène la médiation selon les modalités ainsi portées formellement à la connaissance des parties.

Il veille à ce que le choix de recourir à sa médiation soit libre et éclairé.

Cette information est largement diffusée, en particulier sur les sites des Médiateurs et du Club des Médiateurs de Services au Public. Elle relève également des institutions auprès desquelles les Médiateurs exercent leurs fonctions.

Le Médiateur informe sur les délais de prescription spécifiques au domaine en cause afin de ne pas risquer de faire perdre aux parties leurs droits d'ester en justice.

- La gratuité

Le recours à la médiation est gratuit pour les requérants.

- La confidentialité

Le Médiateur est tenu à la confidentialité en ce qui concerne toutes les informations découlant de la médiation ou relatives à celle-ci, y compris le fait que la médiation ait lieu ou a eu lieu.

Le Médiateur ne divulgue ni ne transmet à quiconque le contenu des échanges ni aucune information recueillie dans le cadre de la médiation, sauf s'il en a l'obligation légale s'il y a non-respect d'une règle d'ordre public ou s'il a l'accord des parties.

Le Médiateur s'assure, avant le début de la médiation, que les parties ont accepté les contraintes d'une instruction contradictoire ainsi que les obligations de confidentialité qui incombent au Médiateur et aux parties.

- Le déroulement de la médiation

Le Médiateur peut refuser d'instruire une saisine si celle-ci n'est pas recevable au regard de conditions portées à la connaissance du public. Celles-ci portent notamment sur le respect des limites du champ de compétence du Médiateur, sur la nécessité d'avoir effectué des démarches préalables, sur le caractère tardif de la saisine par rapport au fait générateur, ou sur l'existence d'une action en justice. Le requérant est informé de ce refus motivé par la voie la plus rapide.

Lorsque la demande de médiation est recevable, le Médiateur conduit avec diligence la médiation selon les règles auxquelles il est soumis et dans les délais prévus.

La médiation est menée de manière contradictoire.

Si la complexité de l'affaire le rend nécessaire, le Médiateur peut faire appel à un expert qu'il choisit librement.

Les parties doivent fournir au Médiateur tous les éléments d'information lui permettant d'instruire le litige. Dans le cas contraire, après avoir précisé les éléments demandés, et en l'absence de ceux-ci, le Médiateur peut refuser de poursuivre la médiation.

La médiation peut être interrompue à tout moment par les participants, qui en informent alors le Médiateur par écrit, ou par le Médiateur lui-même s'il considère que les conditions de la médiation ne sont plus réunies.

- La fin de la médiation

La médiation se termine lorsque le Médiateur émet un avis ou une recommandation qui constitue le support de l'accord entre les parties au litige, ou s'il constate l'émergence d'une solution amiable sous son autorité.

Le Médiateur accompagne la mise en œuvre de sa recommandation ou l'exécution de l'accord par l'institution ou l'entreprise.

La médiation peut également être clôturée si le Médiateur constate soit un désistement des parties, que le litige ait ou non trouvé sa solution par d'autres voies, soit un désaccord persistant. En tout état de cause, le requérant conserve la possibilité d'engager une action en justice.

Le Club des Médiateurs de Services au Public

au 1er mars 2011

Jean-Paul DELEVOYE
7 RUE SAINT FLORENTIN
75008 PARIS

Madeleine GUIDONI
17 PLACE DE LA BOURSE
75082 PARIS CEDEX 02

Henri D'OYSONVILLE
56 RUE DE LILLE
75007 PARIS

Jocelyne CANETTI
TSA 50026
75804 PARIS CEDEX 08

Monique SASSIER
61-65 RUE DUTOT
75732 PARIS CEDEX 15

Francis FRIZON
B9 290
75425 PARIS CEDEX 09

Michel ASTRUC
TSA 90015
75387 PARIS CEDEX 17

Christian-Marie MONNOT

Marie-Laure AUGRY

Alain LE GARREC

FRANCE TELEVISIONS
7 ESPLANADE HENRI DE FRANCE
75907 PARIS CEDEX 15

Claire BRISSET
9 PLACE DE L'HOTEL DE VILLE
75196 PARIS

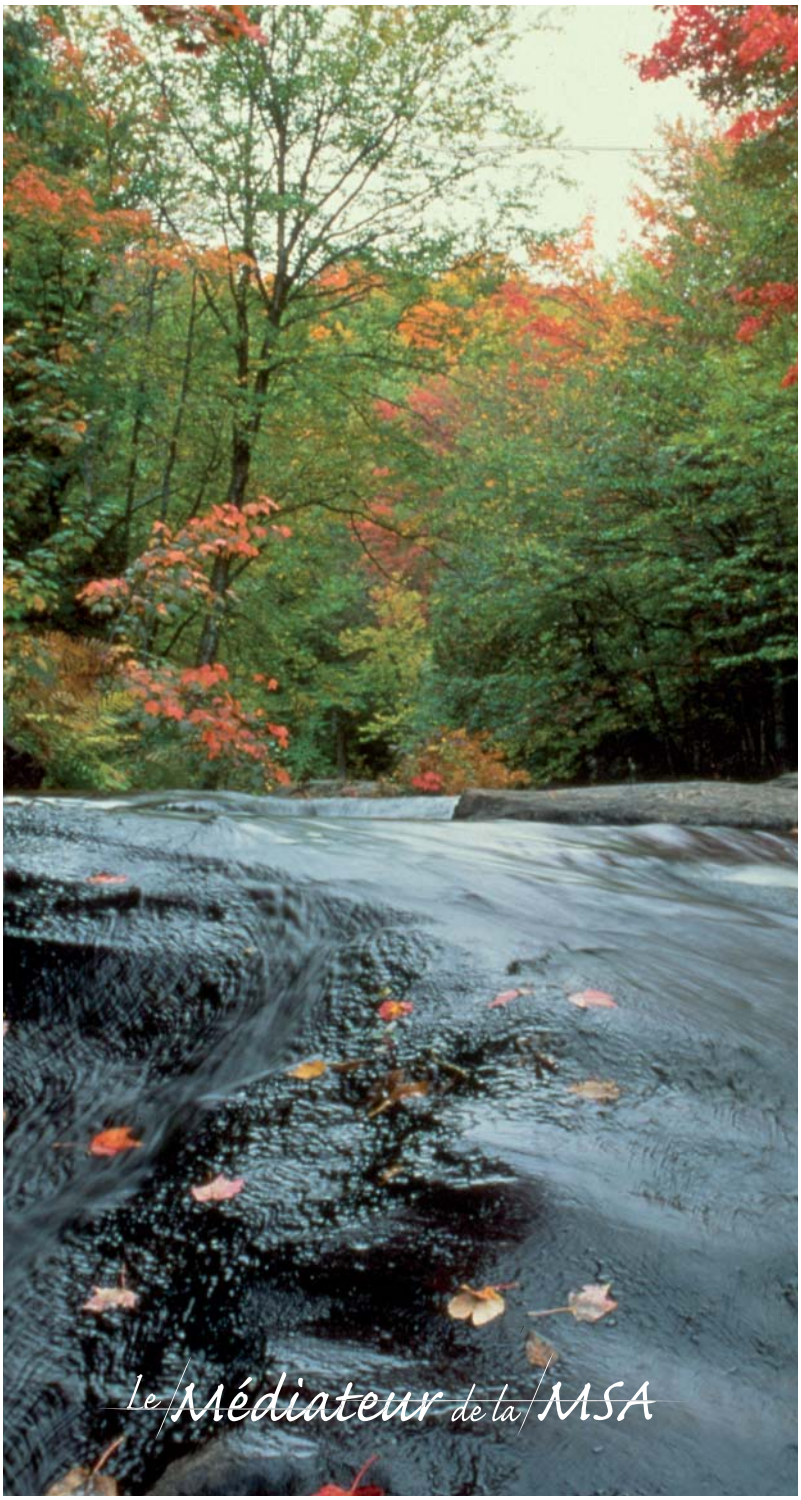
Pierre SEGURA
44 BD DE VAUGIRARD
CASE POSTALE F 407
75757 PARIS CEDEX 15

Emmanuel CONSTANS
TELEDOC 215
139 RUE DE BERCY
75572 PARIS CEDEX 12

Pierre-Henri DEGREGORI
LES MERCURIALES
40 RUE JEAN JAURES
93547 BAGNOLET CEDEX

Ivan ROTH
54 QUAI DE LA RAPEE
LAC LA53
75599 PARIS CEDEX 12

Bernard CIEUTAT
66 RUE DE ROME
75008 PARIS



Réf : 10412-11 - Conception et mise en page : PAO CCMSA - Logotype et Illustrations : I. Béhier - Recherche iconographique - F. Gambirasio Service Image(s). Crédit photos D. Eugène, Corbis; E. Audras, D. Gillet, J. Chen, J.Jurica, Cynthia Baldauf/Istockpho, JM Nossant, J. Dubuc, S. Cambon, B. Moreau, C. Watier, T. Lannié,S. Saustier PhotoDisc, S. Mcsweeny, C. Yeulet,C. Glade G. Powell, Ö. Donmaz, Red Helga/IStock, Goodshoot, Authorsimage, J. M. Béhier

Les Mercuriales - 40, rue Jean Jaurès - 93547 Bagnolet cedex
Tél. : 01 41 63 73 60 ou 01 41 63 72 42 - Fax : 01 41 63 73 61