



Rapport annuel

Exercice 2013



médiateur msa

Mai 2014

Contacts

Médiateur MSA

www.msa.fr

Jean-François CHADELAT
Le Médiateur de la MSA
Tél. : 01 41 63 73 60 - Fax : 01 41 63 73 61
chadelat.jean-francois@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

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

Katia BRAUN
Secrétaire-Assistante
Tél. : 01 41 63 70 14 - Fax : 01 41 63 73 61
braun.katia@ccmsa.msa.fr

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

médiateur msa

Monsieur Gérard PELHÂTE

PRESIDENT DE LA CCMSA

Monsieur Michel BRAULT

DIRECTEUR GENERAL DE LA CCMSA

Monsieur le Président,

Monsieur le Directeur Général,

Bagnolet, le 15 mai 2014

Je vous prie de bien vouloir trouver ci-après, le rapport qui retrace les activités de la médiation au cours de l'année 2013.

Celui que je vous avais présenté l'an dernier, et qui retraçait l'activité de l'année 2012, avait la particularité de ne pas être le mien, même si j'en avais assumé la rédaction. En effet, je n'ai pris la charge de Médiateur, à laquelle vous avez bien voulu me faire l'honneur de me nommer, qu'au 1er janvier 2013.

Ce rapport 2013 est donc pour moi mon premier rapport de plein exercice.

Au cours de cette année 2013, j'ai pu mesurer l'importance que revêt la médiation dans tous les domaines des "services au public".

Dans la lutte du pot de terre contre le pot de fer, on comprend aisément que le pot de terre ait besoin d'une aide, d'un soutien, ou simplement d'une écoute.

Je n'aurais certes pas la désobligeance de comparer notre régime agricole à un pot de fer, mais je ne peux que constater que l'assuré social, quel que soit son régime d'appartenance, a trop souvent le sentiment de n'être qu'un numéro (fut-il de sécurité sociale). La chaleur humaine dégagée par les formules pré imprimées sortant des ordinateurs, laisse quelque peu à désirer.

Il n'est donc pas anormal de voir se développer la médiation dans les services publics, dans les services au public, et dans des grandes entreprises privées. Je ne peux que saluer la Mutualité Sociale Agricole d'avoir été dans les tous premiers organismes à se doter d'une médiation, c'était le 1er janvier 2000.

Si je signe et assume pleinement le présent rapport, il n'aurait pas pu être élaboré sans les trois personnes qui constituent le service de la médiation : Mme Warnet, l'adjointe du Médiateur, Mme Fauries, chargée de mission, et Sylvie Lemoine puis Mireille Desrues et enfin Katia Braun qui se sont succédées pour assurer le bon fonctionnement du secrétariat de la médiation. Je tiens à leur exprimer toute ma gratitude. Mes remerciements ne sauraient oublier les services de la Caisse Centrale, la direction et le personnel des Caisses. Sans eux la médiation ne serait qu'une coquille vide.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, Monsieur le Directeur Général, l'expression de ma considération très distinguée.

Jean-François CHADELAT

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

Réf. : M5092-13



SOMMAIRE

Avant-propos ..... p. 5

Chapitre I - Les données statistiques ..... p. 7

L'évolution de l'activité : un nombre stable de saisines ..... p. 7

La répartition géographique des saisines ..... p. 8

L'origine des saisines ..... p. 9

L'objet des réclamations ..... p. 10

Le règlement des litiges ..... p. 11

Chapitre II - La qualité de service ..... p. 13

1 : Le service rendu aux assurés ..... p. 13

2 : Le délai de traitement des litiges par les Commissions de recours amiable ..... p. 18

Chapitre III - Une année 2013 très riche ..... p. 19

1 : La loi sur les retraites : une réforme perfectible ..... p. 19

A. Les souhaits émis par les MSA et le Médiateur, et les réponses de la loi ..... p. 19

B. Les critères de pénibilité pour partir en retraite anticipée : les non salariés agricoles en sont exclus ..... p. 23

2 : Le projet de loi d'avenir pour l'agriculture et la LFSS ..... p. 24

A. Les souhaits émis par les MSA et le Médiateur et les réponses des deux lois ..... p. 24

B. Réflexions ..... p. 29

. Le projet de loi pour l'agriculture et les règles d'affiliation des non salariés agricoles : une occasion manquée ..... p. 29

. les indemnités journalières pour les non salariés agricoles en cas de maladie ou d'accident de la vie privée : une avancée sociale importante mais un dispositif modeste et en partie inéquitable ..... p. 30

. L'unification de la gestion de l'AMEXA et de l'ATEXA : un régime unique attendu depuis plus de 15 ans ..... p. 32



Chapitre IV

Les mesures non retenues par les trois lois et qui auraient nécessité une prise en compte ..... p. 33

1 : Globaliser – pour déterminer le nombre de trimestres à valider au cours d'une année – les salaires des activités de courte durée exercées auprès d'employeurs relevant de régimes différents ..... p. 33

2 : Calculer la retraite des non salariés agricoles sur les 25 meilleures années, comme pour les salariés ..... p. 34

3 : Prendre en compte, pour le calcul du salaire annuel moyen, l'année de départ en retraite ..... p. 35

4 : Revoir l'assiette des cotisations des stagiaires de la formation professionnelle ..... p. 35

Chapitre V - Les propositions de réformes ..... p. 37

1 : En législation maladie : imputer les remises d'indus sur le risque et non sur les fonds d'action sanitaire et sociale ..... p. 37

2 : En législation prestations familiales : supprimer l'évaluation forfaitaire des ressources ..... p. 38

3 : En législation ATEXA : harmoniser les taux d'Incapacité permanente partielle ouvrant droit au service d'une rente ..... p. 39

4 : En législation sur les cotisations : exclure les revenus exceptionnels de l'assiette des cotisations des non salariés ..... p. 40

Chapitre VI - Exemples de litiges résolus en 2013 ..... p. 41

Annexes

La convention signée entre le Défenseur des Droits, la MSA et le Médiateur ..... p. 45

Saisir le Médiateur de la MSA ..... p. 49

Le Club des Médiateurs de Services au Public ..... p. 51



AVANT-PROPOS

Pour ce qui me concerne, le rapport que je présente ici est mon premier rapport de plein exercice, dans la mesure où ayant été nommé le 1er janvier 2013, le rapport 2012 ne pouvait refléter mon activité personnelle.

Le lecteur du rapport d'activité du Médiateur aura, sans nul doute, constaté que la présentation de la cuvée 2013 est un peu différente de celle des années précédentes. Aux chapitres traditionnels, ont été rajoutés deux chapitres supplémentaires. Le premier traite de la qualité du service, le second des textes aussi importants que nombreux qui en 2013 ont concerné directement la MSA.

Lorsque j'avais rédigé, l'an dernier, mon avant-propos, j'avais commencé mon développement par la nécessité absolue que revêt la qualité du service aux assurés. En moins de trois mois de fonction, j'avais pu constater qu'un tiers des courriers adressés au Médiateur relevait de cette problématique. Un an plus tard, la constatation que je fais est la même. J'ai pleinement conscience que le courrier que reçoit le Médiateur n'est pas un échantillon représentatif. On ne remarque pas les trains qui arrivent à l'heure, mais on se plaint de ceux qui sont en retard. Il en est de même à la MSA. Avec plusieurs millions d'assurés, le nombre des récriminations pour défaut de qualité dépasse légèrement la centaine. Dans une vision optimiste des choses, on dirait que la non-qualité est un phénomène marginal. Dans une version pessimiste, on pourrait penser que le découragement des assurés est tel qu'ils n'ont même plus la force de se plaindre. La réalité est sans doute une combinaison de ces deux explications. Il n'en reste pas moins que ces courriers des assurés me peinent et me choquent. Je ne saurais admettre que des lettres ne reçoivent pas de réponse, que des relances multiples soient, si j'ose dire, lettre morte.

Ceux qui tentent leur chance au téléphone ne sont guère mieux lotis. Entendre un répondeur de plateforme égrener le triste refrain : "Tous nos conseillers sont en ligne, veuillez rappeler ultérieurement" a un côté déprimant. En mars 2014, le magazine "En Contact" a dressé le "palmarès" des centres d'appel les plus lents : maillot jaune la CNAM, médaille d'argent l'URSSAF. Le secteur social sur les 500 services clients testés est tristement en tête du hit-parade.

Je ne saurais admettre que des lettres ne reçoivent pas de réponse, que des relances multiples soient, si j'ose dire, lettre morte.

J'ai mis un point d'honneur à ce que les saisines du Médiateur reçoivent une réponse, fut-elle d'attente, dans des délais très brefs (10 jours maximum). Il m'est agréable de recevoir des courriers de remerciements avec : "vous, au moins vous répondez vite". De même nos réponses essayent d'être compréhensibles, de ne pas utiliser un abominable jargon administrativo juridique.

Il sera, à mon sens, nécessaire dans la prochaine COG, que des indicateurs soient plus nombreux, et qu'ils mesurent tous ces délais qui exaspèrent souvent, pénalisent parfois, les assurés du régime agricole.

Il y a un point sur lequel il faut à mon sens trouver absolument une solution : dans chaque courrier aux assurés, il est obligatoire de par la loi de faire figurer : "dossier traité par Mr X". Le problème est que par le charme des plateformes téléphoniques, vous ne pourrez jamais entrer en contact avec Mr X.

Un autre cas éminemment choquant est le délai de réponse à une saisine de Commission de recours amiable (C.R.A.). Il est pour moi inadmissible qu'un assuré n'ait aucune nouvelle au bout de dix-huit mois, c'est mon record de l'année 2013.

Le second chapitre nouveau est consacré aux textes législatifs qui en 2013 ont concerné la MSA. L'année 2013 peut être qualifiée, dans la jeune histoire de la médiation de la MSA, comme assez particulière. Rarement le régime de protection sociale du monde agricole aura été concerné par autant de textes. J'ai, d'une part, demandé aux caisses de m'adresser les vœux et motions qu'elles ont adoptés, d'autre part, j'ai compilé les propositions formulées dans les anciens rapports du Médiateur. On peut constater que bon nombre de points ont trouvé une réponse, directe ou indirecte, dans les trois textes législatifs que sont la loi retraite, la loi d'avenir agricole et la loi de financement de la sécurité sociale (LFSS). Je ne rentrerai pas dans le détail des nombreuses dispositions dont la Mutualité Sociale Agricole peut à juste titre se réjouir, je voudrais toutefois relever deux imperfections de ces textes.

S'agissant de la loi retraite, elle crée un compte pénibilité, dont la vocation première est de permettre un départ anticipé à la retraite. En dehors du fait que la simplicité du dispositif ne saute pas naturellement aux yeux, il y a dans ce mécanisme quelque chose qui me choque profondément. Il est applicable aux salariés, il ne l'est pas aux non-salariés, qu'ils soient agricoles ou non agricoles. Chacun d'entre nous a en tête des exemples où un salarié et un non salarié font le même travail. Il ne paraît pas normal que le caractère pénible d'une activité soit subordonné au statut professionnel de celui qui l'exerce.

S'agissant de la loi d'avenir agricole, la MSA est impactée par un article, celui qui transforme la SMI en SMA. J'avais mis beaucoup d'espoir dans cette loi. Mes prédécesseurs également. Ainsi le thème n° 3 du rapport 2011 citait explicitement cette notion incompréhensible qu'est la SMI et demandait sa modification. Fonctionner sur une notion variable selon les départements, selon les types d'activité agricole est impossible à expliquer au cotisant moyen. Une disposition législative n'est pas quelque chose que l'on peut obtenir souvent. L'article 16 de la loi d'avenir est pour moi une occasion manquée.

Je suis et je veux être un aiguillon pour faire avancer une gestion et une législation dans lesquelles le malheureux assuré social doit souvent se débattre.

Dans le rapport 2013 de la médiation, figure, et ceci est plus conforme à la tradition, plusieurs propositions. Dans un avant-propos, il serait contre-productif de toutes les reprendre. Il en est cependant une sur laquelle je souhaite tout particulièrement insister.

Il s'agit de l'imputation des remises d'indus sur les fonds d'action sanitaire et sociale. Contrairement au régime général, le régime agricole n'est pas autorisé à accorder des remises sur le budget légal des prestations. En dehors du fait que d'un strict point de vue de logique comptable, l'indu d'une prestation doit suivre la prestation elle-même, l'obligation d'utiliser les fonds d'ASS vient pénaliser l'action sociale dont la vocation première n'est pas celle-là.

Le Médiateur de la MSA, et ce n'est pas toujours le cas dans les médiations d'autres grands organismes, est véritablement et totalement indépendant. J'use de cette indépendance pour profiter de la liberté de parole qu'elle m'accorde. Suis-je impertinent ? Je ne le pense pas. Par contre, et c'était également le cas de mes prédécesseurs, je suis et je veux être un aiguillon pour faire avancer une gestion et une législation dans lesquelles le malheureux assuré social doit souvent se débattre. C'est le rôle, mais aussi la noblesse de la Médiation, d'aider le faible dans ce qu'il perçoit trop souvent comme une jungle.

Jean-François CHADELAT



CHAPITRE - I

LES DONNÉES STATISTIQUES

L'évolution de l'activité : un nombre stable de saisines

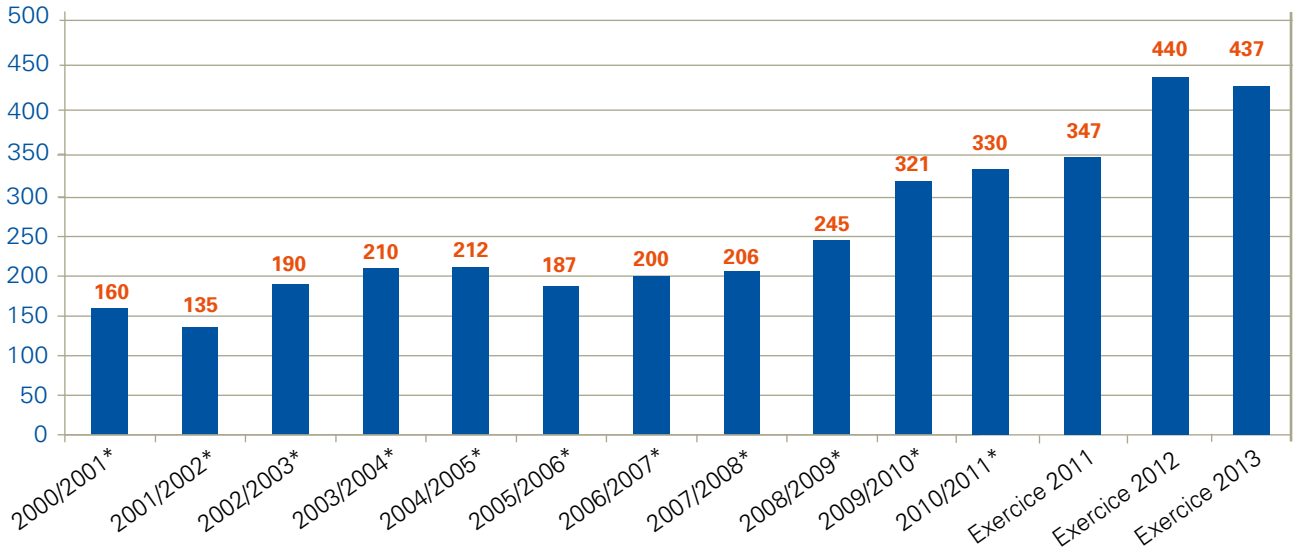
En **2013** le nombre de saisines s'élevait à **437**, contre **440** en **2012**.

L'année **2012**, comme en témoigne le graphique ci-après, avait connu une croissance extrêmement forte (**+26,8 %**). La stabilisation observée en **2013** se situe à la hauteur du niveau record de l'année précédente.

Cette stabilité à ce niveau a vraisemblablement pour origine le fait que les assurés sont désormais mieux informés de leurs droits et font donc moins appel au Médiateur.

Par ailleurs il existe peut-être une meilleure qualité de dialogues et d'échanges entre les caisses et leurs ressortissants. Les caisses de MSA ont également de plus en plus fréquemment le réflexe d'orienter vers le Médiateur les assurés en désaccord avec leurs services, pour avoir son point de vue sur leur situation.

NOMBRE DE SAISINES



*Période du 1er mai au 30 avril

La répartition géographique des saisines en 2013 :

ÉCART D'UNE SAISINE CONCERNANT DEUX CAISSES DE MSA À 72 SAISINES CONCERNANT UNE AUTRE

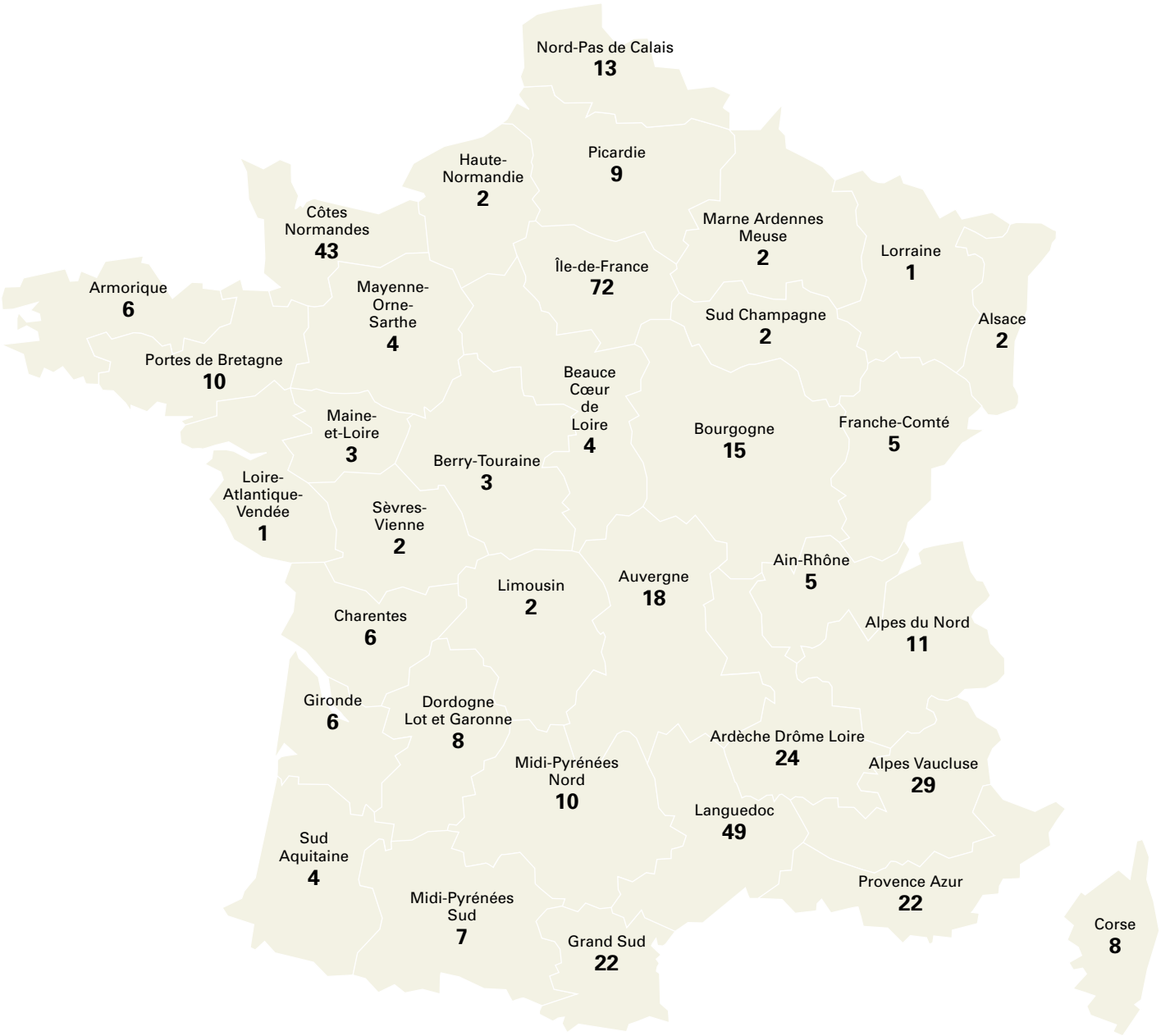
Les caisses les "moins pourvoyeuses" en demandes de médiation ne sont pas forcément celles où existent le moins de conflits.

Le défaut d'information par la caisse sur l'existence du Médiateur est, selon toute vraisemblance, à l'origine d'un faible nombre de demandes pour certaines d'entre elles.

Certaines caisses indiquent aux assurés, sur les notifications de décisions de C.R.A., la possibilité de saisir – outre les voies de recours habituelles – le Médiateur, en indiquant ses coordonnées.

Lorsque les caisses l'estiment justifiée (règle mal adaptée à la situation, règle injuste, règle donnant lieu à interprétation), cette pratique pourrait être développée.

L'écart qui était de **1** à **94** l'an dernier descend à une variation de **1** à **72** avec une diminution sensible à remarquer au regard de la MSA d'Île-de-France.





L'origine des saisines

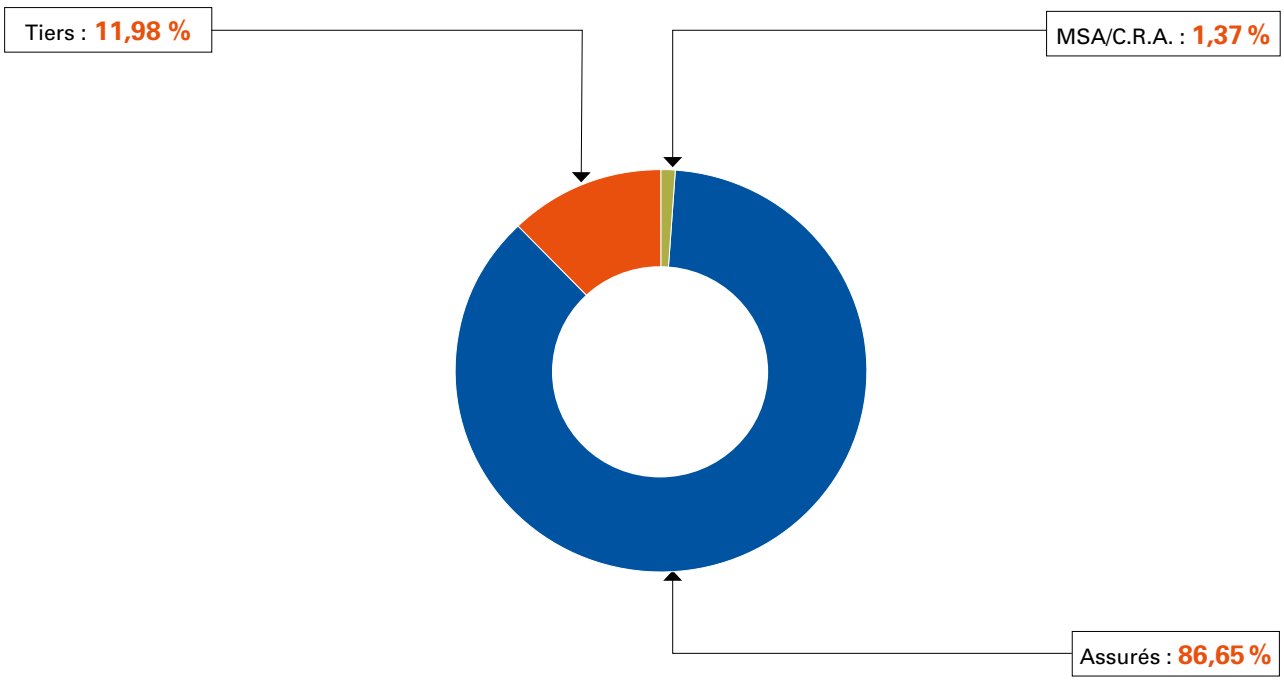
La part directe des demandes par les réclamants a légèrement décru – passant de 87,27 % à **86,65 %** – de même que celles des MSA, passant de 2,05 % à **1,37 %** alors que celles émanant des tiers passent de 10,68 % à **11,98 %.**

"Les tiers saisissants" sont principalement : la Médiatrice du Ministère des Affaires Sociales qui nous a transféré, en 2013, **32** dossiers de réclamations d'assurés agricoles adressés au Ministre. Viennent ensuite les Délégués Régionaux du Défenseur des Droits (**6** dossiers), des Parlementaires (**4** dossiers), des avocats…

6 MSA ont spontanément saisi le Médiateur. Bien qu'ayant instruit les dossiers conformément à la réglementation, elles estiment que son intervention en équité se justifie au regard du cas soumis. Certaines caisses ont aussi proposé au Médiateur, à partir de dossiers concrets, des améliorations de la réglementation.

5 C.R.A. ont demandé l'avis du Médiateur avant de rendre leur décision.

Le Médiateur ne peut que saluer ce type d'initiatives qui enrichit sa fonction et permet de faire progresser la réglementation.

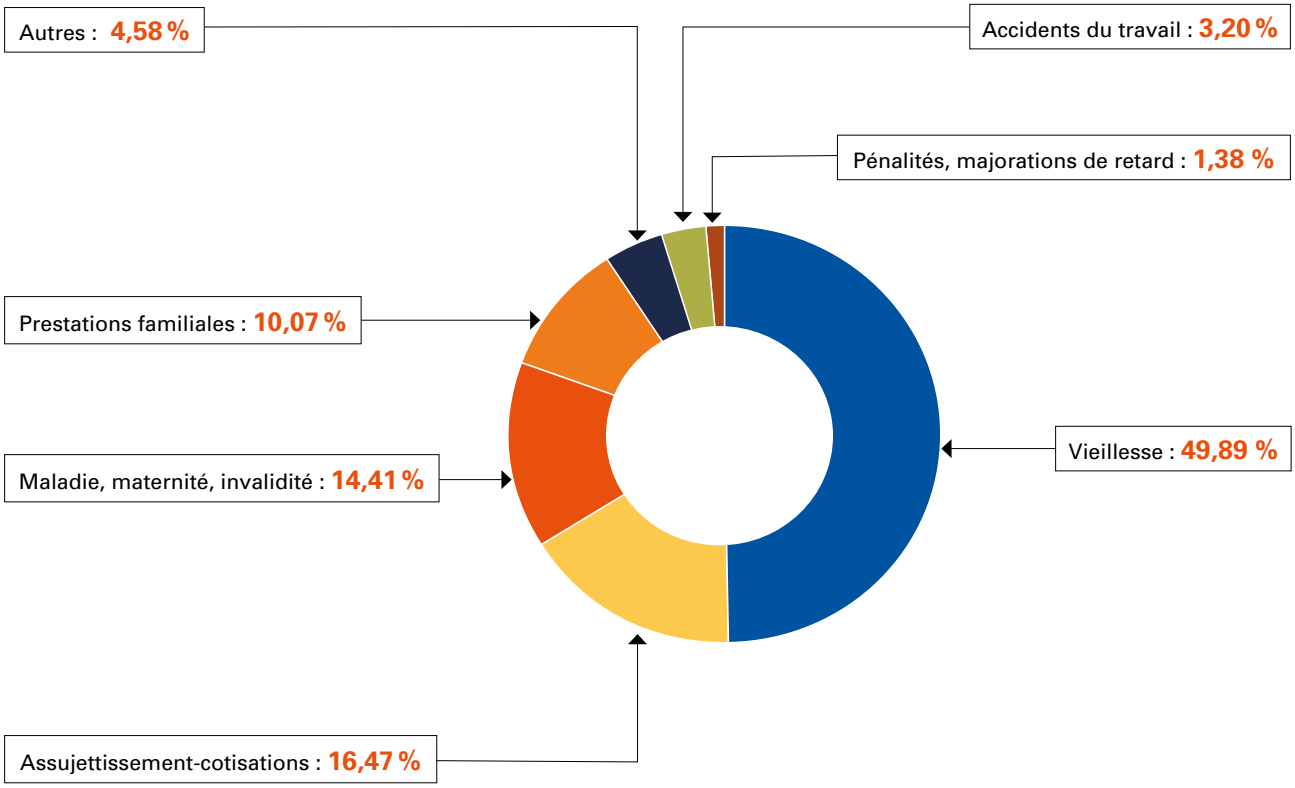


L'objet des réclamations

La proportion des litiges relatifs à l'assurance vieillesse a augmenté de manière très sensible, passant de 36,18 à **49,89 %** soit environ la moitié de toutes les saisines.

Comme l'an dernier, ceci est dû à un flux continu de demandes (**31** dossiers en 2012, **74** en 2013) émanant de ressortissants espagnols ayant eu une petite activité saisonnière en France (ou dont le conjoint a travaillé en France). Ils demandent, depuis **1** voire **2** ans, la retraite correspondante mais voient leurs dossiers en attente d'instruction par manque de pièces justificatives, de coordination avec les organismes de sécurité sociale espagnols, ou par retard de gestion dans les caisses.

Ce nombre de demandes et sa force de progression interpellent et des recherches sont entreprises à la demande du Médiateur.



L'ÉVOLUTION DANS LE TEMPS

	2000-2001*	2001-2002*	2003-2004*	2003-2004*	2004-2005*	2005-2006*	2006-2007*	2007-2008*	2008-2009*	2009-2010*	2010-2011*	Exercice 2011	Exercice 2012	Exercice 2013
Vieillesse	52,94 %	54,76 %	47,79 %	32,86 %	46,23 %	33,16 %	32,35 %	38,84 %	29,37 %	41,12 %	31,98 %	34,09 %	36,18 %	49,89 %
Assujet-tissement cotisations	24,84 %	15,87 %	24,47 %	28,10 %	30,19 %	33,16 %	31,3 %	28,64 %	28,97 %	19,63 %	18,52 %	18,51 %	21,43 %	16,47 %
Pénalités, majorations de retard	5,88 %	6,36 %	6,99 %	9,52 %		5,35 %	7,07 %	6,79 %	3,57 %	4,36 %	2,7 %	2,27 %	1,61 %	1,38 %
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 %	18,83 %	19,12 %	14,41 %
Prestations familiales	8,50 %	4,76 %	6,99 %	9,52 %	6,60 %	7,49 %	7,07 %	8,74 %	12,70 %	10,90 %	16,5 %	13,64 %	12,44 %	10,07 %
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 %	3,90 %	3,92 %	3,20 %
Autres	0,00 %	6,35 %	3,50 %	10,00 %	3,77 %	4,81 %	4,55 %	4,37 %	6,74 %	8,41 %	9,76 %	8,77 %	5,30 %	4,58 %



Le règlement des litiges

▪ Sur les **437** saisines :

- **171** étaient irrecevables (demandes ne relevant pas du champ de compétence du Médiateur, non examen préalable par la Commission de recours amiable, première voie de recours interne).

- Pour **253** dossiers (recevables), le Médiateur a apporté à l'assuré une explication pédagogique et juridique tout en n'ayant pas à intervenir auprès de la caisse pour faire modifier la décision initiale.

Il s'agit bien souvent pour les assurés d'obtenir des renseignements d'ordre juridique ou de se faire confirmer des montants de prestations, ce qui n'est pas dans la mission du Médiateur. Celui-ci intervient toutefois auprès de la caisse compétente pour que soient apportées toutes les explications nécessaires à l'assuré.

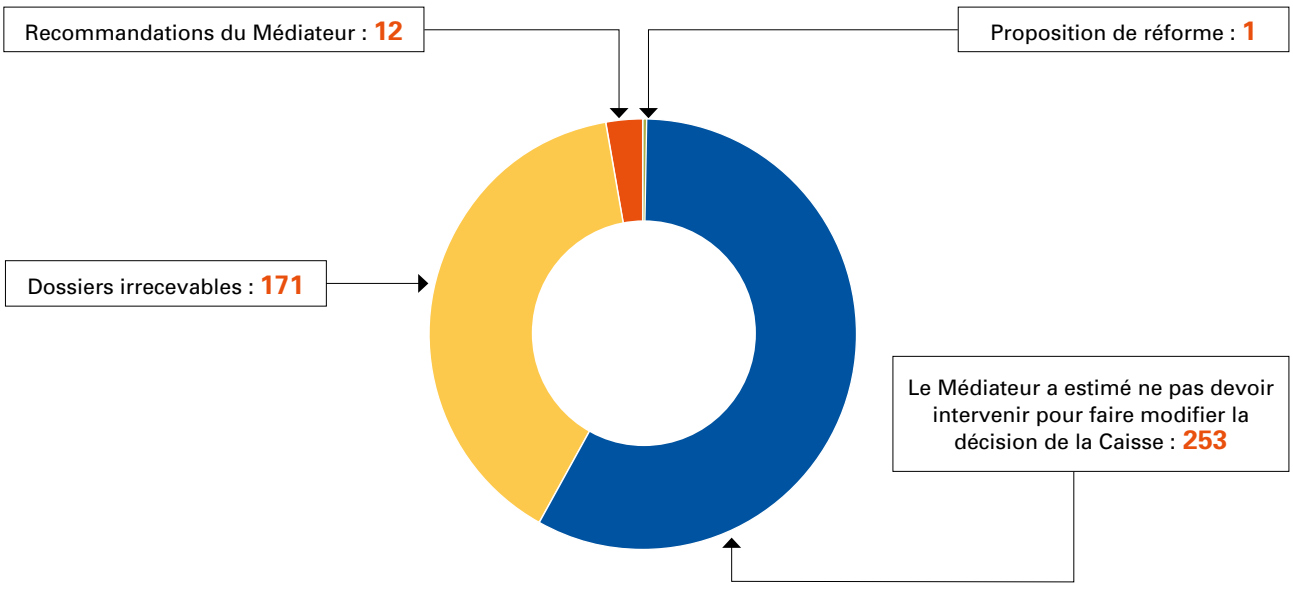
- Sur les **13** autres dossiers :

- **12** ont donné lieu à une recommandation du Médiateur à la caisse pour que le dossier soit revu en 2e lecture en C.R.A. :

. pour **11** dossiers, la caisse et la Tutelle (la MNC) ont modifié – partiellement ou totalement – après, un nouveau passage en C.R.A., leur position en faveur de l'assuré ;

. pour **1** dossier, la caisse et la Tutelle ont estimé, après passage en 2e lecture en C.R.A. qu'il n'était pas justifié de revenir sur leur position.

- **1** caisse a suggéré une proposition de réforme au Médiateur.





© BRZI/ISTOCKPHOTO



CHAPITRE - II

LA QUALITÉ DE SERVICE

I - Le service rendu aux assurés

Les premiers enseignements tirés du fonctionnement de la médiation – après une année d'exercice de la fonction de Médiateur – amènent à formuler plusieurs observations sur la qualité du service des caisses de MSA auprès des ressortissants.

Même si, a priori, elle ne relève pas du champ de compétence du Médiateur, la qualité de service a une très grande répercussion auprès de la médiation puisqu'elle suscite bon nombre de réclamations.

> La difficulté pour des assurés de joindre leur caisse, confrontés à une plateforme téléphonique qui, dans la meilleure des hypothèses, annonce un temps d'attente avant de joindre l'opérateur…

Ainsi, en 2013, **119** des **437** saisines avaient pour sujet le traitement insatisfaisant des dossiers des assurés par les caisses de MSA. L'échantillon des réclamations dont dispose le Médiateur permet d'identifier quelques causes dominantes de réclamations.

Des problèmes de communication et d'information

Le problème lancinant des plateformes téléphoniques.



Le Médiateur avait déjà l'an dernier mis l'accent sur la difficulté pour des assurés de joindre leur caisse, confrontés à une plateforme téléphonique qui, dans la meilleure des hypothèses, annonce un temps d'attente avant de joindre l'opérateur et dans les cas les plus sérieux précise "tous nos conseillers sont en ligne, veuillez rappeler ultérieurement".
Le nombre de courriers où ce genre de situation est dénoncé est loin d'être négligeable.

En second lieu, même si la polyvalence des agents et des outils didacticiels a fait des progrès certains, la médiation est encore trop souvent saisie par des assurés qui n'ont pu obtenir une réponse claire et adaptée à leur demande.





Le défaut d'indication d'un interlocuteur bien identifié est un frein réel à tout échange avec la caisse. La loi n° 2000-321 du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations institue pourtant dans son art. 4 un formalisme caractérisé par le fait que "l'usager a le droit de connaître le prénom, le nom, la qualité et l'adresse administrative de l'agent en charge de traiter sa demande".

Le Médiateur ne saurait ainsi se résigner à voir figurer sur les courriers adressés à un assuré : "le dossier est traité par M. X." alors même que l'assuré ne pourra jamais parler à ce M. X.

Si le nom d'un référent est indiqué, et la loi nous y oblige, l'assuré ne peut pas comprendre qu'il ne pourra jamais joindre ni parler à ce référent.

Le manque d'information sur le suivi de l'instruction d'un dossier : les assurés se trouvent bien souvent dans l'incertitude la plus totale quant à la date d'examen de leur situation, notamment par la C.R.A.

Les assurés se trouvent bien souvent dans l'incertitude la plus totale quant à la date d'examen de leur situation.

Témoignages

"Nous vous remercions et avons été par ailleurs très sensibles à votre courtoisie en prenant la peine de nous tenir au courant de l'évolution de cette affaire".

"Votre courrier m'a extrêmement touché par le fait que vous m'écriviez ce qui s'est passé dans le traitement de ma demande... Je remercie la médiation de sa patience, de sa disponibilité, de l'attention qu'elle m'a portée alors que j'étais en plein désarroi. Que l'écoute et les mots sont importants dans ces moments-là...".



Des problèmes d'instruction des demandes

L'absence de réponses aux courriers, ou des formules informatiques toutes faites ou des réponses laconiques, désorientent les assurés et les exaspèrent ; ils estiment souvent qu'il s'agit d'un manque de considération à leur égard si ce n'est même un laxisme dans le service rendu, et ils ne savent plus vers qui se tourner pour que leur situation soit enfin prise en compte ; ils en appellent à leur Député, aux Ministres, au Défenseur des Droits…

Ils attendent souvent des mois avant que leurs prestations ne soient réglées…

Pour satisfaire l'assuré, il suffit souvent d'une simple explication même si le droit n'est pas revu : "*Je tiens à remercier la médiation de son action bienveillante dans mon affaire.*
J'ai, pour ma part, la grande satisfaction d'avoir vu la Justice en action. Je vous envoie un double de ma demande ***en arrêt de procédure*** *de recours auprès du Tribunal des Affaires de Sécurité Sociale".*

Donner l'exemple aux caisses les incite à parfaire leur qualité de service. En témoigne le message adressé à la médiation par un responsable de service de MSA : "*Je vous remercie vivement pour la réponse apportée à notre adhérent, et pour l'ensemble de vos précisions juridiques qui pourront nous servir pour d'éventuels cas ultérieurs… ".*

Le manque de réactivité des services des caisses est l'un des arguments les plus souvent avancés en termes de non qualité de service. Il est ainsi parfois conseillé par les services de la caisse de "patienter" (…souvent pendant plusieurs mois).
Et encore, dans ce cas, cela veut dire que l'assuré a reçu une réponse, fusse-t-elle d'attente. Malheureusement il existe encore trop de non-réponses.



Nombre d'assurés non salariés agricoles notent qu'ils attendent souvent des mois avant que leurs prestations ne soient réglées alors que les cotisations sont, elles, exigées en temps et en heure et que la caisse n'attend pas pour leur infliger des pénalités.

Un courrier explicatif serait là encore de nature à éteindre la réactivité des adhérents.

Un témoignage

"Je vous adresse ce courrier afin de vous remercier de votre rapidité et l'intérêt que vous avez porté à mon dossier. Car dans ces moments difficiles, il est apaisant de se sentir compris et aidé".

La qualité insuffisante des réponses apportées : l'insuffisance ou l'absence de motivation des décisions des services et des C.R.A. - rendant incompréhensibles et injustifiées les décisions prises – suscitent de nombreuses réclamations.

L'aspect formel et administratif des réponses apportées est souvent source d'insatisfaction et suscite agressivité puis conflit avec la caisse.

Trois types de comportement des services des caisses sont notamment à l'origine de litiges.

1 - l'utilisation d'une lettre-type ou d'une formule-type pour notifier une décision : nombre de décisions sont ainsi motivées par les simples phrases :
"*en application de la législation en vigueur, votre droit ne peut être ouvert*",
ou
"*les services ont fait une stricte application des textes en vigueur*"
ou
"*la Commission de Recours Amiable ne pouvant déroger à la règle (sans la citer), rejette votre demande*"…

Les ressortissants estiment alors que leur situation précise et personnelle n'est pas prise en considération.

Rappelons que l'article R.142-4 du code de la sécurité sociale prévoit que les décisions de C.R.A. comme d'ailleurs toute décision administrative, doivent être motivées et comporter l'énoncé des considérations de droit et de fait qui constituent le fondement de la décision.

Plusieurs contestations portées à la médiation ont pu prendre fin dès lors que les motifs de rejet opposés ont été clairement expliqués. C'est ce qu'exprime un assuré dans son courrier adressé au Médiateur : *"Si la MSA m'avait exposé les faits aussi clairement que vous, ma démarche n'aurait certainement pas été aussi loin (saisine d'un Parlementaire). Que de temps perdu, notamment au téléphone avec des interlocuteurs divers et variés qui ne se donnent même pas la peine d'écouter l'objet de votre appel et vous dirigent inévitablement sur des services qui ne sont pas concernés par votre problème !… Je vous renouvelle ma reconnaissance".*

Un effort paraît donc nécessaire pour apporter des réponses plus explicites aux réclamants et leur donner le sentiment d'être considérés.

2 - Le langage juridique, utilisé de surcroît de manière lapidaire, est également incompréhensible pour la grande majorité des ressortissants alors qu'ils attendent des explications claires et simples à leurs questionnements.

3 - La gestion informatisée des dossiers : en raison de la multiplicité et de la complexité des situations individuelles, les programmes informatiques ne peuvent couvrir **100 %** des cas, le résiduel, sortant de la norme générale, oblige à un traitement manuel des situations.

En raison de la multiplicité et de la complexité des situations individuelles, les programmes informatiques ne peuvent couvrir 100 % des cas.

Dans l'attente pendant plusieurs mois, sinon plusieurs années, du règlement de leurs dossiers, et sans réponse de la caisse à leurs sollicitations, ils se tournent en désespoir de cause vers le Médiateur, alors qu'il suffirait d'une simple lettre explicative du problème de gestion pour les faire patienter.



Des erreurs de gestion

Les cas de dysfonctionnements pouvant résulter d'une mauvaise application des règles par les caisses apparaissent peu nombreux, mais existent cependant, et sont souvent dus à la complexité des textes qui conduit à verser des prestations indues ou au contraire à minorer les droits à prestations des allocataires.

Les erreurs de gestion peuvent avoir plusieurs causes, telles la non régularisation d'une situation personnelle, une erreur de codification informatique, la non prise en compte de l'intégralité des revenus de l'assuré, des erreurs matérielles de gestion, un défaut de lien entre différentes prestations non cumulables…

Les réclamants souhaitent alors obtenir réparation du préjudice subi du fait, soit de la demande de remboursement de prestations indûment servies (sommes dont bien souvent ils ne disposent plus mais qu'ils doivent rembourser), soit du versement d'un rappel de prestations qui étaient dues et n'avaient pas été servies. Ils engagent alors la responsabilité des caisses.

Il est très désagréable pour le Médiateur d'être interpellé par des assurés victimes d'indus générés par des erreurs totalement imputables aux caisses elles-mêmes.

La demande de remboursement de prestations indûment servies (sommes bien souvent dont ils ne disposent plus mais qu'ils doivent rembourser…)

La COG conclue entre l'État et la CCMSA pour la période 2011-2015 axe notamment ses ambitions et ses programmes d'actions sur : la relation de service, l'information et le conseil, (en souhaitant développer une offre de service personnalisée et de qualité, homogène sur l'ensemble du territoire), une réponse efficace aux besoins d'information, de traitement des demandes et de résolution des difficultés rencontrées par les adhérents.

À cet effet des indicateurs de pilotage et de résultats concernant la qualité de service ont été mis en place dans la COG.

Le Médiateur ne peut que souhaiter que dans la prochaine COG le nombre et la précision des indicateurs de qualité soient particulièrement renforcés.





II - Le délai de traitement des litiges par les C.R.A.

De plus en plus d'assurés saisissent le Médiateur lorsqu'ils ne reçoivent pas de réponse de la Commission de recours amiable (C.R.A.) à leur réclamation ou dans un délai qu'ils considèrent particulièrement long, et qui varie d'un dossier à l'autre.

Certains le font dès l'expiration du délai d'un mois suivant la réception de leur demande, en application de l'article R 142-6 du code de la sécurité sociale selon lequel la demande est considérée comme rejetée à défaut de décision. L'assuré dispose alors de deux mois pour saisir le Tribunal des affaires de la sécurité sociale (T.A.S.S.). Mais d'une manière générale, ces dispositions ne signifient pas nécessairement que la demande ne sera pas examinée, et dans une très grande majorité des cas, les C.R.A. étudient les dossiers portés à leur connaissance. Les délais d'examen peuvent cependant être longs en raison de saisines de plus en plus nombreuses et de la complexité des dossiers à étudier.

Les CMSA ont le devoir d'adresser à l'assuré une lettre d'accusé de réception à sa saisine de la C.R.A.. Certes, l'article R 142-6 du code de la sécurité sociale prévoit le rejet implicite en l'absence de réponse dans le délai d'un mois. Le Médiateur tient cependant à rappeler que cette situation doit rester exceptionnelle.
La règle et la correction vis-à-vis de l'assuré font qu'en cas de rejet, **celui-ci doit être explicite**.

En 2013, ils étaient **19** assurés à intervenir auprès du Médiateur pour absence de réponse de la C.R.A. à leur demande.

Les assurés ont porté à la connaissance du Médiateur une non réponse de la C.R.A. dans des délais qui varient de **2** à **18** mois après avoir déposé leur réclamation auprès de cette commission.

9 CMSA étaient concernées par ces réclamations.

Dans un dossier, la C.R.A. saisie en septembre 2010 n'a examiné le dossier, après plusieurs relances du Médiateur, que le 12 juin 2013, soit près de **3** ans après la saisine !

De plus en plus d'assurés saisissent le Médiateur lorsqu'ils ne reçoivent pas de réponse de la Commission de Recours Amiable (C.R.A.) à leur réclamation.

Pour 6 dossiers, nous n'avons pas eu connaissance de la suite donnée à l'intervention du Médiateur.

Lorsque la C.R.A. n'est pas compétente il convient que la caisse l'indique à l'assuré.



CHAPITRE - III

UNE ANNÉE 2013 TRÈS RICHE

I - La loi sur les retraites : une réforme perfectible

Loi n° 2014-40 du 20 janvier 2014

Si les réformes apportées par la "loi garantissant l'avenir et la justice du système de retraites" expriment avant tout le souhait d'améliorer les droits des assurés sociaux fragilisés et d'apporter plus de justice sociale – sans mettre en danger la pérennité des systèmes de retraite fondée sur la répartition – il n'en demeure pas moins qu'elles s'avèrent perfectibles.

A - Les souhaits émis par les caisses de MSA et le Médiateur… et les réponses de la loi

Souhaits émis par le Médiateur et les caisses de MSA*	La réponse de la loi
I - DROIT PROPRE / OUVERTURE DES DROITS	
Validation de trimestres pour les salariés : **1 -** Prendre en considération les petites périodes d'activité (Médiateur et MSA) La validation d'un trimestre s'effectue, par année civile et par régime, par comparaison avec un salaire de référence égal à 200 h de SMIC (valeur au 1er janvier de ladite année).	La loi sur les retraites (art. 25) le prévoit. Le décret du 19 mars 2014 abaisse le salaire de référence à 150 SMIC. Il sera possible de reporter sur 2 ans successifs les cotisations non utilisées lorsque l'assuré ne pourra pas comptabiliser 4 trimestres pour chacune des 2 années (décret à paraître).
2 - En cas de multiplicité d'employeurs dans l'année, relevant de régimes différents, globaliser les salaires des activités de courte durée pour obtenir la validation de trimestres (Médiateur).	Proposition non reprise par la loi.
3 - Pour les stagiaires de la formation professionnelle continue hors contrat de travail : retenir, pour l'assiette sociale des cotisations, non un forfait mais les rémunérations réelles perçues (Médiateur).	La loi prévoit (art. 31) que chaque totalisation de 50 jours de stage rémunéré ouvrira droit à 1 trimestre.

** (ont été reprises les principales propositions)*





© : S. H. SMITH / ISTOCKPHOTO & F. BELONCLE

Souhaits émis par le Médiateur et les caisses de MSA*	La réponse de la loi
I - DROIT PROPRE / RETRAITE ANTICIPÉE	
1 - Ouvrir aux NSA le dispositif de prévention de la pénibilité prévu dans la loi du 20 janvier 2014, comme pour les salariés.	Proposition non reprise par la loi.
2 - Pour les salariés sur une exploitation, avancer, du fait de la pénibilité, l'âge de la retraite à taux plein à 55 ans pour 35 années de cotisations (MSA).	Proposition non reprise par la loi.
3 - Abaisser la condition de 17 années d'assurance pour pouvoir bénéficier de la retraite anticipée au titre de la pénibilité (MSA).	Cette condition, visée dans la loi de novembre 2010, n'a pas été abrogée.
I - DROIT PROPRE / MODE DE CALCUL ET MONTANT	
1 - Retraite des salariés	
■ Prendre en compte dans le calcul du SAM[1] l'année de départ en retraite (Médiateur et MSA).	Proposition non reprise par la loi.
■ Pour les polypensionnés : calculer le SAM sur les 25 meilleures années tous régimes confondus (Médiateur et MSA).	La loi sur les retraites (art. 43) le prévoit au plus tard à effet du 1er janvier 2017.
■ Déterminer le salaire d'une année incomplète entrant dans le calcul du SAM, au prorata du nombre de trimestres effectivement validés au au cours de ladite année.	Mesure de nature réglementaire, mais portée dans le cadre du PLFSS[2] 2015 compte tenu de son impact financier.

** (ont été reprises les principales propositions)*
1) Salaire annuel moyen
2) Projet de loi de financement de la sécurité sociale



Souhaits émis par le Médiateur et les caisses de MSA*	La réponse de la loi
I - DROIT PROPRE / MODE DE CALCUL ET MONTANT suite...	
2 - Retraite des non-salariés	
■ Par équité, calculer les retraites des NSA sur les 25 meilleures années (MSA).	Proposition non reprise par la loi.
■ Améliorer le montant des retraites des NSA justifiant d'une carrière complète afin que le niveau minimal des retraites atteigne 75 % du SMIC (Médiateur et MSA).	La loi sur les retraites (art. 35) le prévoit, par calcul d'un complément différentiel progressif de RCO atteignant les 75 % au 1er janvier 2017.
■ Supprimer (ou aménager) la condition de durée d'activité NSA (17,5 ans) pour accéder au dispositif de revalorisation des petites retraites (Médiateur et MSA).	La loi sur les retraites (art. 33) supprime cette condition à effet du 1er février 2014.
■ Instaurer un minimum contributif pour les NSA (MSA) sachant qu'un dispositif existe déjà avec les pensions majorées de référence (PMR[1]).	Proposition reprise de manière indirecte par la loi, qui prévoit un niveau minimal de retraite NSA à 75 % du SMIC.
■ En RCO : permettre aux conjoints actifs ou retraités et aux aides familiaux, qui ont moins de 17,5 ans d'activité à ce titre avant 2011 et qui n'ont pas reçu de droits gratuits, de racheter des années (Médiateur et MSA).	La loi sur les retraites (art. 34) le prévoit à effet du 1er février 2014.
■ Etendre à la RCO[2] le dispositif du droit combiné existant pour la retraite de base (le conjoint qui poursuit la mise en valeur de l'exploitation peut cumuler la durée d'assurance du conjoint décédé et le nombre de points qu'il a acquis, avec les siens) (Médiateur et MSA).	La loi sur les retraites (art. 34) le prévoit à effet du 1er février 2014.

** (ont été reprises les principales propositions)*
** 1) Pensions majorées de référence*
** 2) Retraite complémentaire obligatoire*





© : S. H. SMITH & D. SUCSY / ISTOCKPHOTO

Souhaits émis par le Médiateur et les caisses de MSA*	La réponse de la loi
3 - Mesures communes ■ Remplacer la bonification pour enfants (retraite revalorisée de 10 %) par un dispositif forfaitaire prenant en compte le nombre d'enfants (MSA). ■ Attribuer aux "aidants familiaux" un statut officiel (MSA).	La loi n'a pas prévu de modification mais le gouvernement souhaite engager une refonte de cette majoration du fait que, proportionnelle à la pension, elle favorise les ménages les plus aisés. La loi supprime (art. 38) la condition de ressources du foyer pour une affiliation à l'AVPF des aidants familiaux et des parents s'occupant d'un enfant malade, et crée une majoration de durée d'assurance spécifique.
II - DROIT DE RÉVERSION	
Supprimer la condition d'âge (55 ans) pour l'ouverture du droit (MSA).	Proposition non reprise par la loi.

** (ont été reprises les principales propositions)*



© : A. CASTE


© ABSOLUT 100 / ISTOCKPHOTO & T. LANNIE

B - Les critères de pénibilité pour partir en retraite anticipée : les non salariés agricoles en sont exclus

Les non salariés agricoles ont été les grands oubliés du dispositif destiné à permettre aux assurés sociaux – ayant été en situation de pénibilité lors de leur activité professionnelle – de partir en retraite anticipée à 60 ans (Titre II de la loi applicable à compter du 1er janvier 2015).

La réforme de janvier 2010 permet aux salariés comme aux non salariés de partir en retraite anticipée à 60 ans s'il existe un certain taux d'incapacité permanente reconnue à la suite d'une maladie professionnelle ou d'un accident du travail.

La loi de janvier 2014 complète le dispositif en créant le compte pénibilité qui sera ouvert à partir de janvier 2015 et permettra aux seuls salariés d'accumuler des points lorsqu'ils seront exposés à certains risques listés, liste revue tous les 5 ans. Ce compte ouvrira droit à des trimestres supplémentaires – considérés comme cotisés – pour un départ anticipé. Il est paradoxal et inéquitable que l'accès au dispositif de retraite anticipée pour pénibilité n'ait pas été prévu dans la loi pour les non salariés et soit limité à un constat médical individualisé pour reconnaissance d'une incapacité, et non à l'exposition à des facteurs de risques générateurs de pénibilité.

La spécificité, l'environnement professionnel et l'exposition aux risques des métiers agricoles, sont parfaitement connus et gérés dans le cadre de la santé-sécurité au travail agricole.

Une modification des textes s'avérerait donc indispensable afin de reconnaître aux agriculteurs les facteurs de pénibilité de leur métier, qui leur permettraient de partir éventuellement, comme les salariés, en retraite anticipée.

Il est inéquitable que l'accès au dispositif de retraite anticipée pour pénibilité n'ait pas été prévu dans la loi pour les non salariés



II - Le projet de loi d'avenir pour l'agriculture et la LFSS[1]

A - Les souhaits émis par les caisses de MSA et le Médiateur… et les réponses des deux lois

Le Médiateur et les caisses de MSA ont proposé	Les suites données par les deux lois
I - LOI D'AVENIR POUR L'AGRICULTURE / ASSUJETTISSEMENT DES NSA[2]	
➤ Le Médiateur s'interroge sur la pertinence des critères d'affiliation des NSA et cotisants solidaires qui n'existent pas dans les autres régimes et engendrent quantité de difficultés, et que l'évolution de l'agriculture a rendus largement obsolètes. Les caisses ont déposé un certain nombre de vœux sur les critères d'affiliation des NSA et des cotisants solidaires : ■ Déterminer le seuil d'assujettissement à partir de critères économiques ; ■ Supprimer la référence à la SMI[3] ; ■ Rattacher au régime les nouvelles activités développées en marge de transformation de produits agricoles, de production d'énergie ayant pour support l'exploitation (proposition reprise par le Conseil central de la CCMSA) ; ■ Affilier au régime les entreprises ayant une part significative de leur activité dans l'agriculture ; ■ Assujettir les terres agricoles utilisées pour les loisirs (chasses,…) ; ■ Reconnaître les cotisants solidaires comme exploitants à part entière et leur conférer des droits sociaux en contrepartie de l'acquittement de cotisations.	➤ Le projet de loi d'avenir pour l'agriculture en cours de discussion auprès du Parlement prévoit notamment (article 16) : ■ de supprimer, en matière d'appréciation des seuils d'assujettissement au régime des non salariés agricoles, la référence à la SMI[3] dans le cadre du contrôle des structures agricoles ; ■ de créer la notion d'Activité Minimale d'Assujettissement (AMA) se déclinant en 3 points ; • la SMA[4] à atteindre pour être affilié en qualité de non salarié agricole sera fixée par arrêté préfectoral sur proposition de la MSA. Pour les productions hors sol un arrêté ministériel fixera les coefficients d'équivalence applicables sur tout le territoire ; • le temps de travail (1 200 h/an) • les revenus professionnels (800 Smic la première année et jusqu'à 640 Smic pour les années suivantes) à partir desquels un cotisant solidaire, n'ayant pas fait valoir ses droits à la retraite, sera assujetti en qualité de chef d'exploitation ou d'entreprise agricole. ■ de prendre en compte des activités de prolongement dans la détermination du seuil d'assujettissement ; ■ d'harmoniser les règles d'assujettissement des associés de co-exploitation ou de société agricole participant aux travaux ; ■ de limiter le champ d'application de l'affiliation à titre dérogatoire. ■ L'article 34 du projet de loi modifie les seuils d'affiliation au régime des NSA en outre-mer en permettant l'affiliation des activités de production animale et végétale par rapport au temps de travail.

1) Loi de financement de la sécurité sociale
2) Non salariés agricoles
3) Surface minimum d'installation
4) Surface minimum d'assujettissement

Le Médiateur et les caisses de MSA ont proposé	Les suites données par les deux lois
I - LOI D'AVENIR POUR L'AGRICULTURE / ASSUJETTISSEMENT DES NSA suite...	
➤ Les MSA ont également proposé que soit intégré dans le projet de LFSS pour 2014, l'assujettissement : ■ des activités d'accueil social ; ■ des activités connexes effectuées par un membre de la famille de l'exploitant ; ■ des filiales de sociétés ou groupements agricoles en faisant évoluer le critère de la détention du capital social (détenir 34 % des parts au lieu de 50 % actuellement) ; ■ des filiales de 3e degré de sociétés ou groupements agricoles ; ■ de certaines activités exercées dans les DOM.	➤ Propositions non retenues dans le projet de loi d'avenir pour l'agriculture et dans la LFSS pour 2014 qui ne prévoit aucune disposition sur les critères d'affiliation.

Le Médiateur s'interroge sur la pertinence des critères d'affiliation des NSA que l'évolution de l'agriculture a rendu obsolètes. En 2014, il constate que les références à la surface mise en valeur et au temps de travail demeurent dans le projet de loi d'avenir agricole alors que bon nombre de courriers qui lui sont adressés mentionnent la complexité et le caractère incompréhensible du dispositif qui, de plus, varie selon les départements.







© CCVSA IMAGE & D. MAR/ STOCKPHOTO

Le Médiateur et les caisses de MSA ont proposé	Les suites données par les deux lois
II - LFSS / PRESTATIONS MALADIE / MATERNITÉ/INVALIDITÉ/AT[1]/MP[2] ET DÉCÈS	
Prestations maladie	
➤ Attribuer des IJ[3] maladie aux chefs d'exploitation et d'entreprise agricole (LFSS pour 2013).	➤ L'article 59 de la LFSS pour 2014 précise la réglementation en matière de versement des IJ AMEXA pour les NSA, notamment, sur les obligations que l'assuré doit respecter en cas d'interruption de travail et d'AT/MP.
Prestations invalidité	
➤ Revaloriser le montant des pensions d'invalidité des non salariés agricoles de façon à les rendre compatibles avec les montants retenus dans le cadre de la mise en place des prestations en espèce de la branche maladie.	➤ Proposition non reprise dans la LFSS (et qui doit en tout état de cause être reprise au niveau réglementaire).
Prestations AT et maladies professionnelles	
➤ Aligner le taux d'incapacité des NSA sur celui des salariés agricoles (de 100 % à 80 %) pour pouvoir bénéficier de la prestation complémentaire pour recours à tierce personne.	➤ Proposition retenue (article 71 de la LFSS 2014).
➤ Veiller à l'équité entre salariés et non salariés, notamment, quant aux conditions d'ouverture du droit à la rente AT (à l'heure actuelle, à partir de 10 % d'incapacité partielle pour les salariés et de 30 % pour les NSA).	➤ Proposition non reprise dans la LFSS pour 2014 *(voir proposition de réforme du Médiateur)*.
Prestations décès	
➤ Dans un souci d'équité, prévoir un dispositif de capital décès comme pour les salariés.	➤ Proposition non retenue dans la LFSS pour 2014.

1) Accident du travail
2) Maladie professionnelle
3) Indemnité journalière



Le Médiateur et les caisses de MSA ont proposé	Les suites données par les deux lois

II - LFSS / PRESTATIONS FAMILIALES

➤ Pour les prestations logement, apprécier les ressources des jeunes salariés isolés de moins de 25 ans et qui ont un travail intermittent, sur la base de leurs revenus réels et non en application du dispositif d'évaluation forfaitaire (MSA).

Les Conseils d'administration des CMSA ont proposé de :

- supprimer ou réviser le principe de l'évaluation forfaitaire des ressources (cf. fiche) ;
- ouvrir un droit à l'allocation logement en cas de location entre membres d'une même famille ;
- supprimer le seuil mensuel de 15 € de l'allocation logement en dessous duquel l'allocation n'est pas versée.
- étendre aux membres de GAEC[1] le droit à la PAJE[2].

➤ Toutes ces propositions en matière de prestations familiales n'ont pas été retenues dans la LFSS pour 2014.

En revanche, la LFSS pour 2014 a pris des mesures de rénovation de la politique familiale dans l'objectif d'apporter un soutien aux familles les plus vulnérables :

- Majoration du montant du complément familial de 50 % sur 5 ans pour les familles nombreuses situées sous le seuil de pauvreté (article 73) ;
- Suppression du CLCA[3] majoré pour les familles dont les ressources dépassent le plafond de la PAJE et modification des conditions d'accès au CLCA à taux partiel pour les NSA (article 75) ;
- Encadrement des tarifs pratiqués par les micro-crèches (article 76) ;
- Maintien de la revalorisation de l'ALF[4] mais reportée au 1er octobre 2014 (article 77).

1) Groupements agricoles d'exploitation en commun
2) Prestation d'accueil du jeune enfant
3) Complément de libre choix d'activité
4) Allocation de logement à caractère familial

Le Médiateur et les caisses de MSA ont proposé	Les suites données par les deux lois
II - LFSS / COTISATIONS SALARIÉES ET EMPLOYEURS DE MAIN-D'ŒUVRE	
➤ Le Médiateur et les Conseils d'administration des CMSA ont sollicité : ■ l'exonération de certaines charges, ■ la simplification et l'allègement des formalités administratives, ■ l'application de la réduction Fillon aux Etablissements Publics Administratifs pour leurs salariés de droit privé.	➤ La LFSS pour 2014 a prévu : ■ la poursuite de l'accompagnement des Ateliers et Chantiers d'Insertion (ACI) en instaurant au titre des embauches de CDDI (Contrat à Durée Déterminée d'Insertion) une exonération totale des cotisations patronales d'ASA et AF (article 20) ; ■ une nouvelle phase intermédiaire de la DSN[1], certaines entreprises étant obligées d'adhérer au dispositif au plus tard au 1er juillet 2015 (article 27) ; ■ la définition et l'abaissement par décret des seuils au-delà desquels les employeurs seront tenus d'effectuer des déclarations de paiement de cotisations par voie dématérialisée (article 27) ; ■ l'obligation pour les employeurs dont le personnel relève du régime agricole d'adresser leurs DPAE[2] par voie dématérialisée.
II - LFSS / COTISATIONS DES NON-SALARIÉES AGRICOLES	
➤ Le Médiateur a proposé : ■ de calculer la cotisation de solidarité des exploitants retraités conservant une parcelle de subsistance sur le seul revenu procuré par la parcelle, à l'exclusion de ceux provenant de la cession des stocks ; ➤ Il partage également les vœux des caisses : ■ de ne pas intégrer les revenus exceptionnels dans la base de calcul des cotisations (cf. proposition de réforme) ; ■ d'interrompre le calcul des majorations de retard en cas de paiement d'échéancier accordé.	➤ La LFSS pour 2014 a : ■ élargi l'assiette des cotisations des NSA occupant leur activité sous forme sociétaire afin de lutter contre certaines optimisations sociales et de financer l'amélioration des droits RCO en intégrant dans les revenus professionnels assujettis, la part des RCM[3] ou des bénéfices, supérieurs à 10 % du capital social perçue par le chef d'exploitation ou d'entreprise agricole et certains membres de sa famille associés non participant (article 9) ; en conséquence l'assiette forfaitaire de 2028 Smic concernant les RCM a été supprimée. Par ailleurs le cumul des rémunérations (art. 62 du CGI[4]) et les RCM au sein d'une même société, est désormais possible. ■ unifié la gestion de l'AMEXA[5] et de l'ATEXA[6] en confiant à la MSA le monopole de leur gestion (article 82). ■ satisfait (article 9) à la demande d'écarter le principe de l'assiette de 2028 Smic.

1) Déclaration sociale nominative
2) Déclaration préalable à l'embauche
3) Revenus de capitaux mobiliers
4) Code général des impôts
5) Assurance maladie des exploitants agricoles
6) Assurance accident du travail des exploitants agricoles

B - Réflexions

Le projet de loi pour l'agriculture et les règles d'affiliation des non salariés agricoles : une occasion manquée

À la fin des années 80, les Pouvoirs Publics ont abandonné la notion de revenu cadastral pour y substituer la notion de revenu fiscal. J'ai porté personnellement cette réforme à l'époque. Je m'en félicite et j'en suis fier. Malgré cela ont subsisté les critères de surface ou de temps de travail. Ils sont aussi complexes qu'incompréhensibles.

L'article 16 du projet de loi d'avenir pour l'agriculture, l'alimentation et la forêt, adopté par l'Assemblée Nationale le 14 janvier 2014, élargit les critères d'affiliation des non-salariés agricoles en faisant référence non plus à la SMI (Surface minimum d'installation) mais à l'AMA (Activité minimale d'assujettissement).

Le Médiateur constate que les principes généraux d'affiliation des non salariés agricoles fondés principalement sur la surface mise en valeur sont confortés dans le projet de loi dans la mesure où le critère de la SMI devenu désormais SMA (Surface Minimale d'Assujettissement) n'est pas remis en cause. De même, l'affiliation par rapport au temps de travail (1200 h/an) est maintenue.

La seule nouveauté, introduisant un critère économique, vise les cotisants solidaires qui pourront être affiliés au régime en qualité de chefs d'exploitation et donc disposer d'une protection sociale complète s'ils perçoivent des revenus excédant 800 Smic.

Ces nouvelles dispositions ne modifient donc pas sur le fond les règles d'affiliation au régime des non salariés agricoles dont les critères soulèvent toujours nombre de difficultés.

Ainsi, la valeur de la SMA continuera à varier d'un département à l'autre, d'une culture à l'autre, confirmant l'absence d'homogénéité des conditions d'affiliation souvent décriée par les assurés et dont le Médiateur ne peut se satisfaire.

Enfin, les difficultés inhérentes à la situation des cotisants solidaires ne sont pas totalement résolues par le projet de loi puisqu'en deçà d'un certain niveau de revenus (800 Smic), la cotisation qu'ils auront à verser ne leur génèrera aucun droit, ce qui suscitera, comme actuellement, beaucoup de récriminations et continuera à fragiliser la situation des personnes cherchant à s'insérer dans la vie économique. Le niveau des revenus à atteindre est effectivement relativement élevé et ne devrait pas concerner la majorité des cotisants solidaires. Notons par ailleurs qu'un certain nombre d'exploitants et d'entrepreneurs agricoles affiliés au régime des non salariés agricoles n'atteignent pas eux-mêmes ce niveau, leurs cotisations étant alors assises sur les assiettes minimums (800 SMIC en maladie, 600 Smic en retraite et 1820 Smic pour la RCO).

> Le Médiateur préconise une modification de la réglementation dans le sens d'une simplification et d'une harmonisation des règles d'affiliation qui pourrait s'appuyer sur un critère économique.

Pour toutes ces raisons, tout en se satisfaisant de l'introduction d'un critère économique, certes limité aux cotisants solidaires, le Médiateur ne peut que regretter que l'occasion d'une vraie réforme en la matière ait été manquée.

Le Médiateur continue donc à préconiser une modification de la réglementation dans le sens d'une simplification et d'une harmonisation des règles d'affiliation qui pourrait s'appuyer sur un critère économique dont les paramètres resteraient à définir.





Les indemnités journalières pour les non salariés agricoles en cas de maladie ou d'accident de la vie privée : une avancée sociale importante mais un dispositif modeste et en partie inéquitable

Article L. 731-35-1 du code rural

L'article 71 de la LFSS de décembre 2012 a mis en place – à compter du 1er janvier 2014 (pour les arrêts de travail prescrits à compter de cette date) – un dispositif d'indemnités journalières en cas de maladie ou d'accident de la vie privée afin de garantir un revenu de base aux non salariés agricoles.

Ce dispositif est exclusivement géré par la MSA. Il est obligatoire et s'applique, sans exclusion de garanties, à l'ensemble des exploitants même à ceux qui ont pu souscrire par ailleurs un contrat complémentaire auprès d'assureurs privés.

La mesure couvre les chefs d'exploitation ou d'entreprise agricole à titre exclusif ou principal, les collaborateurs d'exploitation ou d'entreprise agricole qui bénéficient des prestations de l'AMEXA, les aides familiaux (majeurs ou non) et les associés d'exploitation majeurs. Ils doivent être affiliés depuis au moins un an au régime des personnes non salariées des professions agricoles. Si cette condition n'est pas remplie, il convient de retenir les périodes d'activités professionnelles auprès des autres régimes.

Elle est financée par une cotisation forfaitaire à la charge du chef d'exploitation ou d'entreprise agricole (cotisation qui couvre, sur une exploitation, l'ensemble des bénéficiaires énumérés ci-dessus).

Si l'exploitant relève d'un régime réel d'imposition la cotisation est fiscalement déductible du bénéfice imposable, sinon elle est réputée être intégrée à l'ensemble des charges et bénéfices de l'exploitation.

La CSG et la CRDS dues au titre des IJ AMEXA font l'objet d'une retenue à la source au moment du paiement des prestations.

Cet autofinancement du régime couvre tant les charges relatives aux prestations que les frais de gestion et le contrôle médical.

Le montant annuel de la cotisation est de 200 €, pour chacune des années 2014, 2015 et 2016. Les IJ ne sont pas servies si l'exploitant n'est pas à jour du versement de la cotisation.

L'indemnité journalière est fixée au 1er janvier 2014 à 20,91 € les 28 premiers jours d'arrêt de travail et à 27,88 € à compter du 29e jour. Elle est revalorisée au 1er avril de chaque année.

Elle est versée au-delà d'un délai de carence de 7 jours (réduit à 3 jours en cas d'hospitalisation) et est due pour chaque jour ouvrable ou non. Elle est versée pour une durée maximale de 3 ans.



Elle ne peut être cumulée avec les IJ servies au titre d'un accident du travail sur l'exploitation, l'allocation de remplacement de maternité ou paternité, un arrêt de travail prescrit à l'occasion d'une cure thermale, une pension de retraite (sauf en cas de cumul emploi-retraite).
Si l'exploitant relève d'un régime réel d'imposition, elle doit être intégrée dans le résultat imposable et elle est prise en compte pour la détermination de l'assiette des cotisations et contributions. Sinon, elle est réputée comprise dans le montant du bénéfice forfaitaire.

Ce nouveau dispositif est bien évidemment une avancée sociale importante – et attendue depuis de très nombreuses années – pour l'ensemble des agriculteurs qui ne bénéficiaient d'aucune indemnisation du régime AMEXA en cas de maladie ou d'accident de la vie privée (contrairement aux non salariés non agricoles). Certaines voix s'élèvent cependant pour considérer la mesure comme modeste et inéquitable, notamment au regard du dispositif existant pour les salariés.

Modeste puisque le montant accordé – qui est le même que celui de l'IJ ATEXA – est loin de pouvoir compenser l'emploi d'un remplaçant sur l'exploitation (d'un coût journalier moyen évalué à environ 140 €). Par ailleurs, l'IJ moyenne des salariés est de 42 €.

Inéquitable au regard du dispositif applicable aux salariés qui bénéficient d'un délai de carence de seulement 3 jours au lieu de 7 pour les NSA ainsi que de la possibilité de reprise du travail à temps partiel thérapeutique tout en bénéficiant d'IJ (ce qui n'est pas prévu pour les NSA).

Ce nouveau dispositif est bien évidemment une avancée sociale importante et attendue depuis de très nombreuses années pour l'ensemble des agriculteurs.

M. le Ministre de l'Agriculture a précisé, face aux questions de Parlementaires "*que le dispositif commence seulement à être mis en place et que le coût de modifications (revalorisation du montant de l'IJ, raccourcissement du délai de carence…) constituerait une charge supplémentaire trop importante, que devraient entièrement supporter l'ensemble des exploitants agricoles*" ; "*une évaluation du dispositif doit être faite après la première année de fonctionnement avant d'envisager toute évolution*"…





L'unification de la gestion de l'AMEXA et de l'ATEXA : un régime unique attendu depuis plus de 15 ans *- Article 82 de la LFSS pour 2014*

Jusqu'au 1er janvier 2014, les exploitants agricoles avaient la possibilité de choisir leur organisme assureur, assureur privé agréé ou CMSA, pour les branches de l'AMEXA et de l'ATEXA.

L'article 82 de la LFSS pour 2014 confie à compter du 1er janvier 2014 à la MSA le monopole de la gestion de l'AMEXA, y compris le dispositif IJ AMEXA et de l'ATEXA tant au niveau de l'appel et du recouvrement des cotisations que du versement des prestations.

Toutefois le transfert de la gestion des prestations AMEXA (à l'exclusion des indemnités journalières AMEXA) et ATEXA sera effectif à compter du 30 juin 2014.

Pour garantir la réussite de cette reprise, un pilotage global associe la MSA, les Pouvoirs Publics et les assureurs concernés.

La gestion unique des branches AMEXA et ATEXA confiée à la MSA répond à une demande que le Médiateur et la MSA ont formulé depuis plus de 15 ans.

Bien évidemment, on ne peut que se féliciter de voir aboutir ce dossier qui implique une attention particulière apportée à la qualité de gestion.





CHAPITRE - IV

LES MESURES NON RETENUES PAR LES TROIS LOIS ET QUI AURAIENT NÉCESSITÉ UNE PRISE EN COMPTE

I - Globaliser – pour déterminer le nombre de trimestres à valider au cours d'une année – les salaires des activités de courte durée exercées auprès d'employeurs relevant de régimes différents

La comptabilisation des trimestres cotisés, sur une base horaire plus faible qu'actuellement, sera certes favorable aux salariés travaillant à temps partiel ou de manière épisodique sur de petites activités.

La loi ne retient pas la proposition de globaliser les salaires des activités – chez des employeurs relevant de régimes différents – des assurés qui exercent de petites activités successives ou simultanées (CDD de courte durée, travaux occasionnels, petites activités nécessitant peu d'heures de travail par mois…).

Ces assurés ont le sentiment – exprimé au Médiateur – d'être doublement pénalisés : un travail précaire d'une part, une amputation de leurs droits sociaux d'autre part.

Ces assurés ont le sentiment – exprimé au Médiateur – d'être doublement pénalisés : un travail précaire d'une part, une amputation de leurs droits sociaux d'autre part.



Leur amertume est d'autant plus grande qu'ils peuvent observer autour d'eux une validation de trimestres par les régimes de sécurité sociale pour des personnes n'exerçant pas d'activité (chômeurs indemnisés, invalides…) ou en n'ayant pas versé de cotisations (nouveaux installés, bénéficiaires d'exonération de cotisations dans le cadre de l'ACCRE, reconnaissance de périodes dites équivalentes…).

De même que, pour le calcul de la retraite, le salaire annuel moyen sera celui des 25 meilleures années tous régimes confondus, il était attendu que soient additionnés au cours d'une année tous les salaires perçus, afin de déterminer – dans la limite de 4 – le nombre de trimestres maximum.





© : D. SUCSY & B. COENDERS / ISTOCKPHOTO - A. CASTE

II - Calculer la retraite des non salariés agricoles sur les 25 meilleures années, comme pour les salariés

La retraite des non salariés est calculée sur l'intégralité de leur activité, contrairement aux salariés pour lesquels sont retenues les seules 25 meilleures années de leur carrière.

À cette première disparité de traitement s'ajoute le fait, d'une part que leur régime a été instauré simplement à partir de 1952 (ce qui pénalise ceux qui ont travaillé avant cette date), et que d'autre part leur revenu professionnel est généralement peu élevé. Ceci pourrait expliquer que leurs retraites soient d'un faible montant.
La pension moyenne mensuelle d'un exploitant agricole se situe ainsi aujourd'hui à environ 680€.

La retraite des non salariés est calculée sur l'intégralité de leur activité, contrairement aux salariés pour lesquels sont retenues les seules 25 meilleures années de leur carrière.

Certes la loi prévoit un plan de rattrapage des retraites les plus modestes puisque ceux qui justifient d'une carrière complète dans le régime bénéficieront d'un minimum garanti de retraite égal à 75% du Smic (par l'octroi d'un différentiel sur la retraite complémentaire obligatoire).

L'IGAS*, consultée sur l'application aux non salariés agricoles de la règle des 25 meilleures années, a cependant conclu que ce mode de calcul ne permettrait pas d'améliorer le niveau général des pensions des non salariés agricoles…



Inspection Générale des Affaires Sociales

III - Prendre en compte, pour le calcul du salaire annuel moyen, l'année de départ en retraite

La dernière année d'activité – lorsqu'elle correspond à l'année d'entrée en jouissance de la pension – est une année incomplète en termes de durée d'activité. Or le salaire servant de base au calcul de la pension est le salaire moyen correspondant aux cotisations versées au cours des "années civiles d'assurance dont la prise en compte est la plus avantageuse pour l'assuré" (déc. du 29.12.1945).

Par "année civile d'assurance" les ministères (notamment une lettre du Ministère des Affaires Sociales, du 11.6.1990) ont précisé qu'il convient d'entendre "année entière", ce qui conduit à négliger la dernière année d'activité lorsque le départ en retraite a lieu au cours de la même année civile.

Conformément à ces instructions elle n'est donc pas retenue dans le calcul du SAM.

Or, d'une part, même incomplète, l'année de départ en retraite est parfois l'une des meilleures en termes de revenus, d'autre part elle est prise en compte pour la détermination de la durée d'activité (par validation des trimestres, souvent 4 du fait de l'importance des derniers revenus).

Cette incohérence est difficilement compréhensible des assurés et peu conforme à l'esprit du texte qui veut que l'on retienne les années les plus avantageuses pour le calcul des pensions.

IV - Revoir l'assiette des cotisations des stagiaires de la formation professionnelle

Les stagiaires de la formation professionnelle : pénalisés dans la prise en compte des trimestres

De même, n'a été prise en compte que partiellement dans la loi, la situation des stagiaires de la formation professionnelle (non titulaires d'un contrat de travail) - qui font l'effort de se former plutôt que de rester au chômage - pour lesquels les cotisations ne sont pas appelées sur la base des rémunérations réellement perçues, mais sur une base forfaitaire, bien que leur formation soit assimilée à une période de salariat.

L'assiette forfaitaire de cotisations les pénalise (dans la très grande majorité des cas) puisque c'est sur cette base qu'est calculé le nombre de trimestres à valider pour la retraite ; or une année de formation professionnelle est loin de permettre la validation de 4 trimestres.

Certes la loi prévoit que chaque totalisation de 50 jours de stage rémunéré ouvre droit à un trimestre ; ceci n'est cependant qu'un assouplissement de la mesure existante.

Leur situation aurait pu être mise en parallèle à celle des apprentis (article 30) pour lesquels les cotisations vont désormais être appelées sur la rémunération réelle conventionnelle ou contractuelle et donc donner lieu à validation de trimestres correspondants.





© COMSA IMAGE



CHAPITRE - V

LES PROPOSITIONS DE RÉFORME

I - La législation maladie : imputer les remises d'indus sur le risque et non sur les fonds d'action sanitaire et sociale

Contrairement au régime général, le régime agricole n'est pas autorisé à accorder – par affectation sur le budget légal des prestations – des remises d'indus en matière de prestations maladie, maternité, accidents du travail et maladies professionnelles.

L'article L. 256-4 du code de la sécurité sociale qui prévoit une imputation sur le budget légal, est en effet inclus dans le Livre II (titre V chapitre VI) visant uniquement l'organisation du régime général.

Les caisses de MSA se voient donc dans l'obligation d'imputer – sur instruction du Ministre de l'Agriculture (note n°7015 du 20 mai 1988) – les éventuelles remises **sur leurs fonds extralégaux** après avis du Comité Paritaire d'Action Sanitaire et Sociale (CPASS) ou du Comité Départemental du FAMEXA (art. L 726-1 et L 726-2 du code rural).

Il y a là une disparité de traitement avec le régime général, dont il est difficile de cerner la justification.

Le Ministre de l'Agriculture, dans la note précitée, ne justifie l'impossibilité des remises **à titre légal**, par le régime agricole, que "par l'absence de dispositions expresses" et il analyse ainsi les remises d'indus (en prestations maladie-maternité, accident du travail et maladies professionnelles) comme des **libéralités** qui doivent être prises sur les fonds sociaux.

Il est totalement anormal que, selon le régime, des caisses de sécurité sociale gérant les mêmes prestations aient ou non la possibilité de faire supporter par le budget légal des remises de créances, que ce soit pour précarité du débiteur ou pour tout autre motif.

La logique comptable voudrait de plus que ce genre d'opérations soit imputé sur les fonds légaux de prestations : la dépense ayant été portée sur les prestations, son remboursement doit relever du compte prestations.

Les caisses de MSA se voient ainsi dans l'obligation de ponctionner sur leurs fonds sociaux – **au détriment d'autres assurés qui nécessiteraient un secours financier** – ce que les caisses du régime général affectent aux comptes de protection sociale obligatoire.

Il est difficile de voir par ailleurs les raisons amenant à considérer la précarité des assurés agricoles autrement que celle des assurés du régime général.

PROPOSITION

À l'instar de l'un de mes prédécesseurs, je préconise donc l'extension du champ d'application de l'article L. 256-4 au régime agricole ou la création d'un article adéquat dans le code rural, permettant d'appliquer aux ressortissants du régime agricole les mêmes règles que celles existant en faveur des ressortissants du régime général.

II - La législation des prestations familiales : supprimer l'évaluation forfaitaire des ressources

Plusieurs caisses ont souhaité à nouveau attirer l'attention du Médiateur sur le dispositif d'évaluation forfaitaire des ressources en matière de prestations familiales et d'allocations de logement, mis en place en 1997.

Lorsque les revenus de l'année de référence des intéressés se trouvent être inférieurs à un certain plafond et qu'ils exercent par ailleurs une activité à l'ouverture du droit ou au renouvellement, il est en effet retenu – article R. 532-8 du code de la sécurité sociale – un revenu fictif pour évaluer leurs ressources.

Celui-ci est égal, pour les salariés, à 12 fois la rémunération mensuelle nette du mois civil qui précède l'ouverture du droit ou le renouvellement, et, pour les non salariés, à 1 500 fois le SMIC en vigueur au 1er juillet qui précède.

Sur la base de cette évaluation forfaitaire les caisses de sécurité sociale sont bien souvent, malheureusement, amenées à refuser les droits pour dépassement du plafond de ressources.

Cette évaluation forfaitaire génère une méthode de calcul dont l'application conduit à la plus grande incompréhension des allocataires.

Un contentieux important s'est développé qui a conduit plusieurs caisses à prendre des décisions dérogatoires en s'en tenant aux ressources réelles déclarées par les intéressés. Dans la très grande majorité des cas cependant, ces dérogations ont été cassées par la Tutelle. Les caisses de MSA ont sollicité mon intervention pour que la réglementation puisse évoluer à ce sujet.

Le législateur a prévu ce dispositif afin d'appréhender au mieux les ressources réelles des demandeurs au moment même de l'ouverture du droit ou du renouvellement de la prestation, afin de ne pas faire bénéficier de prestations des assurés sociaux dont la situation ne justifie plus, en temps réel, de telles aides.

Le dispositif a été dès sa création, et est toujours, très vivement contesté par l'Institution, la CNAF, le Défenseur des Droits, de nombreux Parlementaires et les associations familiales. Mes prédécesseurs avaient également, quant à eux, déjà sollicité à plusieurs reprises une réforme à ce sujet.

Si quelques aménagements ont été apportés à la règle (notamment au regard des jeunes de moins de 25 ans), celle-ci n'a pas pour autant été modifiée dans son fondement.



Proposition

En raison de l'importance politique et sociale de ce dossier qui n'est pas spécifique à la Mutualité Sociale Agricole, et aussi de la très grande complexité du système, j'ai l'intention de poursuivre son examen – qui nécessite une réflexion d'ensemble et un travail global d'analyse – en collaboration avec les services du Défenseur des Droits et de la Cnaf.





III - La législation ATEXA : harmoniser les taux d'IPP* ouvrant droit au service d'une rente

L'attention du Médiateur a été attirée sur la situation d'un exploitant agricole, victime d'un accident du travail, dont le taux d'incapacité permanente a été fixé à 10 % et qui, de ce fait, n'a pu bénéficier du versement d'une rente AT. Il a contesté ce rejet dans la mesure où les assurés salariés peuvent bénéficier d'une rente à partir d'un taux d'incapacité permanente de 10 % (articles L. 434-2, R. 434-1 du code de la sécurité sociale et R. 751-40 du code rural).

En l'état actuel de la réglementation relative aux prestations de l'assurance ATEXA, une rente est servie aux chefs d'exploitation ou d'entreprise agricole, ou membres non salariés de société, victimes d'un accident du travail ou ayant contracté une maladie professionnelle, uniquement lorsque le taux d'incapacité permanente qui leur est octroyé est supérieur ou égal à 30 % (articles L. 752-6 et D. 752-26 du code rural).

Initialement fixé à 50 %, le conseil d'administration de la CCMSA a demandé le 28 octobre 2004, aux fins d'harmonisation des régimes, un abaissement du taux d'incapacité permanente à 20 %.

Le seuil d'attribution de la rente ATEXA a finalement été abaissé à 30 % par décret du 27 mai 2005.

Cependant, le Médiateur ne peut que constater et déplorer la différence de traitement qui demeure entre les assurés salariés et non salariés agricoles victimes d'un AT ou ayant contracté une maladie professionnelle au regard du taux d'IPP retenu pour percevoir une rente.

Le Médiateur ne peut que constater et déplorer les différences de traitement qui demeurent entre les assurés salariés et non salariés agricoles victimes d'un AT…

PROPOSITION

Il préconise donc, dans un souci d'équité, une harmonisation des règles en la matière qui pourrait consister dans un premier temps à abaisser, pour les non salariés agricoles, le seuil d'attribution de la rente ATEXA à 10 %.

** Incapacité permanente partielle*



IV - La législation sur les cotisations : exclure les revenus exceptionnels de l'assiette des cotisations des NSA

Depuis la mise en place de la médiation en MSA, le Médiateur est régulièrement saisi de la question de la prise en compte des revenus dits "exceptionnels" dans l'assiette des cotisations des non salariés agricoles.

Ces produits exceptionnels, qui correspondent généralement à des indemnités d'assurance perçues à la suite d'un sinistre, à des remboursements d'emprunts servis après un décès ou à des abandons de créance en faveur du débiteur, augmentent de manière importante le montant de leurs revenus.

Les textes et instructions en vigueur ne permettent cependant pas d'exclure de l'assiette des cotisations des non salariés agricoles ces produits considérés fiscalement comme des bénéfices d'exploitation et soumis à l'impôt sur le revenu dans la catégorie des bénéfices agricoles (articles L. 731-14 et 15 du code rural).

Or, tout comme ses prédécesseurs, le Médiateur s'interroge sur le principe de soumettre au paiement des cotisations et contributions sociales des sommes non directement liées à l'activité professionnelle, particulièrement lorsque l'augmentation des charges sociales en découlant place le non salarié agricole dans une situation financière difficile de nature à compromettre la poursuite de l'activité agricole.

Ces sommes, dont l'intéressé n'a pas disposé et qui n'ont pas le caractère à proprement parler de revenus, n'apportent pas de trésorerie à l'exploitation et correspondent en fait à une diminution du passif qui génère un surcoût de charges sociales.

PROPOSITION

C'est pourquoi, le Médiateur propose d'exclure de l'assiette des cotisations et contributions sociales des non salariés agricoles les montants qui ne constituent pas en tant que tels une rémunération de l'activité agricole.


© I.D. EUGENE, NIKADA / ISTOCKPHOTO & T. LANNIER

CHAPITRE - VI

EXEMPLES DE LITIGES RÉSOLUS

Proratisation des cotisations



Le fils de Mme D. aurait dû reprendre son atelier de poules pondeuses au 1er janvier 2012 mais son installation a été retardée, n'ayant obtenu l'accord de sa banque que courant janvier 2012.

Dès lors, Mme D. a dû dans cette attente s'associer avec son fils et garder son statut d'exploitante agricole jusqu'au 29 février 2012.

La Caisse lui a donc appelé des cotisations 2012 au titre de l'année entière, en application du principe de l'annualité.

Madame D., qui n'a perçu aucun revenu de la société en 2012, a sollicité la Commission de Recours Amiable (C.R.A.) pour obtenir la proratisation de ses cotisations 2012. La C.R.A. n'a cependant pu que valider le mode de calcul de ces cotisations conforme à la réglementation en vigueur.

Compte tenu de la situation particulière qui a conduit Mme D. à rester inscrite en qualité de chef d'exploitation et de la modicité de ses revenus, le Médiateur a estimé qu'une mesure exceptionnelle pouvait être prise en sa faveur consistant à retenir le 31 décembre 2011 comme date de cessation de son activité agricole.

La C.R.A. a finalement accepté de lui accorder la proratisation de ses cotisations 2012 en prenant en compte la date de cessation de son activité effective le 1er mars 2012.

Rachat d'une année de cotisation en qualité d'aide familial



Afin de pouvoir bénéficier du dispositif d'accompagnement des départs en retraite volontaires mis en place par son employeur, **Monsieur P.** a sollicité le rachat de cotisations de l'année 1974 en qualité d'aide familial dans la perspective d'un départ anticipé à la retraite à 60 ans.

Sa demande a été rejetée, en application de la réglementation selon laquelle l'année au cours de laquelle l'assuré a relevé à titre obligatoire d'un régime d'assurance vieillesse de base ne peut faire l'objet d'un rachat, au motif que son relevé de carrière comportait le versement de cotisations sur salaires pour une activité rémunérée exercée au cours de l'année 1974. Le Médiateur a toutefois proposé une reprise du dossier compte tenu de la modicité du salaire (176 F) reporté sur son compte, de la faible durée d'activité salariée (3 jours), d'une éventuelle erreur pour cause d'homonymie et de l'enjeu professionnel et économique que cela représente pour lui.

La C.R.A. et la tutelle ont accepté, à titre exceptionnel, de revoir le dossier de Monsieur P. pour lui permettre de régulariser ses cotisations non salariées agricoles au titre de l'année 1974.

Application de la réduction Fillon à un établissement public administratif employant des salariés de droit privé


© SEANSHOT / ISTOCKPHOTO

Au cours de l'année 2012, la MSA a notifié à **L'EPLEFPA* de B. G**. constitué de huit centres dont trois exploitations viticoles un rappel de cotisations d'un montant de 417 289€ (majorations incluses) au motif que les 3 lycées viticoles de la structure avaient bénéficié à tort de la réduction Fillon, les établissements administratifs des collectivités territoriales étant exclus du champ de ce dispositif.

Dès lors qu'il est soumis à l'obligation de cotisations au régime d'assurance chômage pour les salariés de droit privé qu'il emploie dans ses exploitations viticoles et que l'erreur de codification à l'origine de l'indu n'est pas de son fait, l'EPLEFPA a contesté auprès de la C.R.A. sans succès, l'indu dont le remboursement nuirait gravement à son équilibre budgétaire.

Tout comme ses prédécesseurs, le Médiateur estime cette réglementation particulièrement préjudiciable. C'est pourquoi, il a proposé dans son rapport annuel (exercice 2012) une modification de la réglementation consistant à accorder le bénéfice de la RDF à l'ensemble des catégories d'employeurs publics qualifiés d'EPA qui emploient des salariés de droit privé.

Dans cette attente, il a suggéré de prendre en l'espèce une mesure dérogatoire compte tenu du montant particulièrement élevé de l'indu et du nombre d'emplois concerné (50).

La C.R.A. a ainsi accordé, en deuxième lecture, la remise intégrale de l'indu. Cette décision a été validée par la tutelle.

** Etablissement public local d'enseignement et de formation professionnel agricole*

Annulation de la date d'effet d'une retraite


© : M. MONSAY

La fille de Madame H. devait prendre la succession de sa mère à la tête du haras familial. Mme H. fait donc liquider sa retraite à effet du 1er février 2012 (et la perçoit jusqu'au 30 juin). Pour des raisons personnelles, la fille diffère cependant la reprise du haras puis y renonce. Mme H. se voit alors dans l'obligation de reprendre son activité.

En conséquence, la MSA suspend la retraite de Mme H., la réinscrit en qualité de chef d'exploitation à compter du 1er février 2012 et lui rappelle 5 mois de retraite déjà servis (qu'elle rembourse effectivement).

Mme H. souhaite voir toutefois annulée et non pas simplement suspendue sa retraite, car la simple suspension interdit à la caisse de prendre en compte, pour le calcul de la future retraite, les cotisations versées après l'ouverture du droit (du 1er février) à son avantage vieillesse.

La C.R.A. rejette cette demande.

Sur recommandation du Médiateur, qui s'est appuyé sur une circulaire ministérielle de juin 1970 précisant que la liquidation d'une pension de vieillesse revêt un caractère définitif et ne peut être annulée, sauf cas exceptionnels et contre-remboursement de la retraite qui a pu être déjà servie, la caisse et la Tutelle ont accepté la demande.

Assiette de calcul des cotisations sociales : option, par erreur, pour un calcul sur assiette annuelle de revenus

Monsieur B. opte le 14 octobre 2012 pour le calcul de ses cotisations sociales sur une assiette annuelle à compter du 1er janvier suivant (et obligatoirement pour 5 ans) ; ses charges sociales étaient jusqu'à présent calculées sur une assiette triennale.


© : KIVOART / ISTOCKPHOTO

Les cotisations 2013 sont donc calculées à partir des revenus professionnels 2012 soit une assiette de plus de 100 000 €, revenus tout à fait exceptionnels puisque constitués intégralement de la vente de "son fonds de commerce d'entreprise de travaux agricoles".

À réception de l'émission annuelle de 2013 mentionnant le montant des cotisations dues (35 889 €), il explique à la caisse avoir mal compris les conséquences de son option puisqu'il pensait que les cotisations 2013 seraient in fine calculées à partir des revenus 2013, ceci :

- en application, selon lui, du principe selon lequel la situation des assurés exploitants est toujours appréciée au 1er janvier de l'année d'appel des cotisations (mais ceci concerne uniquement leur statut) ;
- et comme cela s'effectue pour le calcul des cotisations au Régime Social des Indépendants.

Sa bonne foi semblait justifiée par le fait que – s'il avait réellement compris que seraient pris en compte les revenus 2012 – il n'aurait jamais opté pour l'assiette N-1 puisqu'il avait perçu cette année-là des revenus exceptionnels ; il n'avait bien évidemment aucun intérêt dans ce cas à user du droit d'option.

La C.R.A. refuse de revenir sur l'option.

La caisse et la Tutelle ont accepté exceptionnellement – sur recommandation du Médiateur – de revoir le calcul des cotisations sur la base d'une assiette triennale et ont reporté son droit d'option au 1er janvier 2014.

Pension de réversion : demande de rétroactivité sur 20 mois


© : P MOLLE / ISTOCKPHOTO

Alors qu'une demande de pension de réversion aurait été déposée à l'accueil de la caisse par le **fils de Mme D.** en juillet 2011, ce n'est qu'en février 2013 que sa fille s'est fortuitement aperçue que la pension de réversion n'était pas versée.

La caisse affirme n'avoir pas été en possession de la demande qui aurait été déposée.

Mme D. sollicite un rappel de pension de réversion sur 20 mois et son fils produit une attestation sur l'honneur selon laquelle il avait bien déposé la demande.

La C.R.A. estime cependant ne pas avoir à revenir sur la date d'effet du droit.

Le Médiateur avance alors que la caisse a bien réceptionné – par dépôt à la caisse – en mai 2011 le certificat de décès de M. D., ce qui a entraîné non seulement l'extinction immédiate de son droit à retraite personnelle mais aussi l'envoi à Mme D. d'une demande de tous les documents nécessaires à la liquidation d'une pension de réversion.

Dès lors l'on pouvait s'interroger sur le silence, pendant 20 mois, des services de la caisse, quant à la non-réponse de Mme D. pour que soit liquidée sa pension de réversion. Le doute (sur la réalité du dépôt de la demande par le fils) devait dès lors profiter à l'assurée, ce qui a été admis par la caisse et la Tutelle.



© : T. LANNIÉ

CONVENTION ENTRE LE DEFENSEUR DES DROITS

ET LA MUTUALITE SOCIALE AGRICOLE

Le Défenseur des droits d'une part,

La Mutualité Sociale Agricole d'autre part,

Considérant, d'une part, que le Défenseur des droits est chargé de défendre les droits et libertés dans le cadre des relations avec les administrations de l'État et des collectivités territoriales, les établissements publics et les organismes investis d'une mission de service public ; de défendre et de promouvoir l'intérêt supérieur et les droits de l'enfant consacrés par la loi ou par un engagement international régulièrement ratifié ou approuvé par la France ; de lutter contre les discriminations, directes ou indirectes, prohibées par la loi ou par un engagement international régulièrement ratifié ou approuvé par la France ainsi que de promouvoir l'égalité, et de veiller au respect de la déontologie par les personnes exerçant des activités de sécurité sur le territoire de la République ; qu'il dispose de délégués sur l'ensemble du territoire national ;

Considérant, d'autre part, que le Médiateur de la Mutualité Sociale Agricole a pour missions de faciliter, par son avis, la résolution amiable des litiges concernant l'application -aux assurés non salariés agricoles et salariés agricoles- de la législation en matière de protection sociale agricole de base, et de la retraite complémentaire obligatoire pour les non salariés agricoles, et de faire des propositions d'évolution de la législation aux instances institutionnelles de la MSA ;

Considérant qu'il convient, afin d'éviter pour le réclamant des réponses multiples, de coordonner les interventions du Défenseur des droits et du Médiateur de la Mutualité Sociale Agricole pour le traitement des réclamations individuelles dont ils sont saisis ;

Considérant qu'il convient de procéder à des échanges d'informations sur les évolutions législatives et règlementaires, à l'observation des pratiques, et d'organiser des actions conjointes de promotion et d'information visant à améliorer l'accès aux droits ;

Considérant qu'à cet effet le Défenseur des droits et le Médiateur de la Mutualité Sociale Agricole s'engagent respectivement dans un partenariat actif ;

Vu la loi organique n° 2011-333 du 29 mars 2011 relative au Défenseur des droits ;

Vu la loi n° 2011-334 du 29 mars 2011 relative au Défenseur des droits ;

Vu le décret n° 2011-904 du 29 juillet 2011 relatif à la procédure applicable devant le Défenseur des droits ;

Vu la convention d'objectif et de gestion entre l'Etat et la Mutualité Sociale Agricole 2011-2015 ;

Vu la résolution adoptée par la Mutualité Sociale Agricole, lors de son Assemblée Générale du 18 juin 1999, instituant la mise en place d'une médiation nationale pour le régime agricole et définissant le champ de compétence du Médiateur de la MSA ;

Conviennent de ce qui suit :

Article 1er : Coordination des interventions du Défenseur des droits et du Médiateur de la Mutualité Sociale Agricole pour le traitement des réclamations individuelles dont ils sont saisis

- Le Défenseur des droits est seul saisi :

A réception d'une réclamation concernant une caisse de mutualité sociale agricole, le Défenseur des droits procède à une première analyse de la recevabilité et de la complexité de l'affaire et, le cas échéant, l'oriente vers l'un de ses délégués pour un traitement local.

Lorsque l'affaire est retenue pour un traitement par les services du siège, le Défenseur des droits en informe le Médiateur de la Mutualité Sociale Agricole qui, en retour, lui précise si le dossier a été porté à sa connaissance.

Le Défenseur des droits instruit la réclamation et adresse la réponse au réclamant qui l'a saisi. Dans ce cadre, il peut :

- envisager une concertation avec le Médiateur de la Mutualité Sociale Agricole ;

- intervenir auprès de la caisse locale de MSA à l'origine de la décision contestée ; les caisses de MSA communiquent alors au Médiateur de la Mutualité Sociale Agricole copie des réponses qu'elles adressent au Défenseur des droits ou à l'un de ses délégués ;

- ntervenir auprès de la Caisse Centrale en en informant le Médiateur de la MSA.

- Le Médiateur de la Mutualité Sociale Agricole est seul saisi :

Le Médiateur de la Mutualité Sociale Agricole instruit la réclamation dont il est saisi et adresse la réponse au réclamant.



S'il estime que la réclamation dont il est saisi ne relève pas de sa compétence, le Médiateur de la MSA en informe le réclamant et, le cas échéant, lui indique que le Défenseur des Droits peut être compétent pour connaître de son litige en lui précisant ses coordonnées.

- Le Défenseur des droits et le Médiateur de la Mutualité Sociale Agricole sont simultanément saisis du même dossier :

  Dans ce cas les deux parties s'informent et coordonnent leurs interventions.

Article 2 : Echange d'information sur les évolutions législatives et règlementaires et l'observation des pratiques

Dans le but de prévenir les difficultés récurrentes découlant de l'application de textes ou de mauvaises pratiques, le Défenseur des droits et le Médiateur de la Mutualité Sociale Agricole procèdent à des échanges d'informations et d'analyses qui peuvent nourrir des propositions de réformes envisageables dans leurs champs de compétences.

Article 3 : Organisation d'actions conjointes de promotion des droits et d'information visant à améliorer l'accès aux droits

Le Défenseur des droits et le Médiateur de la Mutualité Sociale Agricole peuvent mener conjointement toute action de partenariat en faveur de la promotion des droits et de l'égalité.

Article 4 : Durée – Modification – Résiliation

La présente convention est conclue pour une durée d'un an. Elle est renouvelable par tacite reconduction. Elle est modifiée par voie d'avenant, ou dénoncée avec un préavis de deux mois. Les signataires se concertent sur sa mise en œuvre, évaluent les résultats obtenus et procèdent aux ajustements éventuellement nécessaires.

Fait en quatre exemplaires, à Paris, le 9 janvier 2014.

Le Défenseur des droits	Le Président de la Mutualité Sociale Agricole	Le Directeur Général de la Caisse Centrale de Mutualité Sociale Agricole	Le Médiateur de la Mutualité Sociale Agricole
Dominique BAUDIS	Gérard PELHÂTE	Michel BRAULT	J.F. CHADELAT

Avant même la présentation officielle de ce rapport, le Médiateur de la MSA a eu la très grande tristesse d'apprendre le 10 avril 2014 le décès de Monsieur Dominique Baudis, Défenseur des Droits.

Il tient à faire part ici de son émotion et de sa peine, il veut assurer également tous les proches de Monsieur Dominique Baudis de sa profonde sympathie.



SAISIR LE MÉDIATEUR DE LA MSA

M. Jean-François CHADELAT

Son rôle, sa mission

Le Médiateur de la MSA a pour mission de chercher à résoudre les litiges entre les assurés du **régime agricole** et leur MSA.
Nommé pour son expérience et sa connaissance de la protection sociale, le Médiateur de la MSA est une personnalité **impartiale et indépendante**. Il exerce sa fonction pour une période de 3 ans, renouvelable une fois. Il ne dépend ni de la MSA, ni de l'État.

Il offre aux assurés l'opportunité supplémentaire d'un règlement amiable, confidentiel et équitable de leur litige.

Qui peut avoir recours à lui ?

Tout assuré ou ayant droit affilié au régime agricole de protection sociale peut avoir recours au Médiateur.
Le recours au Médiateur est gratuit et confidentiel. Il participe d'une relation de confiance entre tous les acteurs.

ATTENTION

avant de s'adresser au Médiateur, l'assuré doit **obligatoirement** avoir exercé un recours auprès de la **Commission de Recours Amiable (C.R.A.)** de sa MSA et attendre la décision sur sa réclamation.

Pour quels litiges pouvez-vous le saisir ?

En règle générale, le Médiateur peut être saisi de tout litige en matière de :

protection sociale obligatoire :

- affiliation,
- cotisations,
- prestations sociales : maladie, maternité, invalidité, décès, accident du travail, prestations familiales, retraite de base,
- Retraite Complémentaire Obligatoire (RCO).

Le Médiateur de la MSA n'a pas compétence sur :

- les litiges d'ordre médical (sauf les aspects administratifs),
- les litiges relatifs au droit au travail,
- l'Action Sanitaire et Sociale (ASS),

Comment le saisir ?

La saisine se fait :

- par simple lettre à l'adresse suivante :
Monsieur le Médiateur de la MSA
Les MERCURIALES - 40 rue Jean Jaurès - 93547 BAGNOLET CEDEX

- **par Internet, sur le site www.msa.fr**. Un formulaire est disponible sur la page du médiateur (rubrique "le Médiateur de la MSA" -en bas à gauche de l'écran-).

Dans tous les cas, la saisine doit comporter un exposé clair du litige, l'objet précis de la réclamation, et toutes les pièces concernant l'affaire, notamment la décision de la Commission de Recours Amiable.

Comment agit-il ?

1. Le Médiateur vérifie la recevabilité du dossier en s'assurant qu'il relève bien de sa compétence.

2. Il procède à un examen approfondi avec vérification des faits et recherche de tous les éléments permettant de se prononcer sur le bien-fondé de la réclamation.

3. Il donne simultanément son avis à l'assuré et à la Caisse. Cet avis intervient en moyenne dans les 2 mois qui suivent la saisine.

Quels sont ses pouvoirs ?

Le Médiateur n'est pas un juge. Il ne tranche pas entre les parties au litige. Il cherche à rapprocher les points de vue et donne son avis en faisant -en tant que de besoin- des recommandations.

Les Caisses sont libres de suivre ou non ces recommandations, soumises en dernier lieu à la Mission nationale de contrôle (MNC).

Médiation et justice

La médiation est une procédure amiable. Le Médiateur ne peut agir lorsqu'une décision de justice a été rendue, ni assister l'assuré devant un tribunal.

Cependant, l'assuré peut saisir le Médiateur et intenter en même temps une action en justice, pour préserver ses droits au contentieux. Il doit alors en informer le Médiateur.

ATTENTION

La saisine du Médiateur n'interrompt pas le délai de deux mois après la notification de la Commission de Recours Amiable (C.R.A.), à respecter pour engager un recours devant le Tribunal des Affaires de Sécurité Sociale (TASS), juridiction compétente en matière de protection sociale.

Le Club des Médiateurs de Services au Public en 2013

www.clubdesmediateurs.fr

Dominique BAUDIS
7 rue Saint Florentin
75008 PARIS

Emmanuel CONSTANS
Président du Club
BP 60 153
14010 CAEN CEDEX 1

Marielle COHEN-BRANCHE
17 PLACE DE LA BOURSE
75082 PARIS CEDEX 02

Jean-François CHADELAT
LES MERCURIALES
40 RUE JEAN JAURES
93547 BAGNOLET CEDEX

Henri D'OYSONVILLE
56 RUE DE LILLE
75007 PARIS

Jean-Louis WALTER
1 rue de Docteur Gley
75987 PARIS CEDEX 20

Marc CENSI
BP 40463
75366 PARIS CEDEX 08

Pierre SEGURA
44 boulevard de Vaugirard
CP F 407
75757 Paris cedex 15

Jocelyne CANETTI
TSA 50026
75804 PARIS CEDEX 08

Pierre SEGURA
115 rue de Sèvres
CP G 009
75275 PARIS CEDEX 06

Monique SASSIER
Carré de Suffren
110 rue de Grenelle
75357 PARIS CEDEX 07 SP

Philippe LABBE
LAC LA 80
54, quai de la Rapée
75599 Paris Cedex 12

Francis FRIZON
B9 290
75425 PARIS CEDEX 09

Bernard CIEUTAT
45, rue de Londres
75008 PARIS

Nicolas JACOBS
7, esplanade Henri-de-France
75907 PARIS CEDEX 15

Claire BRISSET
Mission de la Médiation
32, quai des Célestins
75196 PARIS RP

Alain LE GARREC
France Télévisions
7 esplanade Henri de France
75907 PARIS CEDEX 15

Marie-Louise DESGRANGE
BP 999
75829 PARIS CEDEX 17

Marie-Laure AUGRY
7 esplanade Henri de France
75907 PARIS CEDEX 15

Dominique CHEVAILLIER-BOISSEAU
BNP PARIBAS
ACI CIHRCC 1
75450 PARIS CEDEX 09

Michel ASTRUC
1 Place de Samuel de Champlain
92400 COURBEVOIE

Danièle AGUANNO-PROMONET
PARIS HABITAT OPH
21 bis rue Claude Bernard
75253 PARIS CEDEX 05



© D. EUGENE



Réf : 10412/14 - Conception et mise en page : PAO CCMSA - Logotype et Illustrations : I. Béhier - Recherche iconographique - F. Gambirasio et M. Vallet Image CCMSA
Crédit photos : D. Eugène, D. Le Scour, J. M. Nossant, P. Bauduin, P. Aucante, J. Dubuc, G. Fornet, S. Saustier, C. Watier, A. M. Lafay, J. M. Delage, P. Dumesny, T. Lannier, "Photoalto" : M. Bussy, "IStock" : Alban Egger, J. Chen, O. Donmaz, Nikada, F. Prochasson, J. Unruh, C. Baldauf, D. Cudic, S. Karlsson, A. Rohde, J. Lang, Ooyoo, K. Molin, A. Rath, T. Vogel, "Authors" Image : A. M. Stock, Zmeel Photography, Goodshoot, Getty images.

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