

ANALYSE STATISTIQUE DES SAISINES 2025



- › Des saisines en légère baisse
- › Un statut socioprofessionnel des requérants souvent mal appréhendé
- › Évolution des saisines par branche de sécurité sociale
- › La qualité de service toujours impactée par des délais de réponse trop longs
- › Un taux d'accord du Médiateur sur l'application du droit plus faible pour le Saspa et l'Aspa
- › Des profils médiation des caisses toujours très contrastés

DES SAISINES EN LÉGÈRE BAISSE

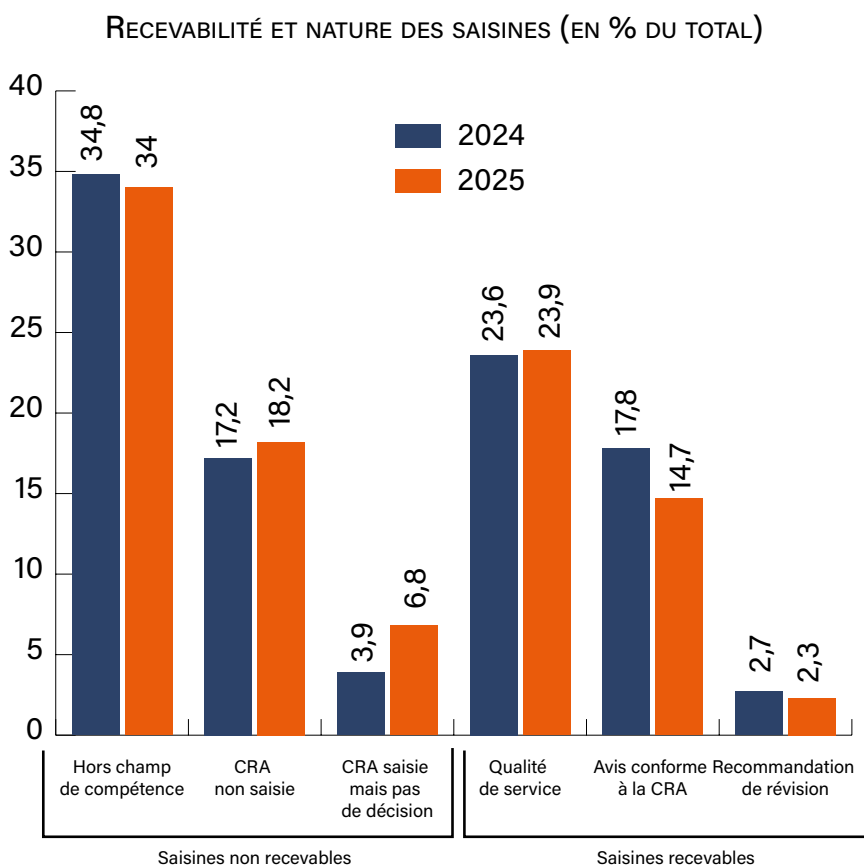
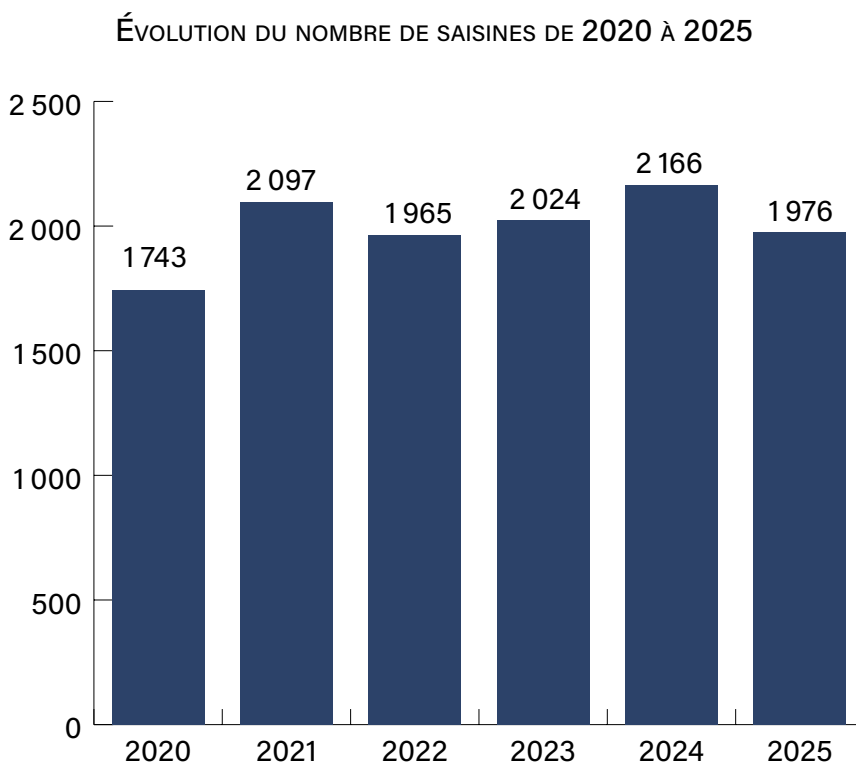
Le nombre de saisines apparaît en légère baisse de 5 %, après correction (en retirant de 2024 une soixantaine de saisines identiques non recevables).

Les évolutions concernant les saisines non recevables sont peu importantes, hormis une augmentation sensible des saisines trop précoces car la CRA n'a pas rendu encore de décision au sujet du litige. La médiation ne peut calculer systématiquement le délai entre la date de saisine de la CRA (souvent non connue) et celle du Médiateur, c'est pourquoi, sur la seule base des documents joints par les assurés, plusieurs explications peuvent être avancées.

» **Une dégradation du délai de traitement** des dossiers par les CRA. L'absence d'indicateur institutionnel global sur ce sujet ne permet pas de vérifier cette hypothèse avec précision. Certaines caisses ont apparemment un problème de moyens insuffisants affectés à la gestion de cette instance ou font face à un nombre de saisines très important.

» **Absence de délais de traitement, prévisionnels au moins, donnés aux assurés concernant leurs requêtes.**

Le Médiateur a attiré l'attention dans plusieurs de ses rapports précédents sur ce point mais, pour le moment, aucune caisse ne semble avoir progressé sur ce terrain. C'est pourtant un élément qui influe sur la fiabilité



accordée aux organismes de sécurité sociale par les assurés.

» **Saisine « de précaution » par les assurés.** Beaucoup d'assurés, ayant été informés qu'au

bout de deux mois sans réponse de la CRA ils auront la possibilité de saisir le Médiateur, passent à l'acte. Ce délai de deux mois résultant de dispositions réglementaires (art. R 142-6 du CSS)

est tout à fait irréaliste car aucune caisse, à notre connaissance, ne répond habituellement dans un tel délai. Certains assurés craignent probablement de manquer la « fenêtre de tir » de deux mois dont ils disposent ensuite pour saisir, soit le Médiateur, soit le juge (puisqu'au-delà ils seront forclos).

Du côté des saisines recevables, l'évolution la plus notable concerne la **baisse de plus de 4 points de la part des avis conformes à ceux des CRA**. Pour autant, on ne constate pas une hausse équivalente de la proportion de recommandations de révision de décisions de CRA, celle-ci n'augmentant que légèrement (voir plus bas). La différence résulte donc de la hausse de la proportion des saisines non recevables.

UN STATUT SOCIO-PROFESSIONNEL DES REQUÉRANTS SOUVENT MAL APPRÉHENDÉ

Le statut professionnel des personnes qui saisissent le Médiateur est apprécié à la date de la saisine. Pour environ 4 requérants sur 10, ce statut n'est pas renseigné ou relève de catégories diverses. Cette part progresse sensiblement par rapport à l'année précédente (un peu plus de 3 requérants sur 10 étaient dans cette situation) et c'est très certainement l'effet d'un manque d'attention d'une partie des assurés sur ce point ainsi que d'une incompréhension par d'autres de la nature de l'information atten-

due, bien qu'un choix assisté par menu défilant soit proposé dans le formulaire de saisine en ligne. Il est très difficile d'améliorer ce score pour les saisines par voie postale, surtout lorsque l'assuré n'indique pas de canal de contact rapide pour le joindre (téléphone ou mail). En revanche pour les saisines effectuées via le formulaire en ligne (60 % de l'ensemble), des modifications vont être apportées afin de proposer un choix plus large et plus précis de statuts (demandeur d'emploi, étudiant, indépendant non agricole, etc.) afin de permettre aux requérants de se déterminer plus correctement. Il est clair qu'une part de salariés agricoles croissante, spécialement lorsque leur saisine concerne des prestations familiales, des prestations de solidarité ou des minima sociaux, se définit en fonction de son état (arrêt maladie, handicapé, bénéficiaire d'une prestation de solidarité...) plutôt qu'en référence à son statut professionnel proprement dit.

Rappelons que la catégorie des « indéterminés » a actuellement un rôle de « voiture balai » regroupant également les chômeurs, les étudiants, etc. Les statistiques 2026 distingueront en revanche ces catégories de façon à mieux appréhender le profil des requérants.

Une autre évolution est à noter, la **forte baisse des saisines d'employeurs de main-d'œuvre** qui laisse penser que les CMSA ont apporté en 2025 une attention plus particulière à cette population.

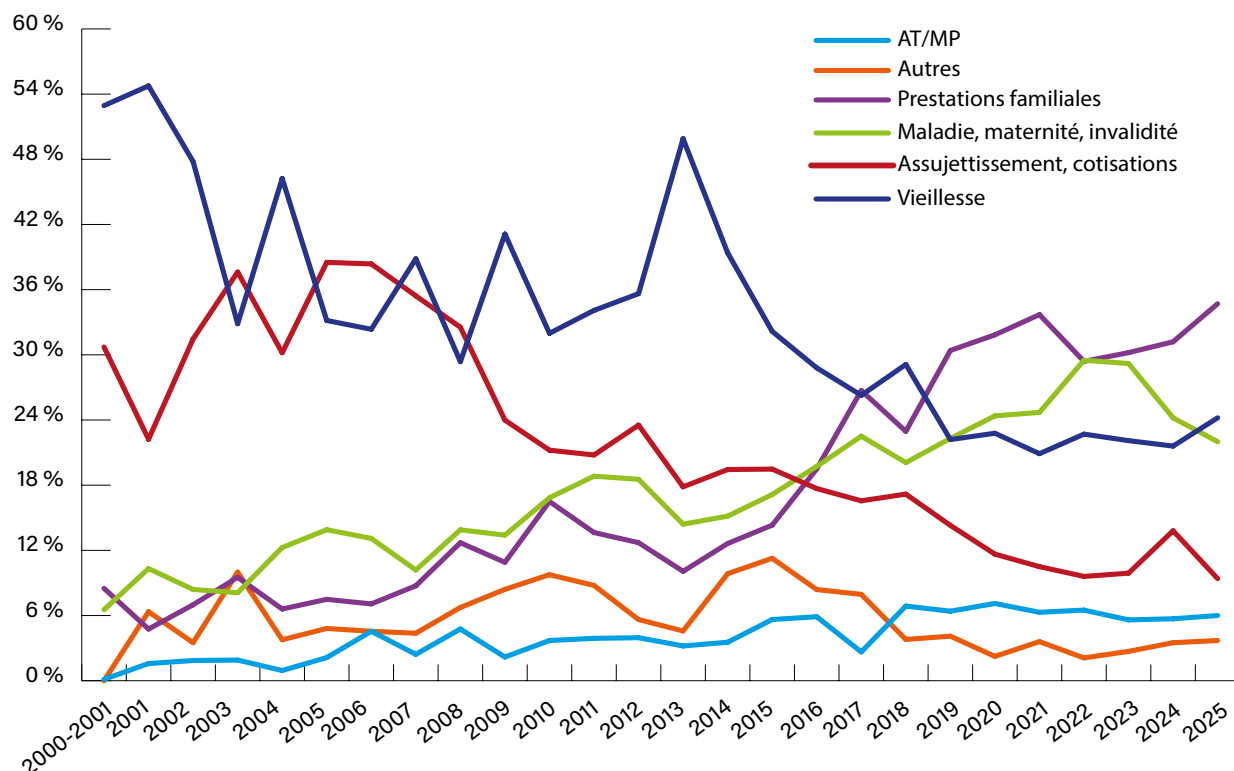
ÉVOLUTION DES SAISINES PAR BRANCHE DE SÉCURITÉ SOCIALE

L'analyse des saisines par branche de sécurité sociale sur 25 ans (graphique page 7) fait apparaître deux évolutions notables.

► **L'envolée des contestations, recevables ou non, portant sur les prestations familiales, les prestations de solidarité et les minima sociaux.** Ce sont d'ailleurs ces deux dernières catégories, ainsi que les prestations logement qui sont au cœur de cette dynamique inquiétante en ce qu'elle trahit une précarisation croissante de la population des ressortissants. Les demandes de remises gracieuses d'indus ou de mise en place d'échéanciers de paiement, non recevables par le Médiateur car uniquement « à la main » des CMSA, figurent en bonne place dans cette évolution.

► **Les litiges dans la branche vieillesse** qui avaient connu une baisse spectaculaire entre 2013 et 2021 sont stabilisées depuis et **remontent légèrement en 2025** jusqu'à représenter désormais le second risque social au titre duquel le Médiateur est saisi. 40 % des saisines posant un problème de délai de traitement concernent la vieillesse et plus d'un quart des saisines ayant fait l'objet d'un recours à la CRA, que sa décision ait été déjà prononcée ou pas encore, relèvent de la vieillesse.

ÉVOLUTION DES SAISINES PAR BRANCHE DE SÉCURITÉ SOCIALE

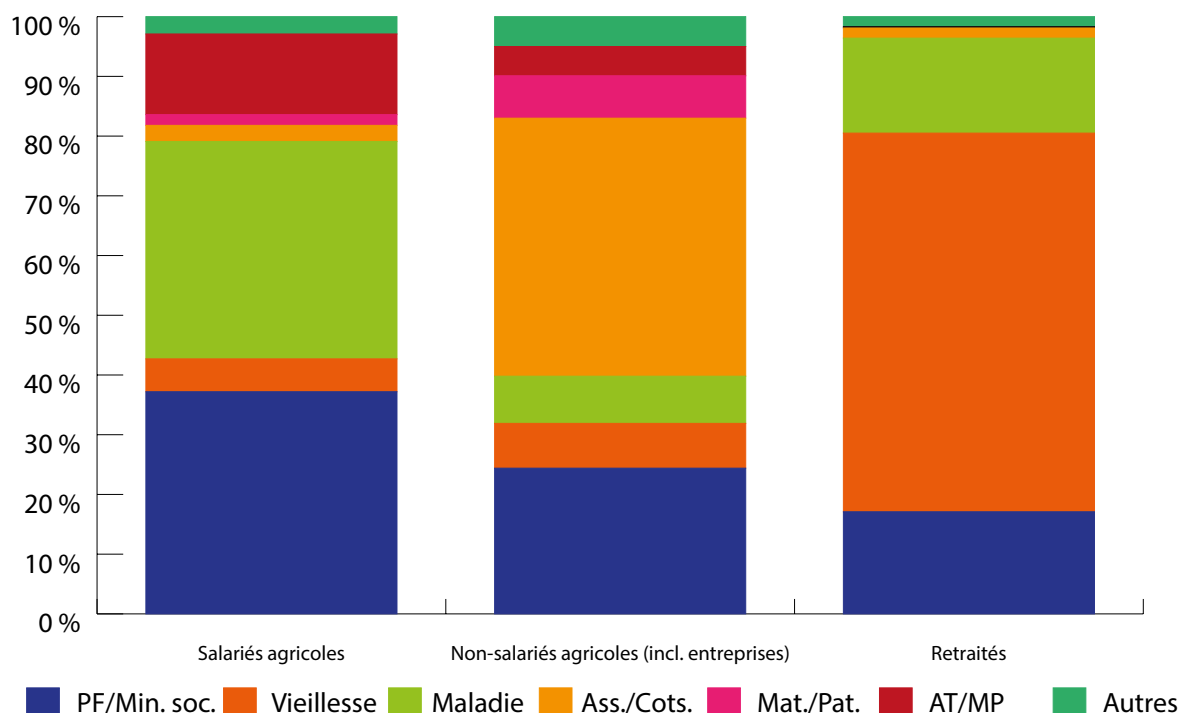


Le croisement des statuts socioprofessionnels des requérants et des branches de sécurité sociale auxquelles se rapportent leurs saisines fait apparaître des types bien contrastés. Tandis

que les salariés agricoles saisissent dans près de 3 cas sur 4 pour des problèmes relevant de la maladie et des prestations familiales (PF) au sens large et,

à un moindre niveau, pour des sujets de reconnaissance d'accidents du travail et de maladie professionnelle, les non-salariés agricoles, qu'ils soient ou non

STATUT DES REQUÉRANTS ET BRANCHES DE SÉCURITÉ SOCIALE SOLLICITÉES



employeurs de main-d'œuvre, saisissent dans près d'un cas sur deux pour des problèmes de cotisations ou d'assujettissement et, beaucoup moins, en maladie. On notera aussi la disproportion entre les deux groupes au regard des sujets maternité/paternité due à la particularité du dispositif de remplacement en agriculture qui fait l'objet de litiges croissants. Enfin, comme on pouvait s'y attendre, les retraités saisissent dans près de deux cas sur trois pour un problème de pension, de droit personnel ou de réversion.

Une attention particulière est à porter aux notifications de diminution de la pension de retraite adressées aux assurés. De nombreuses demandes mettent en cause un défaut d'explication de la part de la CMSA. L'assuré ne fait pas toujours la différence entre la pension de droit personnel et de réversion d'un côté et, s'agissant spécialement des pensionnés non-salariés agricoles, les revalorisations résultant des lois Chassaigne ou de la revalorisation 2009 de l'autre. Ces dernières prestations, qui relèvent d'une logique de minima sociaux n'apparaissent pas en tant que telles sur les relevés de paiement émis par les CMSA. Les assurés ne comprennent donc pas pourquoi leur pension baisse lorsque, par ailleurs, ils perçoivent une nouvelle ressource. La revalorisation est pour eux un acquis intangible, au même titre que la pension proprement dite. Ensuite, ils ne comprennent pas non plus dans quelle proportion cela impacte le montant de la pension. Il est

très rare que la CMSA fournisse le détail du calcul, même à l'issue d'un passage en CRA. On a clairement le sentiment que la complexité du mécanisme rend désormais l'explication non pas impossible mais difficile et que le temps nécessaire pour le faire est rarement disponible.

En maladie les saisines des retraités se concentrent sur les refus de prise en charge de frais de transport, souvent pour défaut d'entente préalable de la CMSA

LA QUALITÉ DE SERVICE TOUJOURS IMPACTÉE PAR DES DÉLAIS DE RÉPONSE TROP LONGS

Au sein des saisines relevant de la qualité de service, la part des délais de traitements trop importants, d'un point de vue objectif ou subjectif, varie peu. **L'attente d'une réponse de fond de la caisse constitue toujours la cause principale de saisine du Médiateur dans ce domaine.** En regardant plus précisément, ce sont les sujets ayant trait à la branche Vieillesse qui motivent le plus souvent la contestation, bien que cette domination soit moins forte qu'en 2024. Plus particulièrement, la part des saisines portant sur des délais importants de liquidation de pensions de réversion doit retenir l'attention car elle est en forte hausse cette année. En revanche le versement de prestations en matière de PF, minima sociaux ou prestations de solidarité a donné moins lieu à recours qu'en 2024.

Les saisines liées à des problèmes de mutation de dossiers d'une caisse de sécurité sociale à une autre ne croissent que très légèrement en 2025. Il s'agit dans 8 cas sur 10 d'un retard dans l'émission du certificat de mutation sortant, de sa non réception par la caisse d'accueil ou de la non émission par cette dernière d'un certificat entrant. **On peut regretter que le problème se pose deux fois plus souvent dans le cadre de la mutation d'une CMSA vers une CAF que dans le cas inverse,** bien que cela n'implique pas nécessairement que le problème soit imputable à la CMSA. La différence de régimes et la faible priorisation du traitement par le régime cédant peut éventuellement expliquer ce type de difficulté, sans pour autant le justifier. **Lorsqu'il s'agit de mutations d'une MSA à l'autre (10 % des cas), ces situations devraient faire l'objet d'une attention renforcée** afin de les faire totalement disparaître, à la fois dans le cadre du souci institutionnel croissant de qualité de service aux ressortissants et afin de pallier les ruptures de prestations, parfois longues, qu'elles engendrent.

Les blocages techniques, souvent de nature informatique, liés à un paramétrage de programme non adapté à certaines situations, à des problèmes de communication entre la banque de la CMSA versant la pension à l'international et celle du bénéficiaire, à un dysfonctionnement allégué de l'espace privé MSA de l'assuré, affectent dans près de la moitié des cas

le versement des pensions de retraite. Viennent enfin les sujets liés au versement de la Paje ou aux allocations logement.

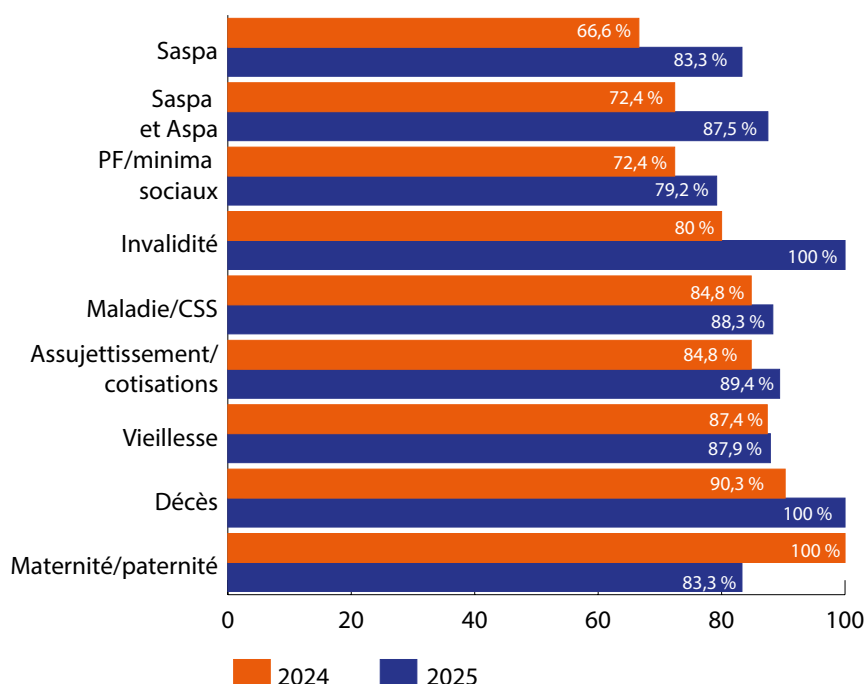
UN TAUX D'ACCORD SUR L'APPLICATION DU DROIT PLUS FAIBLE POUR LE SASPA ET L'ASPA

Les saisines recevables portant sur l'application du droit représentent le « cœur de métier » du Médiateur car elles étaient la justification même de la mise en place du dispositif de médiation à son origine. Cela ne représente toutefois qu'environ une saisine sur six du Médiateur en 2025. La légère baisse par rapport à 2024 s'explique notamment par **l'augmentation des saisines trop précoces** (c'est-à-dire avant décision de la CRA) évoquées plus haut. Il faut aussi signaler l'impact non négligeable de la mise en place de la tolérance de 15 jours à réception dans la caisse des avis d'arrêt de travail maladie.

La proportion relative d'avis allant dans le sens des caisses ou au contraire dans le sens des requérants n'évolue pas : **un peu moins d'une saisine sur 7 portant sur l'application du droit a donné lieu en 2025 à recommandation de révision de la décision prise par la CRA.**

Le taux d'accord du Médiateur avec les décisions des CRA connaît toutefois des variations notables selon les législations concernées. Il est le plus fort en matière de maternité/paternité

TAUX D'ACCORD DU MÉDIATEUR
PAR BRANCHE DE SÉCURITÉ SOCIALE



et de décès, ce qui tend à montrer que les adaptations de la réglementation adoptées en 2024 concernant l'allocation de remplacement pour les non-salariés agricoles ont permis d'aplanir de nombreuses difficultés. Le taux d'accord est a contrario le plus faible en matière de PF et minima sociaux – particulièrement sur les sujets relatifs à l'attribution du Saspa mais aussi de l'Aspa cf. p. 16). Il est intéressant de noter que cette part s'est encore sensiblement dégradée en 2025.

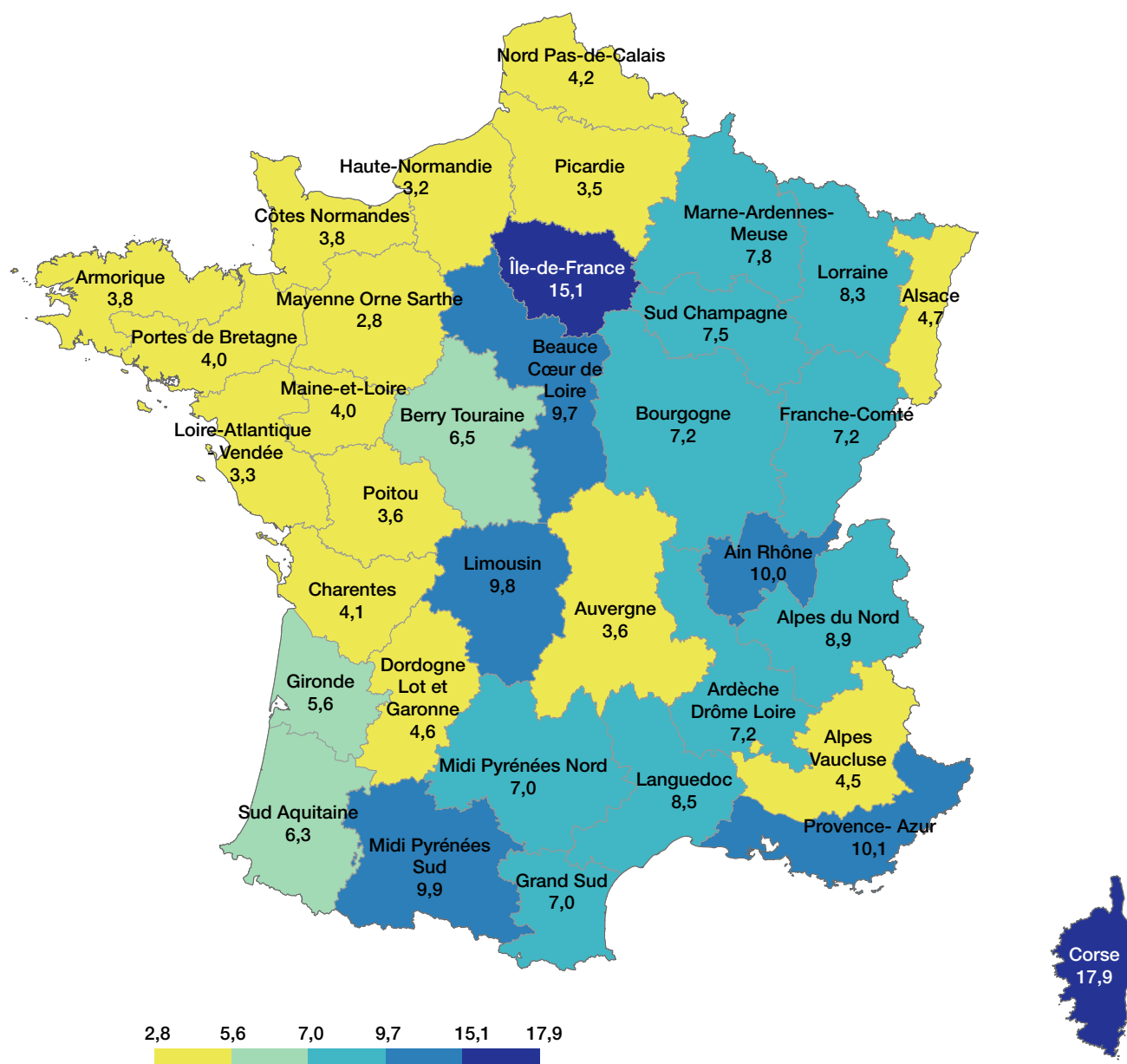
Enfin, on peut relever que **la maladie et la vieillesse rassemblent plus de la moitié des avis du Médiateur conformes aux décisions des CRA**, ce qui est parfaitement cohérent avec le poids de ces deux branches dans l'ensemble des saisines des assurés.

DES PROFILS MÉDIATION DES CAISSES TOUJOURS TRÈS CONTRASTÉS

L'analyse du nombre de saisines par caisse, pondéré par la population gérée en maladie, fournit une carte peu différente de celle de l'année précédente (cf. carte page 10). À grands traits on distingue cependant toujours une **diagonale Tarbes-Reims à l'ouest de laquelle on conteste moins** tandis qu'à l'est la contestation est plus marquée, à l'exception toutefois des caisses Auvergne, Alsace et Alpes-Vaucluse. La moyenne nationale s'établit à 6,7 saisines pour 10 000 assurés en maladie par caisse (contre 7,1 en 2024).

Les deux « anomalies » – du point de vue des saisines qu'elles suscitent – que constituent

SAISINES PAR CAISSE POUR 10 000 PERSONNES GÉRÉES EN MALADIE EN 2025



l'Île-de-France et la Corse se maintiennent de façon pérenne, la première étant causée par l'importance de sa population de salariés du tertiaire agricole, la seconde par la fréquence des problèmes de délais de traitement et l'absence de saisines du Médiateur concernant l'application du droit.

Le graphique en nuage de points (cf. page 11) positionne les caisses en fonction de leurs proportions respectives de saisines

de qualité de service et de médiations sur l'application du droit, c'est-à-dire les saisines recevables exclusivement. La grande dispersion des points et donc **l'hétérogénéité des profils demeure année après année une caractéristique frappante** avec, aux extrêmes, en 2025, la CMSA Armorique pour laquelle plus de la moitié des saisines porte sur une contestation de l'application du droit et une faible proportion (moins de 10 %) de saisines mettant en cause la

qualité de service et la CMSA Beauce Cœur de Loire qui affiche un profil inverse.

En y regardant de plus près, la comparaison avec le paysage des deux années précédentes fait tout de même ressortir quelques évolutions marquées :

- baisse relative de la qualité de service : Île-de-France, Lorraine, Grand Sud, Côtes normandes ;
- amélioration relative de la qualité de service : Corse, Bourgogne, Midi Pyrénées Nord,

Alpes du Nord, Loire Atlantique Vendée ;

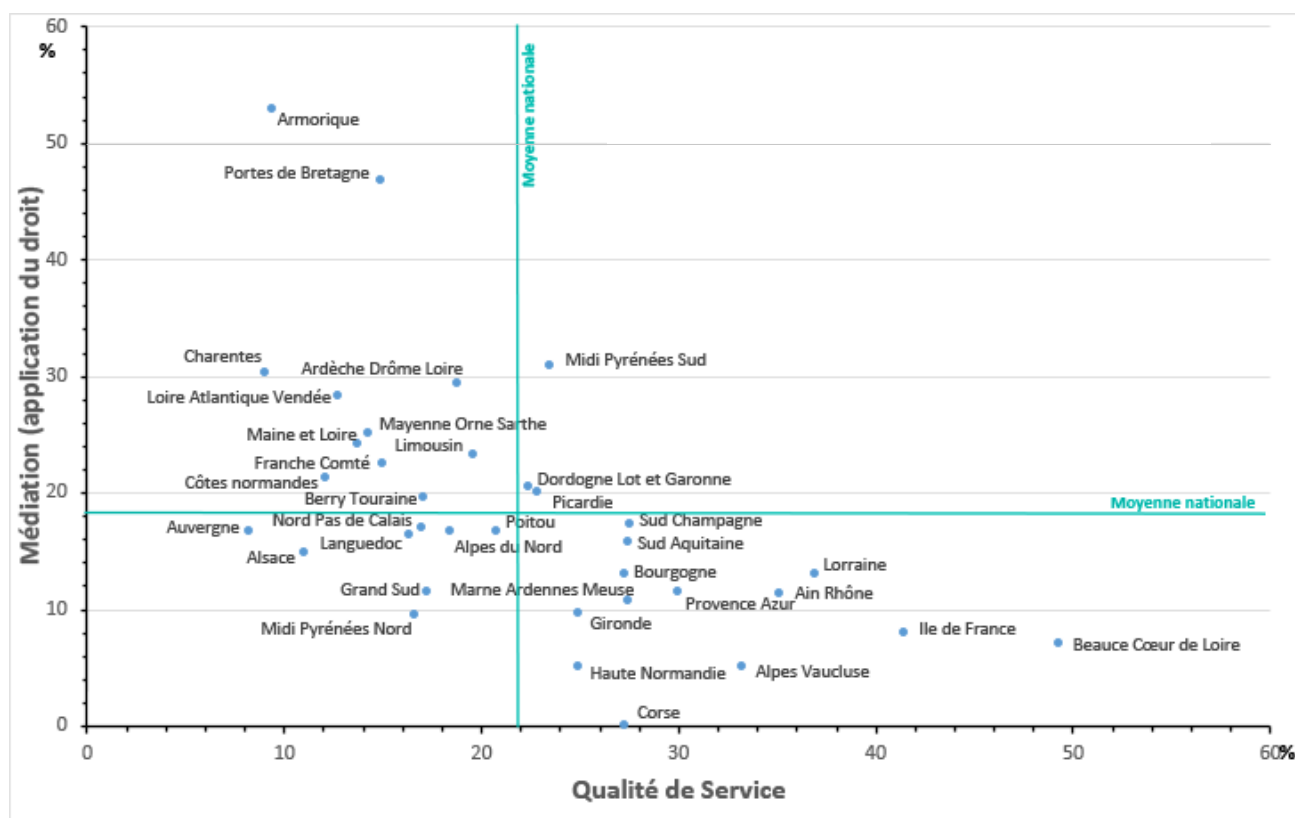
- augmentation des médiations juridiques : Armorique (qui revient à sa position de 2023) ;
- diminution des médiations juridiques : Alsace, Grand Sud, Auvergne, Nord Pas de Calais.

Il faut au demeurant interpréter certaines de ces évolutions avec circonspection car une diminu-

tion des médiations juridiques n'implique pas nécessairement l'amélioration de la qualité du contenu et de la forme des notifications. À titre d'exemple, la CMSA Armorique - dont les assurés saisissent à la plus forte proportion le Médiateur suite au passage de leur litige en CRA - leur adresse pourtant la fiche d'examen intégrale et très circonstanciée de leur dossier par cette commission.

A contrario, la CMSA Alsace qui ne donne de motivation ni en droit ni en faits à ses notifications de décisions de CRA a un taux de saisine du Médiateur sur l'application du droit inférieur à la moyenne nationale ; pour autant, après échange avec la direction de cette caisse et obtention d'éléments complémentaires, le Médiateur a toujours été en accord avec la décision prise par la CRA de cette caisse.

PROFIL DES CAISSES DE MSA EN 2025 (% DE SAISINES DONNANT LIEU À MÉDIATION ET À INTERVENTION DU MÉDIATEUR AU TITRE DE LA QUALITÉ DE SERVICE)





Loi sur la simplification 2026 : un délai pour saisir le juge après médiation plus lisible

La loi sur la simplification de la vie économique n° 2026-403 a été adoptée le 15 avril 2026 après un long parcours parlementaire de deux années puis promulguée le 26 mai 2026. Son article 25 III dispose que la saisine du Médiateur interrompt le délai dont dispose le requérant pour saisir le juge après que son recours auprès de la CMSA a été rejeté.

En droit, la notion d'interruption d'un délai de recours signifie que le compte à rebours pour effectuer le recours a été arrêté au moment de l'acte interruptif et qu'il rependra à zéro lorsque l'interruption cessera. Cette disposition était demandée depuis plusieurs années par l'ensemble des médiateurs de la sécurité sociale afin de se substituer à un mécanisme de suspension de délai, bien plus complexe à interpréter par les caisses comme par les requérants. Il n'est désormais plus nécessaire de décompter les jours écoulés entre la réception de la notification de décision de CRA par le requérant et la réception par le Médiateur de sa saisine. Si le Médiateur déclare sa saisine recevable, le requérant bénéficiera encore de deux mois pleins à réception de son avis pour se tourner éventuellement vers le juge.