

Conclusion

Anne-Laure Torrésin, Directrice générale de la CCMSA



Je tiens d'abord à remercier notre Médiateur et ses équipes pour ce bilan des 25 années de médiation en MSA ainsi que les participants de la table ronde.

La présentation du bilan et la table ronde qui a suivi vous ont permis de saisir toute l'importance de cette chaîne de recours amiable qui va des Caisses avec les CRA jusqu'au Médiateur. Les élus ont un rôle important à jouer dans les CRA et je sais que vous y êtes fortement engagés. Les correspondants du Médiateur, nommés dans chaque caisse sont également un rouage essentiel du bon fonctionnement de cette chaîne !

Les acquis sont bien évidemment importants : montée en puissance et reconnaissance de la médiation, fluidité des process, échanges avec les Caisses et expertises partagées ! On le constate d'ailleurs dans la faible remise en cause des avis du Médiateur par les CMSA et la faiblesse des recours des assurés aux juges. Le Médiateur est un tiers de confiance particulièrement utile au moment où la Société dans son ensemble est plus exigeante et en demande d'explications des décisions prises.

Mais l'appréciation du Médiateur sur notre fonctionnement nous est aussi particulièrement utile :

- le regard indépendant du Médiateur sur des modalités de fonctionnement des caisses qui touchent directement les assurés est un atout précieux pour améliorer nos processus,
- son positionnement au niveau national permet de percevoir de façon plus homogène la diversité de signaux locaux émanant du réseau : dysfonctionnements, disparités de traitement, etc.
- il est un élément essentiel pour assurer la confiance des ressortissants dans notre régime de protection sociale mutualiste.

Le Médiateur nous fait régulièrement des recommandations d'évolutions du cadre juridique et de nos process internes.

Nous les examinons toujours attentivement et les prenons comme autant de sources d'amélioration de notre service aux assurés. Je souscris donc tout à fait à ses conclusions :

- améliorer le fonctionnement des CRA, notamment les délais ...
- veiller à la qualité des réponses et les personnaliser davantage
- traiter certaines requêtes dans le cadre du droit à l'erreur

Je me félicite également de la nette amélioration des saisines pour la qualité de service, avec une baisse de plus d'un tiers des saisines en trois ans qui se poursuit encore cette année ! Je tenais à en remercier l'ensemble du réseau.

Vous avez fait de la ruralité et du service de proximité une priorité cette année, soyez assurée Mme la Défenseure des Droits, de notre volonté et notre engagement à rester mobilisés pour assurer la meilleure prise en compte en proximité des sollicitations de nos affiliés. Notre réseau de proximité et notre engagement dans les Maisons France Services en témoigne et je sais l'attachement des élus à cette priorité.

Je souhaite enfin que nous renforçons nos relations avec vos délégués locaux, qui sont en relation avec les caisses : notre participation aux réunions territoriales avec les médiateurs des caisses de Sécurité sociale permet de nous coordonner et d'échanger sur nos pratiques. Dans ce cadre, le renouvellement de notre convention pourra en constituer un outil efficace. Nous pourrons y travailler dans les prochains mois !