

Clôture

Claire Hédon, Défenseure des droits

Monsieur le Président du Conseil d'administration, Jean-François Fruterro,

Madame la Directrice Générale, Anne-Laure Torresin,

Monsieur le Médiateur, cher Jean-Marie Marx,

Mesdames et Messieurs,



Je suis ravie de clore ce séminaire qui marque les 25 ans de la Médiation en MSA. Je vous remercie pour cette invitation qui symbolise les bons liens entre nos deux institutions. Institution, car la Médiation MSA s'est imposée en 25 ans comme un acteur essentiel pour vos affiliés, tout en étant précurseur de la médiation au sein de la sécurité sociale.

Dans le monde d'aujourd'hui, la médiation est plus que jamais essentielle pour apaiser notre société, et vous savez que le Défenseur des droits y prend toute sa part. Ce mode de règlement des différends nous permet non seulement de dénouer des litiges mais aussi de proposer des pistes d'actions face à l'érosion du tissu social que provoque notamment l'éloignement des droits et des services publics.

I. Consacré par la Constitution, le Défenseur des droits est l'institution chargée de défendre les droits et libertés

Il agit à travers ses cinq champs de compétence :

- la défense des droits des usagers dans leurs relations avec les services publics ;
- la lutte contre les discriminations et la promotion de l'égalité ;
- les droits de l'enfant ;
- le contrôle externe de la déontologie des forces de sécurité ;
- et enfin la protection et l'orientation des lanceurs d'alerte.

La loi organique qui organise notre action nous confie deux grandes missions :

- protéger les droits, c'est-à-dire traiter les réclamations qui nous sont adressées ;
- et promouvoir l'égalité, les droits et les libertés.

Voici un premier point commun entre nos missions, toutes deux inspirées de celles qui étaient dévolues au Médiateur de la République : à partir des réclamations qui nous parviennent, nous pouvons proposer des évolutions normatives pour améliorer les droits des usagers et affiliés.

Ainsi, le législateur a considéré que le Défenseur des droits ne résout pas uniquement des cas individuels, mais promeut également ce qu'il faudrait mettre en place pour que les droits soient mieux respectés.

Si nous pouvons conduire des instructions avec de forts pouvoirs d'enquête, rendre des décisions portant observations devant les tribunaux, publier des rapports dits « spéciaux », vous savez que notre principal mode d'action est la médiation. Pour rétablir les personnes dans leurs droits, nous privilégions toujours la voie amiable quand elle est possible.

Ces médiations fonctionnent car l'institution présente toutes les garanties d'indépendance et d'impartialité, et prend appui sur le droit pour faire valoir les droits. Grâce à ce processus, dans lequel l'équité a toute sa place, l'institution parvient à faire primer le dialogue sur la confrontation, la confiance sur la défiance.

Comme la MSA, au contact direct des affiliés dans toutes leurs démarches relatives à la sécurité sociale, le Défenseur des droits est nourri par l'analyse quotidienne des phénomènes d'atteintes aux droits, à travers :

- des échanges nourris avec la société civile, notamment à travers les comités d'entente et de liaison, qui réunissent les associations et les acteurs ;

- des travaux confiés à des chercheurs ;
- l'expertise des personnalités indépendantes nommées au sein des collèges, qui émettent un avis préalable à nos décisions.

En 2024, parmi les 141 000 réclamations reçues par le Défenseur des droits, près de 80 % ont été traitées par le biais de la médiation, avec 3/4 de succès.

Nous partageons aujourd'hui la conviction que ce mode de règlement des différends permet notamment d'éviter la judiciarisation de certains conflits, et qu'il constitue un facteur d'apaisement entre les personnes mises en cause et celles qui nous saisissent.

Vous les avez très sûrement rencontrés dans vos territoires, la majorité de nos médiations est assurée directement par les 640 délégués du Défenseur des droits, bénévoles présents sur plus de 1 000 points d'accueil à travers l'ensemble du territoire national, au plus près des personnes, dans les grandes villes comme en ruralité.

Ils accueillent le public, assurent un service gratuit de proximité et une écoute qui deviennent de plus en plus rares, là où, parfois, les services publics ne sont plus disponibles ou ne sont plus incarnés. Ils nous permettent de comprendre les problématiques particulières des zones rurales, notamment en termes d'accès aux services publics et d'obstacles à la mobilité.

C'est ce que j'ai pu constater très récemment à la fin septembre, lorsque j'ai passé une semaine en Haute-Corrèze pour notre action appelée « Place aux droits ». Nos visites nous ont conduit au contact des habitants de ce territoire éminemment rural, où l'élevage, notamment, fait la richesse de nos paysages et de nos assiettes. J'ai à cœur de sortir l'institution de ses murs et d'aller au contact de la population.

J'y ai vu que celles et ceux qui nous nourrissent, dont le travail sculpte nos terres, ont bien souvent beaucoup de mal à faire valoir leurs droits, à accéder aux soins, à obtenir des réponses des services publics.

Nous sommes là pour apporter cette écoute, cette considération, et contribuer au respect effectif des droits dans chacun des territoires de la République.

Nous savons ensemble que la médiation constitue une chance : la chance de régler, sereinement, des litiges, dans l'intérêt de toutes les parties.

En tant que médiateur, nous apportons un cadre apaisé, dépassionné, pour dépasser les blocages. C'est ce que nous avons développé avec la contribution de la plupart des médiateurs institutionnels français dans notre rapport « Droit des usagers de services publics, de la médiation aux propositions de réforme », publié en juin 2024.

II. La médiation est essentielle pour faire valoir les droits des personnes face à l'éloignement des services publics

La relation entre l'utilisateur ou l'affilié et l'administration est asymétrique et suppose, pour la médiation, une attention constante à la situation singulière de l'utilisateur ou de l'affilié, un rééquilibrage entre les parties.

Ce rééquilibrage s'effectue par l'écoute, bien sûr, mais aussi en prenant appui sur le droit. Le droit qui dit le cadre applicable à tous et évite les abus. 90 % des médiations du Défenseur concernent le domaine des relations avec les services publics, que ce soit avec les organismes de protection sociale, les collectivités, ou les administrations de l'État.

Nous sommes parfois saisis par des affiliés de la MSA de difficultés de coordination entre les régimes d'assurances sociales. En cause, notamment des difficultés de gestion et d'indemnisation en cas de mutations de dossiers entre le régime général et le régime agricole.

Par ailleurs, nous recevons encore régulièrement des réclamations sur le traitement des pensions des retraités espagnols résidant à l'étranger, que ce soit en matière de liquidation, de paiement de retraites, de Mico ou de validation de trimestres d'assurance pour enfants.

Ces dossiers sont traités par notre pôle « régimes d'assurances sociales », dont deux juristes sont parmi nous aujourd'hui, Julie Sillet et Cécile Arvin-Bernod. Dans la plupart des cas, la saisine du DDD permet de débloquer la situation.

En tant qu'organisme de droit privé chargé d'une mission de service public, ainsi qu'avec la conduite de votre activité au plus près des exploitants et salariés agricoles et de leurs familles, je sais que vous avez pleinement conscience que les services publics incarnent l'accès aux droits. Ils ont pour mission de les rendre concrets et accessibles.

La hausse de vos réclamations illustre toute la pertinence de loi Essoc, avec la généralisation des médiateurs, ainsi que la facilitation de la voie amiable. À l'instar de l'évolution explosive des réclamations qui nous parviennent, ces hausses ne peuvent être décorréées d'une forme d'éloignement des services publics. À travers les permanences des délégués, les réclamations, les études conduites, nous constatons et dénonçons une forme de déshumanisation du service public.

Je pense ici à la dématérialisation qui, lorsqu'elle est mal pensée ou devient la voie exclusive, contribue à éloigner les personnes de leurs droits, à les égarer dans des procédures administratives parfois souvent complexes. Car la dématérialisation s'accompagne d'un report sur l'usager – ou les associations – de tâches qui incombaient auparavant à l'administration. Il doit s'équiper, se former, être capable d'effectuer ses démarches en ligne, tout en comprenant le langage administratif et ne pas commettre d'erreur, au risque de se retrouver empêché d'accéder à ses droits.

La complexité des démarches favorise également les erreurs, voire les dysfonctionnements. Or, quand une erreur se glisse dans une démarche numérisée – du fait de l'usager ou d'une défaillance du système – il peut être extrêmement long et complexe d'y remédier.

Les principaux motifs de saisine sont, depuis des années, toujours les mêmes : absence de réponse, absence d'écoute et de prise en considération, délai de traitement ou de réponse, défaut d'information. Ces défaillances traduisent en fait le constat de l'éloignement des services publics. Nous publions demain une enquête qui prend appui sur 5 000 personnes et qui fait état de l'aggravation de ces constats que le DDD porte depuis bientôt 10 ans.

Les services publics, et à travers les missions qu'elles assurent, les caisses d'assurance sociale, ont un rôle essentiel :

- ils garantissent l'accès de toutes et tous à de nombreux droits : le droit à l'éducation, à la santé, au logement, à la justice ;
- ils assurent la redistribution des richesses et des biens en faveur de groupes sociaux, de familles, de personnes mais aussi de zones géographiques.

Cela suppose qu'ils fonctionnent correctement, c'est-à-dire :

- qu'ils garantissent une égalité d'accès ;
- qu'ils assurent une continuité d'action ;
- qu'ils s'adaptent aux besoins des personnes.

Le service public s'éloigne notamment des personnes les plus vulnérables et les plus pauvres en faisant peser sur elles une charge administrative, une charge matérielle et mentale très lourde.

La distance des services publics se traduit par un « non-recours » aux droits – qui est en fait un recours empêché. Il est estimé par la Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques (Drees) à plus de 30 % pour le RSA et à 50 % pour le minimum vieillesse.

Mais au-delà des personnes privées de leurs droits par cet éloignement des services publics, c'est notre société toute entière qui se trouve abîmée, ébranlée dans ses repères et dans la confiance en ses institutions, marquée par le doute, le repli sur soi.

Face à ces phénomènes délétères pour notre cohésion sociale, je sais toute l'implication de la Caisse centrale et des caisses de MSA pour rester au plus près des affiliés. J'ai constaté lors de récents déplacements en Meuse et en Corrèze votre rôle structurant dans les territoires ruraux notamment, en partie grâce à l'action de vos « délégués », qui n'ont pas les mêmes missions que les miens, mais qui jouent eux aussi un rôle de proximité essentiel.

À ce titre permettez-moi de remercier à nouveau la MSA Marne Ardennes Meuse, la MSA Limousin, ainsi que Jean-Marie Marx pour avoir facilité les échanges, d'une part avec les acteurs de la MSA à Verdun, d'autre part avec les acteurs de la protection sociale à Tulle, il y a voici deux semaines.