

Jean-François Fruttero, Président du CA de la CCMSA



**Madame la Défenseure des Droits, Chère Claire Hédon
Mesdames, Messieurs les Présidents, Vice-Présidents/
Vice-Présidentes, Directrices Générales/Directeurs Généraux,
Monsieur le Médiateur, Mesdames, Messieurs les correspondants
du Médiateur**

Je suis très heureux de vous accueillir Madame la Défenseure des Droits, avec le Vice-président François Serpaud, et la Directrice générale, Anne Laure Torrésin, pour ce moment consacré aux 25 ans de la Médiation à la MSA.

C'est aussi un moment privilégié puisque c'est notre première réunion avec l'ensemble des présidents et vice-présidents des 35 caisses de MSA accompagnés de leurs DG, à la suite des élections du printemps dernier et de notre AG du 11 septembre.

Vous le savez le mutualisme fait partie de notre ADN et nous y tenons. Même si la participation aux élections a faibli, elle reste significative et démontre notre ancrage dans les territoires avec nos 14 000 délégués. Nous avons également maintenu un réseau de proximité et participons ou accueillons des Maisons France Services auxquelles vous êtes également particulièrement attachée.

Notre réseau garantit ainsi :

- un service de proximité ;
- une prise en charge globale, inter-branches de sécurité sociale ;
- la prise en compte de situations personnelles, notamment à travers notre action sociale ;
- une attention particulière aux questions de santé au travail avec les services de médecine du travail et de prévention, ainsi que nos sentinelles ;
- un système fluide de recours pour nos assurés en cas de difficultés et de litiges dans lesquels le Médiateur joue un rôle essentiel et reconnu.

La MSA a été précurseur en matière de médiation dans les organismes de sécurité sociale. La Médiation a été mise en place en 2000 et je salue Daniel Lenoir, ancien DG, qui l'a impulsée avec Jeannette Gros.

Le Médiateur est nommé par le CA de la CCMSA. Il rend compte de son activité à ce conseil et lui remet un rapport qu'il présente également lors de l'AG. Il incarne en quelque sorte le lien de confiance qu'a voulu instaurer l'Institution entre l'organe dirigeant de la tête de réseau et les assurés.

Ce souci particulier de privilégier la résolution amiable des litiges résulte de la nature mutualiste et politique du régime. Elle s'incarne d'abord au niveau des CRA dans lesquelles siègent des administrateurs élus par les assurés. Elles représentent le premier niveau de recours contre les décisions prises par les CCMSA à l'égard des assurés. L'instauration du Médiateur a entendu préserver la primauté des CRA dans l'examen des litiges en prévoyant que celui-ci n'intervienne qu'en second recours, non pas à un niveau décisionnel mais pour remettre un avis indépendant.

À en juger par les résultats obtenus, ce fonctionnement nous paraît efficace et participe de la confiance des assurés. Mais Jean-Marie Marx en dressera le bilan dans un instant. Nous reviendrons également sur le fonctionnement de notre process.

Permettez-moi pour conclure de saluer votre engagement personnel au service de nos concitoyens, en particulier les plus fragiles. Je sais que la ruralité fait partie de vos priorités pour cette année et vous vous rendez régulièrement sur le terrain pour rencontrer nos concitoyens : vous étiez la semaine dernière en Corrèze à Tulle et en juin dernier à Verdun. Vous avez pu rencontrer nos équipes à cette occasion et nous sommes bien sûr preneur de vos retours !