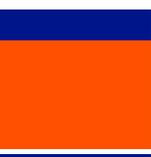


Rapport 2016
du **M**édiateur
de l'Assurance retraite



Rapport 2016

du **M**édiateur
de l'Assurance retraite



Avant-propos

Cinq années de médiation à l'Assurance retraite... et maintenant ?

■ Au sein de l'Assurance retraite, la médiation existe depuis cinq ans. Elle vient nourrir le cœur de nos missions, qu'il s'agisse d'écouter les assurés, de discerner leurs questions, de leur apporter des solutions ou de faciliter leur accès aux droits.

En s'appuyant sur les initiatives et le savoir-faire des caisses régionales, la médiation a contribué à conférer toute sa portée stratégique à la modernisation de la relation avec les assurés.

C'est ainsi qu'elle a permis, en étroite concertation avec les experts du réseau, d'apporter des solutions concrètes à des situations individuelles complexes.

La médiation s'est construite aussi comme force de proposition pour contribuer à la simplification de la réglementation.

Ce rapport correspond à cette période anniversaire. Pour cette raison, il est structuré d'une manière spécifique.

■ La nature des enjeux avait conduit à concevoir et à bâtir notre dispositif dans le cadre d'une large réflexion prospective. Cette nécessité est toujours d'actualité. Dans cet esprit, une part importante est donnée aux échanges qui sont intervenus au cours du colloque « *Ecoute des assurés et médiation* » qui a marqué l'année 2016.

Dans son intervention d'ouverture, le Président de la Commission des Affaires sociales du Sénat, Alain Milon, a souligné tout l'intérêt de traiter la question des retraites non seulement sous l'angle des perspectives financières mais aussi du point de vue de l'assuré. À cet égard, il a notamment affirmé la responsabilité de toute caisse de retraite de ne pas laisser un assuré seul face à la complexité de la réglementation.

Avec en filigrane les échos du séminaire des administrateurs membres des commissions de recours amiable qui s'était tenu la veille à la Cnav, ce colloque a permis un large échange sur les missions de la médiation entre administrateurs et directeurs des caisses régionales, avec les interventions d'Yves Bard, Jean-Louis Butour, Joëlle Servaud-Traniello, Pierre-Yves Tréhin, Jean-Yves Yvenat, et la présentation de l'étude statistique par Pascale Breuil.

Au cours de la seconde partie des travaux, les interventions de deux grands témoins, Jacques Toubon, Défenseur des droits, et Pierre Joxe, actuellement Médiateur de la Seine-Saint-Denis, et le regard du Médiateur de Pôle emploi, Jean-Louis Walter, ont ouvert cette réflexion à la problématique plus large de la justice sociale.

Lors de son intervention de clôture, Gérard Rivière, Président du Conseil d'administration de la Cnav, a en particulier souligné que la démarche de médiation fait écho à la gouvernance de la Sécurité sociale, au regard du dialogue constant qu'elle nourrit avec les Commissions de recours amiable de façon à garantir à chacun de nos assurés l'entier respect de ses droits sociaux.

- Cet anniversaire est l'occasion de partager une vue d'ensemble à partir des enseignements de l'écoute des assurés et de l'analyse de nos pratiques, pour continuer à enrichir cette dynamique et pour en retracer le sens.

Tel est l'objet de la seconde partie de ce rapport qui met en lumière les interactions entre les problématiques régionales de la relation avec les assurés et les conditions du développement de la médiation.

D'où une série de constats qui concernent les différentes dimensions de la médiation. Ils invitent à approfondir les voies et moyens d'une plus grande homogénéité des réponses apportées aux difficultés rencontrées par certains assurés.

À cet égard, les données relatives aux réponses apportées aux assurés concernent les années 2013 à 2016, avec un zoom sur cette dernière année et sur les évolutions qu'elle confirme.

- Mais cette vue d'ensemble ne se veut pas seulement rétrospective. Pour l'avenir, s'il importe de développer les actions individuelles concernant les demandes des assurés, il est tout aussi nécessaire de consolider une stratégie globale.

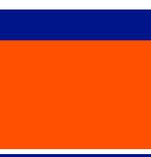
En effet, la médiation ne constitue pas seulement le dernier échelon de recours proposé aux assurés avant l'intervention des juridictions. De manière indissociable, elle se traduit par l'émergence de nouvelles régulations entre les acteurs de l'Assurance retraite, en bénéficiant de la marge d'innovation de chacun.

Ces débats prennent des formes diverses selon leur contenu : dialogue d'experts, recommandations pour une nouvelle étude et concertation à la demande d'administrateurs des Commissions de recours amiable.

Ce sont les effets conjugués de ces différentes dimensions de la médiation qui permettent de construire progressivement l'expression organisée d'une pluralité de points de vue et d'élaborer des solutions novatrices. Ces solutions valent, en première intention, pour certains assurés confrontés à des situations d'exception mais elles conduisent aussi à imaginer et à formuler des mesures utiles pour l'ensemble de ceux qui s'adressent à l'Assurance retraite.

C'est pourquoi la troisième partie de ce rapport est consacrée aux objectifs et aux conditions de réalisation des actions qui sont au fondement de la facilitation de l'accès des assurés à leurs droits.

Claude Périnel



Sommaire

Avant-propos	4
Le dispositif national de médiation de l'Assurance retraite	8
1. Le colloque de l'Assurance retraite « Ecoute des assurés et médiation »	11
1.1 Les enjeux de la médiation	13
1.2 Attentes des assurés et réponses de l'Assurance retraite	21
1.3 Médiation et justice sociale	27
1.4 Enseignements et conclusions	43
2. Les demandes des assurés : contexte et actions depuis 2013	47
2.1 La montée en charge dans les caisses régionales	49
2.2 Les courriers d'explications des droits	57
2.3 Les dialogues d'experts et les recommandations	58
2.4 Des courriers qui en disent long	61
3. L'accès aux droits au sein de l'Assurance retraite	71
3.1 Garantir à tous le bénéfice de la médiation	73
3.2 Les propositions du Médiateur	76
Annexes	89
Les correspondants du Médiateur	90
La carte des Comités Interrégionaux de la Médiation	91
L'équipe médiation	92
Schéma général de traitement des demandes	93
Lexique	95
Glossaire	99
Documentation du Médiateur	100

Le dispositif national de médiation de l'Assurance retraite

- **L'architecture du dispositif**

Lors de la création de la médiation, le choix a été de mettre en place un dispositif centralisé.

Les caisses régionales sont responsables de la gestion des deux premiers niveaux d'expression des sollicitations des assurés que sont les réclamations par rapport à un service et les contestations portant sur un élément de droit notifié.

Cette centralisation est associée à un principe de subsidiarité : la caisse est l'interlocuteur de proximité de l'assuré et conserve la pleine responsabilité de la décision.

Pour mener à bien sa mission, l'équipe du Médiateur travaille en étroite relation avec le **correspondant** de chaque caisse régionale. Ce correspondant, nommé par son Directeur, est le point d'entrée pour échanger avec la caisse régionale sur la situation des assurés.

Le Médiateur s'appuie également sur les **Comités Interrégionaux de la Médiation (CIM)**.

L'enjeu de la création de ces comités est de poursuivre le développement du dispositif de médiation de l'Assurance retraite avec des objectifs opérationnels dans une démarche de dialogue et de partage de la réflexion, des savoir-faire et des projets des caisses régionales.

Ainsi, le ressort géographique des comités interrégionaux (**cf. carte des CIM en annexe**) qui a été proposé permet des interactions entre les projets régionaux et facilite les rencontres avec les partenaires institutionnels (MNC, Défenseur des droits, régime général, MSA, RSI, autres régimes de retraite, Pôle Emploi...).

En 2016, cinq comités se sont réunis dans le cadre d'une réunion de lancement pour faire des propositions opérationnelles et ont conduit des premiers travaux.

Les principaux thèmes choisis par ces Comités nourrissent les actions de développement de la médiation et illustrent son intégration dans les problématiques régionales de renforcement de la qualité de la relation avec les assurés :

- **L'optimisation des actions de médiation**
 - Approches comparatives des stratégies des caisses régionales pour le traitement des insatisfactions des assurés.
 - Examen des thèmes d'observations des délégations régionales de la MNC, afin d'être en situation de développer les échanges au niveau national avec le Ministère.
- **Le processus d'ensemble du traitement des insatisfactions des assurés**
 - Analyse des motifs des demandes assurés, en vue du pilotage des actions régionales et nationales.
 - Optimisation de la gestion des insatisfactions (tableau de bord unique et évolutions souhaitées du système d'information).
 - Contribution à une stratégie concertée de portage de la simplification de la réglementation.

• Les actions du Médiateur

Tout assuré qui n'est pas satisfait de la réponse apportée par la [Commission de recours amiable](#) (Cra) de sa caisse régionale peut saisir le Médiateur national de l'Assurance retraite pour demander un nouvel examen de sa situation.

Cette possibilité est indiquée à l'assuré sur la notification de rejet de la Cra. De plus, un flyer de communication¹ précisant les modalités de saisine et d'intervention du Médiateur est joint à l'assuré avec la décision de la Cra.

Ainsi, après une étude approfondie du dossier le Médiateur peut :

- soit adresser à l'assuré un [courrier d'explication des droits](#) pour lui donner les raisons de la décision prise par la Cra de sa caisse régionale et en confirmer le bienfondé,
- soit engager un [dialogue d'experts](#) avec le correspondant ou proposer au Directeur de la caisse une [recommandation](#) en vue de réexaminer le dossier de l'assuré. La décision relève à nouveau de la Cra.

Depuis 2013, les actions menées par le Médiateur ont rétabli plus d'une centaine d'assurés dans leur droit.

Au total, il a reçu depuis 2013 et jusqu'à la fin de l'année 2016, **10 742 demandes** d'assurés (et instruit **1 766 dossiers**).

Les nouvelles décisions doivent être validées par la [mission nationale de contrôle et d'audit](#) (MNC) dans le cadre du contrôle de la légalité de l'ensemble des décisions prises par les caisses régionales.

Enfin, à partir de l'analyse de l'ensemble des demandes des assurés et des échanges avec les caisses régionales, le Médiateur a formulé 45 propositions sur l'amélioration de l'offre de service et la simplification de la réglementation.

• Les caractéristiques des assurés qui s'adressent au Médiateur

La montée en charge a correspondu à deux flux de demandes de nature très différente.

Les demandes qui relèvent de la compétence du Médiateur ont continué à progresser très fortement en 2016, ce qui illustre le bon ciblage du dispositif au fur et à mesure de sa généralisation. Leur proportion a pratiquement doublé par rapport à la période de montée en charge du dispositif entre 2012 et 2015.

D'une façon qui n'était pas prévue lors de la création du dispositif, le Médiateur reçoit aussi des demandes pour lesquelles la réponse relève de la responsabilité de la caisse régionale. Il faut

¹ Toutes les caisses, à l'exception des Caisses générales de Sécurité sociale, de la Caisse de Sécurité sociale de Mayotte et de la Cnav Ile-de-France, communiquent aux assurés, avec la notification de rejet de la Cra, le flyer « Le Médiateur de l'Assurance retraite, au cœur de vos préoccupations ».

souligner les très fortes disparités entre les volumétries concernées selon les caisses régionales, puisque leur proportion va de 26% à 98% (cf. tableau p. 54).

Ces demandes correspondent notamment aux assurés à la recherche d'informations sur leur dossier ou manifestant leur insatisfaction par exemple sur les délais de traitement. Il ne s'agit donc pas de l'effet d'une méconnaissance des objectifs du dispositif de médiation.

En vertu du [principe de considération](#) due aux assurés, le Médiateur a pris en compte toutes ces demandes et veillé à leur résolution pour celles qui relevaient de la responsabilité des caisses régionales.

Il faut également souligner que les résultats consolidés de l'étude conduite par la Direction des statistiques de la Cnav montrent que le dispositif est ouvert à tous les retraités du Régime général.

Le rapprochement entre les données recueillies sur les requérants auprès du Médiateur et l'ensemble des retraités du Régime général, via le Système National Statistiques Prestataires (SNSP), permet en effet de constater que toutes les composantes de la population des retraités sont représentées parmi les requérants.

Les requérants « cœur de cible », relevant de la compétence du Médiateur, sont décrits plutôt comme une population présentant des traits de fragilité en comparaison à l'ensemble des retraités du Régime général. Certains d'entre eux peuvent nécessiter un accompagnement spécifique.

Ces données illustrent l'intégration du dispositif de médiation dans l'offre de service de l'Assurance retraite.



1.

Le **colloque** de l'Assurance retraite « écoute des assurés et médiation »



Le colloque « Ecoute des assurés et médiation » organisé par le Médiateur de l'Assurance retraite le 28 octobre 2016 au Palais du Luxembourg a réuni près de 150 acteurs de l'Assurance retraite et de la Protection Sociale (Présidents et Vice-Présidents des conseils d'administration, membres des Cra, Directeurs et services concernés, partenaires institutionnels et Médiateurs de la protection sociale).

La réflexion et les échanges ont porté sur les enseignements de ce qui a été réalisé auprès des assurés au sein de la branche retraite depuis la mise en œuvre du dispositif de médiation en 2012 et sur le développement des actions auprès des Pouvoirs publics et la coopération avec le Défenseur des Droits, les autres Médiateurs de la sphère sociale et les juridictions.

Programme du colloque « Ecoute des assurés et médiation »

Palais du Luxembourg – vendredi 28 octobre 2016

Salle Clemenceau : 10 h – 13 h

OUVERTURE DU COLLOQUE : LES ENJEUX

- **Accueil : Renaud VILLARD, Directeur de la Cnav**
- **Ouverture : Alain MILON, Président de la Commission des Affaires Sociales du Sénat**
- **Quelle médiation pour l'Assurance retraite ? : Claude PERINEL, Médiateur**

SEQUENCE 1 : Attentes des assurés et réponses de l'Assurance retraite

- **Jean-Louis BUTOUR, Président de la Commission Qualité et Communication de la Cnav**
- **Yves BARD, Président du Conseil d'administration de la Carsat Bourgogne et Franche-Comté**
- **Pierre-Yves TREHIN, Administrateur de la Cnav**
- **Joëlle SERVAUD-TRANIELLO, Directeur de la Carsat Midi-Pyrénées**
- **Jean-Yves YVENAT, Directeur de la Carsat Normandie**
- **Pascale BREUIL, Directeur des Statistiques, de la Prospective et de la Recherche**

Animation : Christian VIET, Mensia conseil

SEQUENCE 2 : Médiation et justice sociale

- **Jacques TOUBON, Défenseur des droits**
- **Pierre JOXE, Avocat, Médiateur de la Seine-Saint-Denis**
- **Jean-Louis WALTER, Médiateur de Pôle Emploi**
- **Claude PERINEL, Médiateur de l'Assurance retraite**

Animation : Gilles NEZOSI, Directeur de la formation continue à l'EN3S

ENSEIGNEMENTS ET CONCLUSIONS DU COLLOQUE

- **Gérard RIVIERE, Président du Conseil d'administration de la Cnav**

Animation du colloque par Gilles NEZOSI

1.1 Les enjeux de la médiation

Accueil : Pascal Emile, Directeur délégué de la CNAV



Messieurs les Ministres, Monsieur le Président, Mesdames, Messieurs les Sénateurs, Mesdames et Messieurs les Présidents des organismes, Mesdames et Messieurs les Directeurs, Mesdames, Messieurs,

Je souhaite, au nom de la Direction de la Cnav, vous accueillir en vous priant d'excuser l'absence de Renaud Villard Directeur Général retenu par des obligations impératives.

La Cnav et les Caisses d'Assurance Retraite et de la Santé au travail sont acteurs de l'un des droits fondamentaux pour les assurés, celui de la retraite.

La question de la qualité de la relation aux assurés est en conséquence un élément de débat public porté par une pluralité d'acteurs :

- elle associe au quotidien les directions d'organismes qui sont en charge du pilotage opérationnel de cette relation et les Conseils d'administration qui en sont le garant au titre de la représentation des salariés et des entreprises,
- elle est sous l'autorité des Pouvoirs publics au titre de la mission de service public qui nous est confiée et interrogée à échéance régulière par le Défenseur des droits,
- enfin cette relation de service est régulièrement commentée par nos assurés eux-mêmes dans le cadre de baromètres réguliers.

Cette complémentarité des regards portés méritait un temps d'arrêt pour apprécier et interroger nos pratiques. C'est tout l'objet de ce colloque.

Je vous remercie d'avoir répondu nombreux à cette invitation à débattre.

Le tweet de Renaud VILLARD

Renaud Villard,
Directeur de la CNAV



Renaud Villard @renaud_villard · 28 oct.
L'écoute client et la #médiation sont au cœur de notre dispositif de #relationclient pour améliorer notre qualité de #service

L'Assurance retraite @Cnav_actu
Ouverture du colloque de #LAssuranceRetraite "Ecoute des assurés et médiation" au @Senat #mediation #relationclient bit.ly/2e3Eh8y

Ouverture : Alain Milon, Président de la Commission des affaires sociales du Sénat



Au nom du Président du Sénat, Gérard Larcher, je suis heureux de vous souhaiter la bienvenue au Palais du Luxembourg pour ce colloque consacré à l'écoute des assurés et à la médiation, à la lumière de la démarche conduite par l'Assurance retraite.

Le président Larcher tient à ce que le Sénat puisse accueillir dans ses locaux des manifestations en lien étroit avec les activités législatives, d'évaluation et de contrôle qui sont celles d'une assemblée parlementaire.

Tel est particulièrement le cas aujourd'hui, avec un thème qui touche directement à la bonne application de notre législation sociale, dans ses dimensions les plus concrètes et les plus quotidiennes, à savoir les relations entre nos concitoyens et les organismes de protection sociale.

Je voudrais souligner en premier lieu combien la Caisse nationale d'assurance vieillesse est un interlocuteur régulier et essentiel pour notre assemblée, et plus spécialement pour la commission des affaires sociales que j'ai l'honneur de présider.

Comme chaque année, nous avons auditionné il y a quelques jours le président Gérard Rivière et M. Renaud Villard, dans le cadre des travaux préparatoires à l'examen du projet de loi de financement de la sécurité sociale. Au-delà de ce rendez-vous habituel, les contacts et les échanges d'informations sont fréquents. Nous avons toujours trouvé auprès de la Cnav des éclairages précis et étayés pour appuyer nos réflexions touchant aux retraites, ce volet majeur de notre système de protection sociale.

La question de l'équilibre, ou plus souvent du déséquilibre, des régimes de retraite a nourri et continue de nourrir de nombreux débats. Je suis heureux que nous puissions ce matin aborder les retraites, non sous l'angle des perspectives financières, mais du point de vue de l'assuré.

En tant que parlementaires, nous sommes très régulièrement interpellés par un certain nombre de nos concitoyens qui rencontrent des difficultés pour faire valoir leurs droits à la retraite, qui manifestent incompréhension ou désaccord avec les règles que l'on entend leur appliquer, ou qui se retrouvent parfois dans des situations objectivement peu satisfaisantes.

J'ai retrouvé le ton et l'esprit de ces requêtes dans tous les extraits de courriers publiés dans le rapport d'activité du Médiateur de la Cnav, Claude Périnel, qui s'exprimera ce matin.

En prenant connaissance de ce rapport, j'ai pris conscience que la problématique de la médiation était en réalité assez nouvelle pour l'Assurance retraite puisque l'activité du Médiateur n'a finalement que cinq ans d'existence.

Il est vrai que pour les caisses de retraite – et c'est sans doute une différence avec les caisses d'assurance maladie ou d'allocations familiales – les enjeux de la relation avec leurs assurés se

concentrent principalement sur la procédure de liquidation de la pension, c'est à dire sur une période relativement limitée, mais néanmoins cruciale.

Je constate toutefois que la démarche de médiation connaît un certain succès quantitatif puisque 5 000 courriers et mails ont été adressés au Médiateur en 2015.

La médiation au sein de la Cnav se structure autour du « principe de considération », selon lequel le Médiateur doit répondre à toute demande qui lui est adressée ou orienter l'assuré vers la caisse compétente.

Je crois que nous touchons là au cœur de ce que doit être la mission de la médiation, qui intervient lorsque surgit une contestation, mais plus globalement de la responsabilité de toute caisse de retraite : ne plus laisser seul un assuré face à la complexité de la réglementation de notre système des retraites.

La Cnav accorde aujourd'hui une attention accrue à l'amélioration de son « offre de service ». Cette notion d'offre de service paraissait peu évidente, il y a quelques années encore, pour nombre d'organismes publics, compte tenu de nos traditions administratives nationales. Elle me paraît pourtant essentielle et c'est bien un service qu'est en droit d'attendre celui qui a cotisé durant toute sa vie active, au moment où il aborde la transition vers la retraite.

L'organisation de la gestion des réclamations auprès des caisses et des contestations adressées aux Commissions de recours amiable est l'un des axes de la convention d'objectifs et de moyens signées entre l'État et la Cnav.

Le rapport du Médiateur détaille les outils que la Cnav a mis en place à cet égard : outre le service du Médiateur lui-même, il faut souligner le rôle joué par les procédures de dialogues avec chaque caisse, mais aussi l'impulsion donnée par la commission qualité et communication constituée auprès du Conseil d'administration de la caisse nationale.

Ce rapport montre également combien l'action de médiation est à l'origine de nombreuses simplifications de règles ou d'amélioration des procédures auprès des caisses. C'est donc véritablement un dialogue constructif, et qui me paraît très sain, qui se noue entre la caisse et l'assuré autour de la médiation.

La première table ronde de la matinée, consacrée aux demandes des assurés et aux réponses données par l'Assurance retraite, devrait être l'occasion de faire le point sur ces pratiques et sur les attentes importantes des assurés principalement en matière d'information.

L'information ! On comprend, à la lecture du rapport du Médiateur – mais chacun peut le vivre à sa propre échelle – que le manque d'information est à l'origine de la majorité des réclamations qui vous parviennent. Tel assuré pensait que le montant de sa retraite serait plus élevé ! Tel autre regrette que les années supplémentaires au cours desquelles il a travaillé ne lui ont pas permis d'augmenter significativement le montant de sa pension...

Les trajectoires de carrière sont de moins en moins linéaires, les assurés passant d'un régime à l'autre ou cumulant plusieurs activités. Elles peuvent malheureusement être aussi accidentées avec

l'alternance de périodes de chômage et de travail. Cette nouvelle réalité accroît la difficulté pour chaque individu, travailleur salarié ou indépendant, de connaître au cours de sa carrière ce que pourrait être son niveau de pension.

Alors que nous demandons des efforts toujours plus importants à nos concitoyens pour assurer la pérennité financière des retraites, j'estime que la première mesure de médiation avec le service public de la retraite doit passer par cette information-là.

C'est pourquoi, la commission des affaires sociales du Sénat est très attentive à l'action menée au niveau de l'inter-régime, notamment sous l'égide du GIP Union retraite, au sujet de la communication faite par les organismes de retraite auprès des actifs.

Plusieurs de nos collègues se sont justement déplacés, en début d'année, dans les locaux du GIP à Bercy et ont été très impressionnés par les nombreux projets qui concrétisent les dispositifs prévus par les dernières réformes des retraites : le répertoire de gestion des carrières unique, le droit à l'information, le portail interrégimes... Je salue également les actions menées par l'Agirc-Arrco qu'il s'agisse du simulateur ou des rendez-vous de la retraite.

Toutes ces actions doivent participer progressivement à rendre plus lisible et plus simple notre système de retraite dont la complexité, à commencer par l'existence de 35 régimes de base, pénalise la mobilité professionnelle !

En tant que législateur, nous sommes conscients que la réglementation sur les retraites est complexe. Comment pourrait-il en être autrement lorsque l'on songe à des dispositifs aussi sophistiqués que le cumul emploi-retraite, dont la dernière loi de financement de la sécurité sociale corrigeait encore certaines règles issues de la loi de 2014, ou la retraite progressive ? Il est clair que de tels dispositifs peuvent devenir des nids à contentieux.

Nous essayons, avec modestie, de rendre le droit plus lisible, mais il est difficile en matière sociale d'embrasser toutes les situations possibles.

Aussi, je veux saluer très sincèrement toute l'action de médiation qui a précisément pour but de désamorcer la judiciarisation des actions des assurés. Votre bilan en la matière n'est pas mince et c'est une très bonne chose.

Devant les administrateurs et les cadres de l'assurance retraite qui sont réunis ici, je voudrais souligner, en tant que président de la commission des affaires sociales du Sénat, l'importance qui s'attache à cette dimension de votre action, et je voudrais bien entendu vous inviter et vous encourager à la poursuivre et à la développer.

Tout l'intérêt de la réunion de ce matin sera de mettre en valeur l'expérience accumulée depuis cinq ans et d'en tirer les enseignements, mais aussi d'échanger avec ceux qui dans d'autres fonctions ou institutions sont également confrontés à cette exigence d'écoute, d'information et d'attention vis-à-vis de nos concitoyens.

Quelle médiation pour l'Assurance retraite ?

Claude Périnel, Médiateur



Au moment d'engager les travaux de ce colloque, je voudrais partager avec vous, dans ses dimensions les plus significatives, la réflexion que nous avons menée au cours de ces cinq années de médiation.

Cette réflexion s'est développée au fur et à mesure de nos échanges :

- dans le contexte de la commission qualité et communication du Conseil d'administration de la Cnav,
- avec les acteurs des caisses régionales, en particulier nos correspondants qui sont les pivots de notre dispositif et, depuis 18 mois, dans le cadre des Comités Interrégionaux de la Médiation,
- ainsi qu'avec le Défenseur des droits et les Médiateurs d'autres institutions.

Chaque année, nous avons formalisé cette réflexion dans un Rapport élaboré au sein de notre équipe, en bénéficiant également des contributions de certains d'entre vous.

Je vous propose de retracer ces enseignements, en conjuguant genèse de nos échanges et construction de l'architecture du dispositif, à partir de trois périodes majeures.

La première période, en 2011-2012, a correspondu au temps de la concertation, de la conception et de l'expérimentation.

Les fonts baptismaux de la médiation, ce sont d'une part la relance de la politique publique de médiation, avec la création du Défenseur des droits, et d'autre part les champs de réflexion et d'action ouverts par l'instauration d'un droit à l'information pour les assurés.

Dans le prolongement des actions conduites par les caisses régionales, nous avons voulu que les assurés puissent bénéficier de ces deux évolutions majeures.

Notre objectif était aussi de nous mettre collectivement en capacité de déterminer les enjeux spécifiques de l'Assurance retraite au regard de la médiation.

Pour cette raison, nos travaux se sont d'emblée inscrits dans une phase importante de réflexion et de comparaison avec les actions réalisées par d'autres institutions. Elle a été conduite avec le concours très actif de quatre caisses pilotes : Centre-Val de Loire, Languedoc-Roussillon, Nord-Picardie et Normandie, dont je tiens à saluer l'engagement.

Au regard de ce contexte, le choix a été de mettre en place un dispositif simple et lisible pour les assurés.

C'est ainsi que la médiation complète les modalités déjà existantes de règlement des « situations complexes » : au niveau régional, auprès de la Commission de recours amiable (Cra) ou sous la forme de recours hiérarchiques, et, au niveau national, dans le cadre de questions de principes adressées à la Direction juridique de la Cnav.

Nous avons connu ensuite deux années de développement marquées par des innovations structurantes pour les relations au sein de l'Assurance retraite.

La volumétrie importante des dossiers reçus atteste que le dispositif répond à une pluralité de besoins et d'attentes des assurés, qu'il faut aider à faire un point sur leur situation, à mieux connaître leurs droits et à mieux les faire valoir.

Cette montée en charge correspond à deux flux de demandes de volume et de nature très différents.

Les demandes qui relèvent de la compétence du Médiateur ont très fortement progressé en 2015 et pendant le premier semestre de cette année, ce qui illustre le bon ciblage du dispositif au fur et à mesure de sa généralisation. Leur proportion a pratiquement doublé par rapport aux données qui vous seront présentées tout à l'heure par Pascale Breuil pour la période de montée en charge du dispositif entre 2012 et 2015.

De façon imprévue, le Médiateur reçoit aussi, pour un volume qui est encore trois fois plus important, des demandes pour lesquelles la réponse relève de la responsabilité de la caisse régionale.

Ces demandes correspondent notamment aux assurés à la recherche d'informations sur leur dossier ou manifestant leur insatisfaction par exemple sur les délais de traitement. Il ne s'agit donc pas de l'effet d'une méconnaissance des objectifs du dispositif de médiation.

L'ensemble des traitements correspondant à ces demandes est effectué dans des délais courts grâce à une méthodologie rigoureuse définie avec les caisses pilotes et, permettez-moi de le souligner pour les en remercier, à une forte implication de chacun au sein de notre équipe.

Pour ce qui concerne le « cœur de métier » de la médiation, trois formes d'action ont été progressivement élaborées.

Après la recherche de possibles autres solutions, il s'agit le plus souvent d'un courrier pédagogique, adressé à l'assuré, pour lui expliquer ses droits, lui donner les raisons de la décision de la Cra et en confirmer le bienfondé.

Pour leur part, les dialogues d'experts et les propositions de recommandation correspondent à deux approches différentes mais visent le même objectif : rechercher une solution partagée, permettant d'apporter une solution appropriée aux difficultés rencontrées par certains retraités.

Le dialogue d'experts est un « circuit court » entre acteurs de la médiation au sein des caisses régionales et de l'équipe Médiation. En revanche, la proposition de recommandation pour une nouvelle étude suit un autre chemin puisqu'elle intervient après la demande d'un assuré.

Depuis 2013, ces deux formes d'interventions ont permis, dans une centaine de situations, de rétablir des assurés dans leurs droits, très souvent après une nouvelle décision de la Commission de recours amiable.

Ces nouvelles dimensions de nos relations au sein de l'Assurance retraite traduisent l'approfondissement de la culture de notre institution. Concrètement, la réflexion sur les cas dits complexes est devenue un enjeu partagé qui fait se rencontrer les acteurs de la médiation, que nous sommes les uns et les autres, au-delà des procédures habituelles de traitement des dossiers.

A titre d'illustration, je voudrais rappeler qu'au moment du lancement de notre dispositif, nous nous étions interrogés sur le symbole qui pourrait représenter la médiation.

Finalement, avec le recul, ce n'est pas tellement saint Louis, sous son célèbre chêne, ni une assemblée de sages se réunissant à part, sous l'arbre à palabres, qui pourraient le mieux exprimer le sens de la Médiation. Il y manquerait la dynamique des interactions et des échanges. C'est pourquoi, si vous me permettez cette image, je préférerais retenir le symbole de l'impatience et de la célérité d'Hermès, dieu des messagers, face à la sagesse un peu lointaine de Thémis...

C'est dans cet esprit que sont intervenus les travaux du groupe de la Convention d'objectifs et de gestion copiloté avec Jean-Yves Yvenat. Il a été consacré à la construction d'un processus d'ensemble des différentes étapes des réponses aux insatisfactions des assurés (réclamations, contestations, recours auprès du Médiateur...).

Il s'agit là de questions essentielles qui seront reprises au cours de cette matinée. Leur objectif est ambitieux puisqu'il s'inscrit dans le sens d'un pilotage de la performance du processus retraite.

Cette complémentarité est au cœur de la médiation. Pour l'exprimer autrement, je dirai que la médiation ne se cultive pas « hors-sol ».

C'est également au regard de ce contexte que la médiation entend participer pleinement à la contribution de l'Assurance retraite, en tant que porte-parole des assurés et expert technique, à la politique publique de simplification de la réglementation et de facilitation de l'accès aux droits.

A partir de situations rencontrées par les assurés, cet engagement conduit à une réflexion collective avec l'ensemble des acteurs de la médiation, au sein de notre institution et avec nos partenaires : Défenseur des droits et Médiateurs de la sphère sociale.

J'en arrive à la troisième période, en 2015-2016, caractérisée par l'émergence de la deuxième génération de la médiation.

Cette deuxième génération de la médiation est intervenue avec la mise en place des Comités interrégionaux. Ils s'inscrivent très directement dans la démarche de partage de la réflexion, du savoir-faire et des projets des caisses régionales.

Les principaux thèmes choisis par ces Comités illustrent l'intégration de la médiation dans les problématiques régionales de renforcement de la qualité de la relation avec les assurés.

Ces travaux s'inscrivent dans une tradition d'analyse et de recherche engagée dès la mise en place du dispositif, avec la Direction des Statistiques de la Cnav.

Ce rendez-vous désormais annuel est l'occasion de croiser nos regards et d'éclairer les enjeux du développement de la médiation et de faciliter le pilotage des actions. Tout à l'heure, Pascale Breuil nous en présentera les enseignements majeurs.

Plus largement, la fonction de médiation serait en retrait, par rapport à ce qui constitue sa raison d'être, si son développement ne lui permettait pas de prendre en considération la place des assurés, sous des formes qu'il nous appartient d'imaginer.

A cet égard, la densification des études visant toujours à mieux rendre visible la diversité de leurs interrogations doit être poursuivie.

Dans ce type de relations, les assurés apparaissent comme des « experts de l'usage » qui donnent leur véritable sens aux démarches dont nous voulons qu'elles portent la qualité de l'offre de service et la simplification de la réglementation.

C'est pourquoi, je voudrais terminer ces propos introductifs avec le souhait très vif que la réflexion d'aujourd'hui nous permette de mieux comprendre encore ce que l'écoute des assurés veut dire et ce qu'elle nous dit.

1.2 Attentes des assurés et réponses de l'Assurance retraite



Les participants : Jean-Louis Butour, Président de la Commission Qualité et Communication du Conseil d'Administration de la Cnav, Yves Bard, Président du Conseil d'administration de la Carsat Bourgogne-Franche-Comté, Pierre-Yves Trehin, Administrateur de la Cnav, Joëlle Servaud-Traniello, Directeur de la Carsat Midi-Pyrénées, Jean-Yves Yvenat, Directeur de la Carsat Normandie, Pascale Breuil, Directeur Statistiques, Prospective et Recherche.

Animation : Christian Viet, Mensia conseil.

Après avoir souligné le souci de la CNAV de *"ne pas se voiler la face sur les difficultés qui existent"* et sa volonté de mesurer la qualité des services rendus, **Jean-Louis Butour** a dressé un bref portrait de la situation au regard de trois indicateurs clés : la production, la qualité de la liquidation et la satisfaction des clients, pointant les points forts et les points de progrès, qui font écho aux constatations faites par le Médiateur dans son rapport annuel.



"Notre point fort, c'est la satisfaction exprimée lors des rencontres avec les agents de la branche vieillesse. Notre point faible, c'est le courrier".

Il souligne par ailleurs le rôle que joue le Médiateur, à l'écoute des *"assurés qui rencontrent des difficultés"*, à la fois porte-parole des assurés, aiguillon vis-à-vis de la Cnav et force de propositions à partir des situations qui lui sont présentées par les assurés. Par les situations sur lesquelles il est saisi, le Médiateur est en mesure de repérer les difficultés rencontrées, de constater celles qui sont récurrentes, mais aussi d'en analyser les causes et de formuler des propositions sur les solutions qui pourraient y remédier.

"Une rubrique que j'affectionne dans le rapport du Médiateur, « des courriers qui en disent long », [qui] fait œuvre de franchise et de transparence".

Joëlle Servaud-Traniello rappelle que la fonction de médiateur au niveau national a pu susciter des interrogations sur l'articulation avec ce qui existait localement pour traiter les sollicitations des assurés (service clientèle, service contentieux, Cra).

Aujourd'hui, la place de la médiation est reconnue en interne : elle permet de désamorcer les recours juridictionnels, elle apporte à l'assuré de la réassurance puisque la décision de la Caisse est réexaminée par un tiers extérieur. C'est également une satisfaction pour les agents de constater que dans la plupart des cas le Médiateur confirme la décision de la Caisse.

L'intervention du Médiateur est aussi un levier d'amélioration continue. A titre d'exemple, l'analyse des courriers d'explication adressés aux assurés par le Médiateur va permettre d'améliorer les courriers rédigés par la Caisse : *"les éléments de fond avancés par le Médiateur sont souvent les mêmes que ceux mis en avant par la Caisse, mais ils sont expliqués de manière plus simple, moins juridique, avec une posture différente"*.



"On ne peut qu'être attaché à la garantie plus forte qu'apporte la médiation nationale d'une équité de traitement de nos assurés sur le territoire".

Yves Bard considère que la Cra est *"un très bon point d'observation qui permet aux administrateurs d'avoir une ouverture sur ce qui se passe dans la Caisse"*, mais souligne que c'est *"un prisme déformant"* puisque la Cra ne voit qu'une très petite partie des dossiers. En effet seuls les *"dossiers problématiques"* sont vus par la Cra qu'il s'agisse de problèmes liés à la complexité de la législation, à la complexité des carrières, ...



"Il y a des nœuds de complexité qui font que l'assuré est parfois en incompréhension par rapport à la décision qui lui est notifiée".

Mais il rappelle que la relation entre l'assuré et sa Carsat se passe majoritairement bien, comme l'atteste le bon taux de satisfaction exprimé par les assurés - même s'il reste perfectible - et qu'il ne faudrait pas lire l'activité d'une Carsat ou de la Cnav à travers la lecture des seuls rapports des Cra et du Médiateur.

Les Carsat sont par ailleurs une *"juxtaposition de territoires"*, il n'y a donc pas de garantie d'équité de traitement. *"Même si l'on essaye de faire au mieux, il y a potentiellement des écarts de traitement"*, pas nécessairement sur des points de droits puisque la Mission nationale de contrôle et d'audit (MNC) assure un contrôle ... mais la MNC est elle-même organisée par territoires, et il existe parfois des différences d'appréciation y compris au sein d'une même MNC. La médiation, parce qu'elle a une vision nationale, contribue à identifier ces disparités et peut permettre d'y remédier.

Pascale Breuil précise que depuis la mise en place de la médiation, plus de 9 000 assurés ont saisi le Médiateur, un nombre en augmentation d'année en année au fur et à mesure de l'entrée des caisses dans le dispositif. Les pics que l'on constate à certaines périodes révèlent les difficultés particulières que ressentent les assurés avec leur Caisse, et constituent en ce sens un *"thermomètre"* de la situation des Caisses.



« A travers les recours au Médiateur, vous avez un échantillon représentatif de l'ensemble de nos populations, avec une légère surreprésentation des personnes les plus fragiles.

Vous avez aussi un échantillon des motifs d'insatisfaction ou d'incompréhension, ce qui nous donne des pistes pour progresser collectivement. »

La part des personnes qui sollicitent le Médiateur après avoir adressé un recours au Président de la Cra et suite à une décision de rejet de leur demande par la Cra – qui constituent le cœur de cible de la médiation – est en augmentation régulière depuis le début de la mise en place de la fonction médiation.

Les caractéristiques de la population des assurés qui saisissent le Médiateur sont proches de celles de l'ensemble du régime général.

Les assurés qui ont recours au Médiateur sans avoir sollicité la Cra présentent une part plus importante d'assurés résidant à l'étranger et sont plus souvent concernés par les droits dérivés.

Parmi ceux qui ont d'abord sollicité la Cra, on peut constater une fragilité un peu supérieure et des situations plus complexes, avec des assurés plus souvent poly-pensionnés, titulaires du minimum contributif ou du minimum vieillesse.

Leur principal motif de recours est l'insatisfaction sur l'application du droit (88%). Les items qui reviennent alors le plus souvent sont des insatisfactions par rapport à la date d'effet de la pension ou au montant de la pension.

Jean-Yves Yvenat considère que la médiation est *"une démarche citoyenne parce que l'on écoute la personne, on prend en charge ses difficultés, on l'intègre dans la République pour éviter le mur de l'incompréhension"*.



"Quand on étudie les réclamations, on regarde ce que vivent les gens sur le terrain par rapport à nos processus, par rapport à notre législation".

"C'est un grand changement culturel de considérer que l'administration n'a pas toujours raison. Il faut être plus humble, se demander si nous ne sommes pas nous-mêmes à l'origine des difficultés" que rencontrent les assurés, travailler sur comment améliorer nos procédures, notre façon de nous exprimer. Quand l'administration dit "une retraite à taux plein" ... cela signifie 50% du revenu d'activité ... *"les personnes ne comprennent pas, il y a une contradiction dans le mot. A nous de construire un langage pour dire les choses de manière simple et accessible"*.

"On doit appliquer une législation qui doit être la même sur l'ensemble du territoire, mais en même temps chaque citoyen souhaite que sa situation soit prise en compte et cela nécessite de l'écoute".

Il souligne par ailleurs que les courriers adressés au Président de la Cra (seule voie de recours communiquée à l'assuré sur les courriers de notification) n'ont *"souvent pas d'intention contentieuse, mais sont des demandes d'explication"*, ce qui amène à réfléchir sur l'organisation interne de la caisse pour éviter que la Cra soit engorgée, et faire en sorte qu'elle se concentre sur les sujets qui relèvent de sa compétence. *"La prise en compte du droit c'est aussi faire en sorte que la Cra se réunisse suffisamment près du recours de façon à rendre rapidement sa décision"*. Au sein de la Caisse, un protocole a ainsi été construit entre le service contentieux et le service des réclamations, en accord avec la Commission de recours amiable, pour traiter les lettres adressées au Président de la Cra qui sont en réalité des demandes d'explication.

Pierre-Yves Trehin cite différents exemples évoqués la veille lors du séminaire des administrateurs des Cra qui illustrent les complexités d'application du droit et les situations d'incohérence rencontrées par les Cra : questions de prolongation des prestations de Pôle emploi, des prestations amiante, prise en compte des situations de handicap, cristallisation des droits, ...

Il souligne que, selon la conception de la direction de la Sécurité Sociale et de la tutelle, la mission des Cra *"se résume à appliquer la réglementation stricto sensu"*. C'est d'ailleurs ce que rappelle la MNC dans ses décisions.

Pour autant, les Cra *"se sentent investies du droit ou du devoir de statuer en équité"*, il y a donc une ambiguïté de conception des rôles.



« A partir des bilans des Cra, faits au niveau de chaque caisse, ne faut-il pas identifier des préconisations d'évolution du droit ?

Il ne s'agit pas de déroger à leur mission mais de l'élargir dans le cadre d'une démarche nationale qui, tout naturellement, relève du Conseil d'administration de la Cnav. »

Le traitement des situations individuelles est le rôle central de la Cra. Mais Pierre-Yves Trehin suggère à partir des situations individuelles traitées par les Cra, de s'interroger sur comment favoriser plus d'équité pour l'ensemble des assurés, y compris ceux qui ne font pas de recours.

Il suggère par exemple que la caisse nationale puisse être *"acteur et promoteur de l'évolution des droits"*, à partir des travaux des Cra, du Médiateur et des correspondants locaux de la médiation. Il rappelle que la Commission de recours amiable est une commission du Conseil d'administration et précise que ce n'est pas aux Caisses régionales d'être promoteurs de l'évolution du droit, mais bien à la Caisse nationale.

En conclusion, **Jean-Louis Butour** saisissant l'occasion du colloque qui se tient au Sénat, appelle l'attention des législateurs, députés et sénateurs, sur *"leur grande contribution à la complexification de la loi et de la réglementation"*.

Il rappelle le rôle essentiel des Carsat, interlocuteurs de proximité des assurés, en prise directe avec les difficultés auxquelles ils sont confrontés, et la nécessité d'apporter plus de simplicité, plus de clarté et plus d'équité.

Rappelant que l'étude réalisée par la DSPR montre que ce sont les publics les plus fragiles qui sollicitent le Médiateur, Jean-Louis BUTOUR souligne que la médiation a contribué et contribue à *"apprécier les choses au-delà de la stricte application des textes en intégrant la notion d'équité"*.

"Nous sommes une institution de sécurité sociale. Nous ne sommes pas une entreprise de services. Nous devons être porteurs de considération et de bienveillance à l'égard des assurés".

1.3 Médiation et justice sociale



Les participants : Jacques Toubon, Défenseur des droits, Pierre Joxe, Médiateur de la Seine-Saint-Denis, Jean-Louis Walter, Médiateur de Pôle Emploi et Claude Périnel, Médiateur de l'Assurance retraite.

Animation : Gilles Nezosi, Ecole Nationale Supérieure de Sécurité Sociale.



Jacques Toubon, Défenseur des droits

Je voudrais dire d'abord que je remercie beaucoup le président Gérard Rivière et Renaud Villard d'avoir organisé ce colloque.

Évidemment, pour nous, c'est un énorme enjeu. Je rappelle que 80 % des 80 000 réclamations que nous traitons chaque année relèvent des relations avec les services publics. Dans ce total, 40 % portent sur des questions de protection sociale. Dans ces questions de protection sociale, 40 % concernent la retraite. **En gros, presque 20 % de toutes les réclamations que je traite relèvent des régimes de retraite (pas seulement du régime général). Donc, c'est très important.**

Je voudrais faire une autre remarque – Monsieur Yves Bard, le président du conseil d'administration de Bourgogne Franche-Comté, l'a dit très justement tout à l'heure –, c'est que les difficultés relatées ce matin ne reflète pas l'activité quotidienne des caisses, où la plupart du temps tout marche bien et où il n'y a pas lieu à réclamation et à médiation. Je préfère le dire, parce qu'évidemment, le Défenseur des droits, comme un médecin ou un avocat, est sur la marge qui ne marche pas, mais il y a un centre où tous ces dispositifs fonctionnent.

Enfin, dans l'accès aux droits, je ne suis pas du tout dans la position du grand méchant loup, c'est-à-dire de celui qui fait des remontrances. Au contraire, comme il a été dit tout à l'heure, à la fin de la précédente table ronde, il s'agit d'essayer de construire du mieux avec les insuffisances qu'on peut constater à titre individuel ou collectif dans notre travail.

« Le développement de la médiation dans les organismes sociaux »

La médiation est à la mode, mais ce n'est pas seulement une mode. Il y a un développement de la médiation dans les organismes sociaux. Le Médiateur de la Cnav date de cinq ans. Il y a un développement qui est absolument incontestable dans les collectivités territoriales. Pierre Joxe en est un bon exemple. Il est le Médiateur du département de Seine-Saint-Denis, et Dieu sait si c'est un département dans lequel il y a une demande sociale de ce côté-là.

Comme vous le savez, la médiation privée, notamment en application de la directive européenne de 2013, va se développer avec la mise en place de la médiation en matière de consommation, c'est-à-dire pour tout ce qui concerne le commerce et les contrats.

Ce développement correspond incontestablement à un état de notre société et de nos services publics, à leur complexité, au dialogue de plus en plus réduit, aux messages les plus brefs, à la réduction des occasions de conversation en tête-à-tête, qui sont remplacées par des méthodes technologiques, etc. Évidemment, ce n'est pas tout à fait la même chose.

Les organismes comme la CNAV sont directement concernés, au fil du temps, pour tenir leurs objectifs de gestion, par une réduction de la part consacrée aux services et aux activités qui se consacrent à l'accueil, à l'information, au renseignement et à l'orientation. C'est partout – nous l'avons bien constaté –, mais c'est d'abord le cas des services de l'État.

De ce point de vue, la médiation, on peut la voir comme médiation au sens règlement. Dans ce cas, il y a deux parties, un demandeur et un défendeur. La médiation va régler les choses entre eux sur la base du droit.

On peut la voir aussi sous l'angle de la prévention. En ce qu'elle se substitue, dans un certain nombre de cas, à des activités d'accueil, de renseignement, etc., elle va faire de la pédagogie. Elle va essayer d'introduire de la connaissance là où les usagers n'en disposaient pas.

Le développement de la médiation entraîne chez le Défenseur des droits un plafonnement de l'ensemble de nos activités de médiation avec les services publics, puisque d'autres font ce que le Médiateur « central » faisait il y a quelques années, là où il n'y avait pas de Médiateur, notamment dans les organismes sociaux.

Je voudrais prendre un exemple pour illustrer ce propos sur la place de la médiation. Mon voisin, Jean-Louis Walter est Médiateur de Pôle emploi. Je voudrais rendre hommage à ce que Pôle Emploi a fait pour réaliser un guide de rédaction des courriers en termes clairs et simples. Ce guide explique comment répondre ou écrire de façon à être compris par tous. C'est un sacré travail de médiation préventive, comme je le disais tout à l'heure. Je pourrais aussi évoquer le fait, puisque nous le soutenons, que le prix « Soyons clairs » du Ministère de la Simplification a été remis au GIP de l'Union retraite pour le site info-retraite qui est un site lisible et accessible très facilement.

« J'ai conclu une convention de partenariat avec la Cnav »

Pour répondre à la question de l'accès aux droits, je voudrais rappeler que nous sommes en liaison formelle avec la Cnav. J'ai conclu, le 17 mars 2016, une convention de partenariat avec la Caisse nationale d'assurance vieillesse. **Elle définit un certain nombre d'objectifs que nous partageons dans le champ de l'accès aux droits et de la simplification administrative.**

Nous essayons d'agir ensemble en faveur de la simplification de l'accès à la protection sociale, nous coopérons pour garantir l'accès aux droits et nous développons des initiatives d'échange entre les deux structures dans le but d'améliorer le traitement des demandes des assurés. D'une certaine façon, ma présence ici, ce matin, et celle de certains de mes collaborateurs, comme Bernard Dreyfus et Christine Jouannaud, est la manifestation aussi de ces échanges entre la caisse et nous.

C'est naturellement une démarche que je mène avec d'autres organismes sociaux, ou que je voudrais mener avec eux. C'est clair que nous avons un travail à faire de manière partenariale. De ce point de vue, il n'y a pas de concurrence entre les médiations ou entre les médiateurs et médiatrices. Je pense que c'est extrêmement important de le dire. Voilà pour ce qui est du traitement des cas individuels.

« Le droit opposable au versement de la retraite »

En ce qui concerne l'élargissement de ce travail d'accès aux droits, nous passons bien entendu souvent des cas individuels aux recommandations générales. Il y a un exemple que je cite toujours – il est particulièrement pertinent ce matin –, c'est celui de la recommandation que nous avons faite après ce que j'appellerais la crise, ou l'embolie passagère, des caisses du Languedoc-Roussillon et de Nord-Picardie. C'était du temps de Dominique Baudis, en 2013, mais ça a continué quand j'ai pris mes fonctions.

D'une part, nous avons fait des recommandations aux caisses qui ont été suivies d'effets afin de rattraper les retards qui portaient sur des milliers de dossiers de liquidation. C'étaient des personnes qui n'avaient plus de revenus, qui attendaient le versement de leur revenu de retraite.

D'autre part, nous avons fait des recommandations générales au ministère qui ont abouti : à la fin du mois d'août 2015, un décret a prévu ce qui s'appelle le « droit opposable au versement provisoire de la retraite ».

Ce droit s'applique pour l'instant au régime général, mais à partir de l'année prochaine, il s'appliquera aux autres régimes de retraite. Voilà comment on est passé d'une situation particulière qui, il faut bien le dire, était très préoccupante, à des dispositions réglementaires qui, je pense, si on leur donne suffisamment de publicité – c'est ce que j'ai d'ailleurs demandé à la Cnav –, sont susceptibles de beaucoup faciliter les choses pour les affiliés.

« Les observations devant les juridictions »

Nous disposons aussi d'un autre moyen, c'est notre expertise contentieuse. Vous savez qu'en vertu de l'article 33 de la loi organique de 2011 qui crée le statut du Défenseur, nous pouvons présenter des observations devant les juridictions. **Nous présentons des observations devant les juridictions des affaires sociales, ou devant des juridictions qui touchent ce sujet, comme le conseil des prud'hommes.** Nous faisons notamment souvent des observations dans les cas de discrimination.

Nous faisons bien entendu aussi des observations dans le cas de pratiques non conformes, par exemple quand des organismes – c'est un cas encore assez fréquent – exigent un compte bancaire pour verser une prestation. C'est une exigence qui est illégale. Nous le disons, et éventuellement nous allons le dire devant les tribunaux.

Nous avons aussi un différend avec les Caf, celui du certificat du regroupement familial. Mais pour l'instant, c'est une affaire qui n'est pas tout à fait réglée. La jurisprudence, que ce soit celle de la Cour de cassation ou celle de la Cour européenne des droits de l'homme n'est toujours pas dans le sens de nos recommandations en faveur de l'éligibilité des enfants entrés en France en dehors d'une procédure régulière de regroupement familial.

« Aller plus loin et engager une démarche de réforme »

On peut aussi aller plus loin, vous en avez parlé tout à l'heure dans la première table ronde, c'est engager une demande de réforme proprement dite, aller vers le Gouvernement ou vers les parlementaires, notamment à l'occasion des projets de loi de sécurité sociale, comme celui dont on discute en ce moment, ou d'autres textes, pour faire adopter des améliorations.

Je prends un exemple qui n'est pas d'ordre législatif, mais qui est assez spectaculaire. Nous avons obtenu la modification d'une instruction du Ministère des Affaires sociales afin que les enfants handicapés âgés de 6 ans, mais non scolarisés en école primaire, puissent obtenir l'allocation de rentrée scolaire. Ce n'est pas de leur faute s'ils n'ont pas été scolarisés en primaire. N'étant pas scolarisés, ils ne pouvaient pas toucher l'allocation. Nous avons réussi à faire en sorte que, bien que continuant à fréquenter la maternelle, ils puissent toucher cette allocation de rentrée scolaire.

« Les populations vulnérables plus fragiles, plus éloignées des droits »

Comme cela a été dit précédemment par les praticiens, les populations vulnérables, plus fragiles, plus éloignées des droits, plus démunies, sont souvent celles dont nous nous occupons le plus.

Nous traitons souvent la question des inégalités de genre en matière de retraite. L'écart entre hommes et femmes reste encore très important dans ces cas-là. J'ai vu ce matin une information sur les cotisations, la part des femmes dans les cotisations de retraite a fortement remonté. Je dirais qu'au titre de la justice, elles devraient être traitées de la même façon pour les prestations. C'est un motif de plus.

D'autre part, il y a la question bien connue des vieux migrants. **Les vieux migrants sont une population particulièrement en difficulté lors du passage à la retraite :** réclamation de l'exportation de la pension, réclamation sur la non-prise en compte des certificats de vie qu'ils ont communiqués à leurs caisses, absence de réponse à leurs courriers, non-prise en compte de leur recours devant la commission de recours amiable. Les vieux migrants sont maltraités. Je le dis, parce que c'est une réalité. Nous essayons de les aider.

« Améliorer et simplifier la gestion interne doit se traduire par une réelle simplification pour les usagers »

Concernant l'accès aux droits, ma conclusion est double. Premièrement, nous devons faire attention à ce que les restrictions d'amélioration de gestion ne soient pas excessivement ciblées sur ces activités, autrement dit qu'améliorer et simplifier la gestion interne se traduisent par une réelle simplification pour les usagers et non pas par des chicanes, des délais ou des difficultés supplémentaires pour accéder aux droits, en particulier pour les personnes les plus démunies, et notamment quand il s'agit de prestations, de renseignements ou d'informations dématérialisées.

J'insiste encore sur ce que j'ai eu l'occasion de dire maintes fois, il y a entre 20 et 25 % de l'ensemble de la population, en particulier des usagers des services sociaux, qui sont dans une situation d'illettrisme, ou de relatif illettrisme, numérique. On ne peut pas leur dire « allez sur Internet », comme dans l'enquête que nous avons faite avec l'Institut National de la Consommation, il y a quelques mois. Nous avons pu voir que quand ils téléphonaient, on leur répondait : « vous saurez tout sur Internet ». Bien sûr, pour 80 % des gens, il n'y a aucun problème, ça marche, mais il y en a un certain nombre, un nombre important, pour lequel ça ne marche pas.

Il faut continuer la dématérialisation. C'est incontestablement un progrès dans l'accès aux droits. C'est un progrès en particulier pour ceux qui sont éloignés géographiquement. En même temps, il est extrêmement important qu'elle comporte des alternatives pour ceux pour lesquels cela peut s'avérer une barrière à l'accès aux droits ou un système d'accompagnement humain.

« Il y a une proportion considérable de non-recours aux droits »

La deuxième conclusion, c'est que dans quelques semaines je publierai les premiers résultats d'une grande enquête que nous avons faite au printemps sur le recours au droit et sur la connaissance du Défenseur. Une des conclusions de cette enquête réalisée auprès de 5 000 personnes –, c'est naturellement ce que nous savions par ailleurs intuitivement, mais là, on va essayer d'expliquer pourquoi –, est la suivante : **il y a une proportion considérable de non-recours aux droits, alors que**

les situations sociales et les situations personnelles sont négatives et que les situations d'inégalité et d'injustice sont ressenties par ceux qui les subissent.

Un certain nombre de gens considèrent que cela fait partie « de la nature des choses ». C'est ce qu'on appelle des discriminations auto-reportées. Seul un tout petit nombre de ceux qui ressentent ou reportent des discriminations présentent des recours, que ce soit auprès d'un avocat ou d'un médiateur – Pierre Joxe est les deux à la fois – ou auprès d'un délégué du Défenseur des droits.

Cette réduction de la demande sociale par rapport au ressenti des difficultés, des inégalités, des injustices, des discriminations, en termes de recours, est une vraie question pour la démocratie et pour l'État de droit.

C'est aussi une question pour l'égalité, parce qu'on va le constater dans cette enquête, le non-recours est sélectif. Il frappe plus particulièrement ceux qui auraient besoin du recours. En revanche, d'autres qui ont plus de facilité et plus d'accès aux droits font des recours.

Dans les situations qu'on connaît aujourd'hui, où la France peut paraître divisée, où beaucoup de personnes peuvent sembler ne plus vouloir appartenir à la République, je pense que cette question est déterminante. Des organismes comme la Cnav qui embrassent des millions de personnes extrêmement diverses doivent s'en préoccuper activement.

Pierre Joxe, Médiateur de la Seine-Saint-Denis



Je voudrais d'abord vous remercier, particulièrement Claude Périnel, de m'avoir invité à cette réunion vraiment passionnante. Je n'ai pas une grande expérience de la médiation. J'ai été désigné, il y a quelques mois seulement, comme médiateur par le président du conseil départemental de la Seine-Saint-Denis.

« Dans un département, nous servons de point d'accès au droit »

Pourquoi un département comme la Seine-Saint-Denis, comme d'autres, a-t-il créé un Médiateur ? Théoriquement, pour faciliter les relations entre les administrés et l'administration départementale. Cette administration est quelque chose de beaucoup plus important qu'il y a quelques années. Jadis, l'administration départementale gérait peu de choses. J'ai été député et conseiller général pendant très longtemps. C'était une administration d'État. C'était l'État qui gérait les départements. Aujourd'hui, les départements gèrent énormément d'argent, beaucoup de domaines, en particulier l'action sociale. Il s'agit d'une partie très importante de leur action. Donc, être Médiateur dans un département, ce que je constate sans étonnement, c'est surtout dans le domaine social, mais pas seulement.

Quand j'étais député, j'étais un peu médiateur. **Les permanences des parlementaires, depuis plus d'un siècle, depuis le début de la République, sont des endroits où les gens viennent chercher à obtenir un droit ou une explication.** Tout ce que vous avez dit ce matin, les députés l'entendent dans leur bureau, au cours de leurs permanences - les sénateurs aussi, sans doute.

On a parlé de justice sociale. Le Médiateur répond à une demande individuelle, mais évidemment, cette demande individuelle, dans certains cas, quand c'est par exemple le Médiateur de Pôle emploi, elle concerne les activités de Pôle emploi. Quand c'est le Médiateur d'un département, paradoxalement – je le constate, mais mes collègues d'autres départements aussi –, il y a à peine la moitié des demandes qui concerne l'activité du département. En tant que Médiateur de la Seine-Saint-Denis que je suis depuis peu, plus de la moitié des démarches qui sont faites auprès de nous ne concernent en rien l'activité du département. Nous servons de point d'accès au droit, de point d'information, et nous ventilons, comme vous le faites certainement aussi, vers le Médiateur de la SNCF, vers le Médiateur des impôts, vers les autres Médiateurs. Pourquoi ? Parce que le département est une administration de proximité.

« Le droit social est un nouveau-né. Il n'existait pas au XIXème siècle »

Ce sont des cas individuels, mais ces cas individuels, de façon statistique ou juridique, se regroupent derrière des grandes catégories, parmi lesquelles il y a la justice sociale. Qu'est-ce que c'est que la justice ? Qu'est-ce que c'est que la justice sociale ? On sait ce qu'est la justice. On a une idée de la justice. Il y a des termes pour la justice et pour les droits depuis des siècles, voire des millénaires.

Alors que le droit social, c'est un nouveau-né, c'est un bébé. Il n'existait pas au XIX^{ème} siècle. Le droit pénal est vieux comme l'humanité. Dans le Code d'Hammurabi, dans le droit romain, toutes les règles du droit pénal étaient déjà amorcées : Qu'est-ce qu'un délit ? Qu'est-ce qu'un crime ? Qu'est-ce qu'un coupable ? Comment est-ce qu'on juge ? À quoi est-ce qu'on est condamné ? À la prison, à une amende, à la peine de mort, etc. Le droit pénal est un droit très ancien. Le droit civil aussi : Qui est l'enfant de qui ? Quelle terre appartient à qui ? Quelle dette est due à qui ? Pourquoi ? Comment ?

Les traditions de la justice en France, comme celles de beaucoup d'autres pays industriels développés, sont des traditions d'ignorance du droit social. À l'École de la magistrature, on n'enseigne pas le droit social, ou si peu qu'on pourrait dire que ce n'est pas du tout. Quand on sort de l'école de la magistrature, on n'est pas censé intervenir dans les juridictions sociales. Quand on sort de l'école de la magistrature, on va être au parquet, ou juge d'instance, juge placé, juge d'instruction, juge des enfants, ou encore juge des libertés... On peut être juge d'instruction à 20-21 ans, avec les pouvoirs incroyables que ça représente, mais on ne peut pas être juge aux affaires sociales.

« Les CRA exercent des fonctions quasi juridictionnelles »

La France, à cet égard, est dans une situation très particulière. **C'est pour ça que votre rôle dans l'administration sociale, dans vos Cra, vos commissions de recours amiable, est très important. Pourquoi ? Parce que sans le savoir vous exercez des fonctions quasi juridictionnelles.**

Une commission de recours amiable, c'est une commission, c'est un organisme collégial. « De recours », ça veut dire qu'on y fait valoir un droit. « Amiable », ça veut dire qu'après ce n'est pas fini, on peut aller plus loin. C'est une dimension juridictionnelle.

De même, les médiateurs ont une fonction juridictionnelle. L'un d'entre vous disait ce matin : « le but du Médiateur, c'est de désamorcer la judiciarisation des conflits ». On peut voir les choses comme ça. Effectivement, pour désamorcer la judiciarisation des conflits, on va s'adresser au Médiateur et le contentieux ne va pas être judiciaire. On va d'abord chercher, de bonne foi ou non, à le régler de façon amiable.

Autour de quoi est-ce que je tourne ? Je tourne autour de l'idée de justice sociale. Quelles sont les instances qui interviennent pour que la justice sociale, pour que les instruments juridiques de la justice sociale, dans un pays donné, à un moment donné, soient mis en œuvre ?

Parce qu'il y a eu un moment où, en France, il n'y avait aucun élément de justice sociale. Il n'y avait pas de droit du travail, il n'y avait pas de droit des accidents du travail, avant la loi de 1898. La France est très en retard sur ce point par rapport à la Grande-Bretagne ou à l'Allemagne... enfin, la Prusse d'abord, et l'empire allemand ensuite. La France a depuis toujours eu un retard considérable dans le droit social.

« Un droit social dispersé et éclaté »

En Allemagne, depuis Bismarck, il y a des tribunaux sociaux : des tribunaux du travail et des tribunaux des affaires sociales. En Belgique, depuis trente ans, il y a un tribunal du travail qui est un tribunal social global. En Suisse, pareil. Dans les pays scandinaves, pareil. La France est le pays dans lequel le

droit social est dispersé, il est éclaté, il est explosé. Ça m'avait échappé, mais j'ai encore appris ce matin, en étant assis à côté du Médiateur de Pôle emploi, Monsieur Walter, que les clients de Pôle emploi, si je puis dire, sont eux aussi explosés. Ils ont deux juridictions auxquelles s'adresser. Pour une certaine partie, c'est le tribunal d'instance ou le tribunal de grande instance, en fonction de l'intérêt du litige, mais pour le placement, c'est le tribunal administratif. Là, vous voyez une des caractéristiques terribles de la France. La France a un retard très ancien dans le domaine du droit social. La France n'a choisi ni l'unité de ses juridictions ni la création d'un ordre de juridiction sociale.

Le droit social est méprisé par la société française, par la hiérarchie qui ne note pas bien les magistrats qui choisissent de siéger dans les conseils des prud'hommes, par les journalistes qui ne s'intéressent absolument pas à l'évolution de la justice sociale, par les professeurs de droit. Les meilleurs d'entre eux sont dissuadés de s'orienter vers le droit social, parce que ce n'est pas par là qu'on a les carrières les plus intéressantes. **La justice sociale, le droit social, en France, est un droit à l'abandon.**

Encore maintenant, regardez la réforme qui est en cours. Elle est à peu près acquise. Les tribunaux de grande instance vont avoir une espèce de fonction de juge social. Très bien. Mais, je suis membre du conseil pédagogique du Ministère de la Justice et de l'École de la magistrature depuis quatre ans. Depuis quatre ans, je demande qu'on enseigne le droit social aux élèves de l'école de la magistrature. On ne le leur enseigne pas. Vous ne me croyez pas... Moi non plus, je n'en crois pas mes oreilles. Je n'en crois pas mes yeux quand je reçois les comptes rendus des réunions auxquelles je participe.

« La justiciabilité : un droit garanti à ceux qui en ont besoin »

Je crois savoir pourquoi. Il y a un concept de droit, de sociologie ou de politique qui est un anglicisme : la justiciabilité. Qu'est-ce que c'est que la justiciabilité ? **C'est la qualité pour un droit d'être reconnu et appliqué, et donc, pour un bénéficiaire, de le connaître et de l'obtenir. C'est un droit social qui va vers les plus pauvres, vers les plus faibles.** C'est surtout un droit qui est vital pour les plus pauvres et les plus faibles... C'est, par exemple, un contentieux de la retraite.... **La justiciabilité, c'est qu'un droit est garanti à ceux qui en ont besoin.**

Un droit qui n'est pas justiciable n'est pas un droit. Une politique sociale qui vise à donner une indemnisation des accidents du travail, une assurance-maladie, une assurance retraite pour les vieux travailleurs immigrés, par exemple, qui ont passé une grande partie de leur vie dans les conditions les plus dures, si elle n'est pas appliquée, c'est qu'il n'y a pas de droits. **Si un droit n'est appliqué qu'à ceux qui connaissent le droit, ou qui peuvent avoir accès aux avocats qui connaissent le droit, ce n'est pas un droit.** C'est un faux droit. C'est un demi-droit. C'est une demi-mesure. **C'est là qu'intervient tout ce que vous faites en matière de médiation et de commission de recours amiable.**

Le fonctionnement d'une administration sociale est en soi un élément de justice sociale. Si la loi, même la meilleure loi, n'est pas appliquée, et surtout n'est pas appliquée à ceux qui en ont le plus besoin, alors cette loi n'est pas seulement mauvaise, elle est une imposture, elle est une illusion de loi, elle est un mensonge.

Par exemple, le droit opposable au logement. Allez un jour – ou plutôt n'y allez pas, croyez-moi sur parole – au tribunal administratif de Paris voir une audience consacrée au droit au logement. Vous

allez voir généralement une petite jeune femme magistrate de fraîche date qui reçoit 25 ou 30 personnes, souvent des femmes. À l'audience, on examine les cas de ces gens qui ont demandé un logement. À chaque personne, elle annonce qu'elle a gagné, que le préfet a été condamné... Ce n'est pas que vous avez un logement, mais le préfet de police est condamné, « au revoir Madame », cas suivants... Le préfet est condamné, mais pas de logement. Le droit opposable au logement, il faut aller voir ça. Je ne sais pas si le droit opposable au logement est une bonne idée ou pas. Je pense que la politique du logement est plus importante que la promulgation de droits dits opposables, mais qui en fait ne sont pas applicables.

« Regardez leurs noms, ils sont votre histoire »

En revanche, les prestations sociales, les droits sociaux, qu'est-ce que leur justiciabilité ? C'est qu'ils aient une chance d'être reconnus et appliqués. Là, en France, en fin de parcours, on va trouver la chambre sociale de la Cour de cassation ou le Conseil d'État. Pour ça, il faut aller devant les tribunaux, faire appel, etc. Mais en vérité, ça commence avant les tribunaux.

Quels sont les tribunaux sociaux ? Si vous prenez les tribunaux sociaux tels qu'ils existent en France, regardez leurs noms, ils sont votre histoire. Qu'est-ce que la CDAS ? La « commission » départementale d'aide sociale. Ce n'est d'ailleurs plus une commission, puisqu'il n'y a plus qu'une personne dedans. Les réformes successives les ont retirées. Ce n'est plus une commission, c'est une juridiction administrative, présidée par son unique composante qui est un magistrat de l'ordre judiciaire. Elle traite 100 000 affaires par an concernant des gens qui sont confrontés à des histoires de CMU, de sécurité sociale particulière, de régimes spéciaux, etc. C'est un tribunal devant lequel on a une voie d'appel.

Quelle est la voie d'appel ? C'est la commission centrale d'aide sociale qui est composée de quelques retraités du Conseil d'État et de quelques professeurs de droit. Qui va devant cette commission ? Très peu de gens. La plupart des gens ne le savent pas. Ils ont un papier, c'est vrai, comme vous le dites, puisqu'on doit leur indiquer sur les papiers qu'ils ont une voie de recours, etc. Mais pour trouver la CCAS, c'est impossible. Elle n'est pas dans l'annuaire du téléphone. Déjà, pour trouver la CDAS de son département, c'est difficile, parce que c'est dans les locaux de la préfecture. Pour entrer, on vous demande pourquoi vous venez : « je viens pour la CDAS. – Ce n'est pas ici. – Mais si, c'est ici, c'est au troisième étage, bureau 1201. – Est-ce que vous avez une convocation ? – Non, je voudrais porter mon affaire devant la CDAS. – Écrivez-nous... »

« Connaître ses droits, c'est pouvoir accéder au juge »

La justiciabilité, c'est un droit, le connaître, c'est pouvoir accéder au juge. Déjà, savoir où il est, et ensuite pouvoir y accéder. Une partie du droit social en France relève de juridictions qui sont inaccessibles.

Vous me direz qu'il y a le TASS, le tribunal des affaires de sécurité sociale. Comment les TASS sont-ils composés ? Ils ont un côté d'échevinage. Ils sont présidés par un ou une magistrate de droit social, un magistrat de l'ordre civil, parfois qui l'a choisi, parfois à qui on l'a imposé, parce qu'il fallait quelqu'un. Parce qu'il faut bien quelqu'un pour présider le TASS. Après, il y a les deux assesseurs, patronal et syndical.

Ce que je vous dis, je l'ai vu. Je l'ai vu à Melun. Je l'ai vu à Bordeaux. Je l'ai vu dans plusieurs villes de France. La magistrate présidente du TASS n'avait jamais eu des fonctions dans le domaine du droit social. Jamais ! Et comme elle n'avait jamais eu de cours à l'école de la magistrature, c'est exactement comme si on demandait un étudiant en médecine de devenir un spécialiste des poisons ou du cerveau...

Vous me direz qu'il y a la Cour d'appel. C'est vrai. Il y a les chambres sociales des Cours d'appel, et puis il y a la Cour de cassation... C'est vrai. Mais regardez qui préside la chambre sociale de la Cour de cassation aujourd'hui, il y a cinq ans, il y a dix ans, il y a quinze ans... Ce n'est pratiquement jamais un magistrat spécialisé du droit social.

C'est un magistrat honorable et éminent qui a le droit d'être président de chambre.

« En Allemagne, Bismarck a créé des ordres de juridiction »

Quand on raconte ça à des Allemands ou à des Belges, ils ne le croient pas. En Allemagne, c'est Bismarck qui a créé les premières lois sur les accidents du travail, les premières lois sur la durée du travail, les premières lois contre le travail des enfants – avant la France –, les premières lois sur les retraites... Il a créé des ordres de juridiction. En Allemagne, encore aujourd'hui, il y a cinq ordres de juridiction. En France, il y a les juridictions judiciaires et les juridictions administratives.

En Allemagne, vous avez cinq ordres de juridiction. Comme nous, il y a les juridictions judiciaires. Comme nous, il y a les juridictions administratives.

Pas comme nous, il y a des juridictions financières. En France, le contentieux fiscal est partagé entre les juridictions civiles et les juridictions administratives. En Allemagne, depuis plus d'un siècle, comme partout, il y a un contentieux fiscal qui est traité de façon homogène.

En Allemagne, depuis un siècle, il y a un ordre de juridiction sociale et un ordre de juridiction du travail, avec des magistrats qui entrent dans cette filière et qui deviennent calés. Les plus calés iront dans chaque État, puisque l'Allemagne est un État fédéral. Dans chaque Land, il y a un Landesarbeitsgericht, un tribunal du travail, et un Landesozialgericht, un tribunal social. Le système de droit allemand est un système où le droit est spécialisé, droit social, droit du travail. Il est géré par des magistrats compétents qui ont choisi ce métier. **Ce n'est pas le cas en France. D'où l'importance de votre rôle.**

« En France, il n'y a ni recrutement ni formation à la justice sociale »

Je vais arrêter mon panorama historique, mais il est très important pour comprendre les choses. Les juridictions sociales françaises sont d'anciennes CRA. Le TASS est le successeur de commissions régionales qui s'appelaient, à l'époque, des commissions de première instance. C'était des commissions du système de sécurité sociale qui étaient nées dans les années 20 ou 30, et qui avaient été généralisées à la Libération. Elles jouaient un rôle juridictionnel. Ça pouvait monter à la commission supérieure, et puis ça allait dans les tribunaux judiciaires. La CDAS, la commission départementale d'aide sociale, est aujourd'hui une juridiction présidée par un magistrat unique qui vient de l'ordre judiciaire. Quand on raconte ça à des Belges ou des Allemands, ils croient qu'on est fou. Comme son nom l'indique, la CDAS est une commission départementale d'aide sociale. Elle est devenue une juridiction qui relève maintenant du contrôle indirect du Conseil d'État.

Est-ce que vous savez combien il y a de décisions de justice qui sont rendues en France chaque année ? Trois millions. Je parle des décisions au fond. Je ne parle pas des décisions de procédure. Sur ce nombre, est-ce que vous savez combien sont rendues par les juridictions sociales ? 500 000, c'est-à-dire autant que l'ensemble du droit pénal. Il y a autant de décisions en matière sociale que de décisions en matière pénale. Cela fait 10 000 par semaine.

Il y a 500 000 décisions par an dans un système judiciaire où il n'y a ni recrutement ni formation à la justice sociale. Seuls les conseillers prud'hommes, avec l'action des syndicats, reçoivent une formation. On dit qu'elle est insuffisante... Elle est peut-être insuffisante, mais elle n'est pas nulle. Quand j'étais étudiant, j'ai fait la formation des conseillers prud'hommes. Elle est insuffisante, mais elle n'est pas nulle. Tandis que la formation en droit social des magistrats de l'école nationale de la magistrature, elle n'est pas au programme !

« Un droit social qui n'est pas appliqué équitablement est une fiction »

Tous ceux qui jouent un rôle pour amener le droit à la connaissance des gens, comme par vos lettres pédagogiques, participent à la **justiciabilité d'un droit**. Amener la connaissance, comprendre pourquoi on y a droit ou pas droit... Tous ceux qui permettent à des gens de s'exprimer, avec difficulté, mais qui essaient de les écouter participent à la justiciabilité d'un droit.

Enfin, ils jouent forcément un rôle en matière de justice sociale. Parce qu'un droit social qui n'est pas appliqué équitablement est une fiction, comme le droit au logement opposable.

À tous les niveaux, à tous les étages, expliquer le droit, surtout à ceux qui sont les plus fragiles, c'est contribuer à la justice sociale. **La médiation et toutes les procédures d'éclairage sont des éléments essentiels de l'application du vrai droit dans une démocratie.**

L'État de droit n'est pas seulement l'État du droit proclamé. C'est l'Etat du droit connu, reconnu et appliqué.

Jean-Louis Walter, Médiateur national de Pôle Emploi



« A Pôle emploi, un contexte très spécifique »

Si vous le permettez, je vais préciser d'où je viens et quelle est mon activité. **Je suis dans une structure née de la fusion de l'ANPE et les ASSEDIC. Pôle emploi est né en 2008.** Quand j'arrive quelque part, qu'on me demande de faire quelque chose, j'essaie de comprendre où je m'installe, ce qu'il s'est passé. Dans cette loi de 2008, il y a eu un amendement parlementaire – à mon avis fort judicieux – qui a mis en place un dispositif de médiation à Pôle emploi. Personne n'a fait attention, parce qu'on avait beaucoup d'autres choses à s'occuper. **Mais culturellement, ce n'était pas du tout évident dès le démarrage, parce que ni l'ANPE ni les ASSEDIC n'avaient de Médiateur.** Alors, Pôle emploi s'est mis en place. Le premier Médiateur qui a été nommé est resté six ou huit mois.

J'ai fait une grande partie de ma carrière professionnelle dans l'industrie automobile. En 2010, j'étais à l'Inspection générale des affaires sociales. On m'a appelé, et on m'a dit : « toi qui connais un peu les ASSEDIC, l'ANPE, l'UNEDIC et les partenaires sociaux, est-ce que tu ne voudrais pas voir si tu peux monter une structure de médiation ? Je ne savais pas du tout ce qu'était la médiation. Mais comme je suis curieux, que j'ai envie d'apprendre et que j'ai envie d'avancer tout le temps, quelles que soient les périodes de ma vie, j'ai demandé combien de temps j'avais pour réfléchir. On m'a dit : « Tu commences demain. » Le lendemain, je suis arrivé à Pôle emploi, j'ai regardé tout ça. Je suis allé voir les gens qui avaient fait le texte de loi pour essayer de comprendre ce qu'il y avait dans la loi. Ensuite, j'ai commencé à installer la structure.

Je vis aujourd'hui dans une maison qui a cette difficulté de relever à la fois du public et du privé. Ça a d'ailleurs été une de mes premières préconisations, d'uniformiser le statut juridique, y compris en ce qui concerne la gestion du personnel, puisqu'il y a des personnels privés et des personnels publics, du fait que Pôle emploi soit né de la fusion de deux structures. En 2015, Pôle emploi a traité 9 millions de dossiers. Cela génère 450 000 réclamations qui sont traitées dans les agences de Pôle emploi.

Dans une situation comme ça, vous avez tout à installer. J'ai commencé par essayer de comprendre ce qu'était un médiateur. J'ai expliqué que je voulais la professionnalisation, ce qui fait que la médiation est devenue un vrai métier à Pôle emploi. Ce sont des métiers avec des formations universitaires que je certifie en interne. J'ai ici un de mes collaborateurs qui est très attentif aux dimensions de la formation et qui a fait toutes les formations de médiateur qui existent en France. Aujourd'hui, selon nos perceptions et nos constats, certaines propositions de formation ne sont pas à la hauteur de ce que nous voulons et constituent une vraie zone de risques pour la qualité des formations.

« Le positionnement du Médiateur »

Être installé par une loi dans le cadre d'un dispositif législatif, c'est drôlement pratique mais cela nécessite quand même une petite période d'explication de texte avec les dirigeants de la

structure... Pôle emploi a un conseil d'administration tripartite, partenaires sociaux et État. Le paritarisme fonctionne très bien, mais le tripartisme est parfois un peu compliqué. Je présente tous les ans un rapport au conseil d'administration. Ça se passe plutôt bien. Mais il a fallu régler avec le directeur général notre relationnel. **Du fait que, dans la loi, il est marqué que je suis placé auprès du directeur général, j'ai dû expliquer ce que c'était « auprès de »...** On a mis deux ans, mais au bout de deux ans, c'est clair. Surtout que le directeur général a compris qu'il y avait intérêt à avoir un énergumène comme moi, parce que ça permettait quand même de faire bouger un peu les choses dans la maison. Donc, ça se passe plutôt bien.

« Les actions de médiation »

Nous ne prenons jamais de décisions. Nous ne faisons que des préconisations. J'ai compté l'autre jour, parce que des journalistes m'ont interrogé, j'ai fait 52 préconisations dont 50 ont été mis en œuvre. Je parle de préconisations importantes qui ont eu des impacts, des modifications soit législatives soit réglementaires. Dans les deux qui n'ont pas été mises en œuvre, il y a celle du statut juridique qui n'est toujours pas réglée, et le délai de carence. Je crois que ce sont des éléments qu'il faut qu'on mette régulièrement en avant. Je considère que c'est l'expression de la vraie utilité d'un médiateur.

Parmi vos interrogations, il y avait : Est-ce qu'on répond à des questions individuelles ou à l'aspect collectif des choses ? L'individuel, oui, bien sûr, au quotidien, en traitant des situations très particulières. Mais le collectif aussi, au travers de nos préconisations, qui ont un impact, y compris sur les textes législatifs.

Je viens assez souvent dans ces maisons plancher devant des commissions parlementaires pour leur expliquer que leur texte, dans certaines situations, ne produit pas du tout ce qu'ils avaient envie de faire. Parce qu'il y a quand même un certain nombre de textes, dans des cas très précis, qui produisent des situations difficiles. Je rencontre aussi régulièrement les partenaires sociaux. Il faut dire que chez Pôle emploi, plus de la moitié des réclamations faites au Médiateur sont liées à des problèmes réglementaires. On rejoint un peu ce dont vous avez discuté ce matin.

Dans mes préconisations, j'ai la capacité de me retourner vers celles et ceux qui conçoivent la réglementation de l'assurance chômage, qui sont les partenaires sociaux. Peut-être parce que j'ai longtemps travaillé avec eux, je pense qu'ils m'écoutent un peu. **Si bien que dans la convention d'assurance chômage de 2014 toutes nos préconisations ont été prises en compte.** C'est des points que je mets souvent en avant.

L'utilité du Médiateur est bien sûr de régler des situations au quotidien et de faire des préconisations. Dans les préconisations que nous faisons, plus de 40 % conduisent à modifier la décision de Pôle emploi et à peu près 40 % qui « confirment » les décisions prises par Pôle emploi. **Mais la plus-value du médiateur – vous l'avez dit ce matin, et je pense que c'est très important –, c'est la pédagogie d'explication, le pourquoi du comment les gens sont traités comme ça.** Jacques Toubon l'a dit tout à l'heure, nous avons vraiment une gamme d'interventions de complément qui permet à un médiateur de favoriser l'aspect prévention.

Nous menons notamment des réflexions sur la différenciation du courrier du médiateur par rapport à un courrier de Pôle emploi. Rien qu'à la lecture de notre courrier, on doit comprendre que ce n'est

pas Pôle emploi qui écrit, mais que c'est le Médiateur. **Les mots sont importants. La posture, le comportement, l'écoute, tout ça est très important. Nous travaillons beaucoup sur ces sujets.**

« Les questions liées à l'équité »

Un autre sujet sur lequel j'ai engagé une vaste réflexion, c'est celui de l'équité. Pour faire un peu d'humour, j'ai l'habitude de dire que quand nous avons abordé ce sujet, nous avons invité à la table des discussions, dans mon bureau, Montaigne qui a beaucoup réfléchi à tout ça, mais aussi Aristote. Vous savez que ça fait plus de 2000 ans qu'on parle de tout ça.

Encore qu'aujourd'hui, ce sujet est appréhendé de façon parfois assez bizarre, entre équité, égalité, égalitarisme... Si vous êtes intéressé par le sujet – je fais un peu de publicité –, vous trouverez dans notre rapport 2014 un paragraphe entier qui vous explique comment nous concevons et nous traitons ça aujourd'hui.

« Affirmer clairement des principes d'action »

Tout ça pour vous dire que la médiation – je rejoins un peu ce qui a été dit depuis ce matin – est une vraie opportunité, aujourd'hui, pour les structures, dans la mesure où elle est bien identifiée. Pour qu'elle soit bien comprise et acceptée, je pense qu'il faut beaucoup de transparence. En ce qui concerne la médiation à Pôle emploi, tous les rapports sont publics. Vous pouvez les consulter.

J'ai élaboré une charte du Médiateur national de Pôle emploi qui définit clairement au public comment nous travaillons, quelles sont nos procédures. J'ai réussi à faire écrire au directeur général de Pôle emploi une instruction en interne qui explique bien où se situe la réclamation de premier niveau et où se situe le travail du Médiateur, pour éviter qu'on se marche sur les pieds du matin au soir.

En dernier lieu, comme à la Cnav, j'ai fait rédiger une convention avec le Défenseur des droits. Dans le texte de loi, je suis en effet le correspondant du Défenseur des droits à Pôle emploi, ce qui est très agréable, et ce qui est très positif pour mon action. Avoir cette proximité, pour moi, c'est quasiment une caution. Parfois, en exagérant un peu, je dis que Jacques Toubon est le grand frère des Médiateurs.

Cette structure se doit d'être indépendante. C'est aussi un grand débat, l'indépendance. Pour ma part, je prétends que c'est d'abord une capacité de résistance personnelle. Si vous ne tenez pas le coup face à tout ce qui vous tombe dessus du matin au soir, on peut vous rattacher à ce que vous voulez, on peut vous construire ce que vous voulez, vous ne serez pas indépendant. Il faut savoir résister, avoir une certaine position, pour pouvoir agir.

Pour finir, je répondrai à une question qui n'est peut-être pas posée, mais qui me vient comme ça, sur la coordination. **Jacques Toubon réunit de temps en temps les médiateurs des organismes sociaux pour qu'il y ait un lien. Cette coordination, c'est peut-être autour du Défenseur des droits qu'elle doit être envisagée.**

Claude Périnel, Médiateur de l'Assurance retraite

« Fournir aux assurés le mode d'emploi pour accéder à leurs droits »

Au moment de conclure rapidement les échanges de cette table-ronde, je voudrais souligner que beaucoup de dimensions de la médiation ont été évoquées ce matin. Ce que je retiendrai par rapport à des perspectives de travail pour l'avenir, c'est sans doute la nécessité de renforcer tout ce qui peut correspondre à des actions de prévention.

Jacques Toubon l'a dit tout à l'heure avec force, notamment par rapport aux mesures qui peuvent être prises dans le domaine du conseil. Cette fonction de conseil est enracinée dans le métier de l'Assurance retraite. Mais il faut avoir à l'esprit qu'il y a d'une part le temps long des réformes souhaitables et d'autre part la situation où se trouvent concrètement les assurés.

Dans un certain nombre de cas, je pense qu'il est possible de mieux et de bien conseiller les assurés sur des solutions immédiates et sur la meilleure façon d'éviter certaines embûches de la réglementation. Nous devons leur fournir, en quelque sorte, le mode d'emploi leur permettant d'accéder plus rapidement à leurs droits et d'en bénéficier pleinement.

« Mobiliser toutes les expertises sur les situations complexes »

Autre point, c'est bien sûr l'approfondissement de l'expertise sur les situations dites complexes. Nous avons eu hier, à la Cnav, un séminaire extrêmement intéressant avec les administrateurs des caisses régionales, membres des commissions de recours amiable.

On voit bien que l'ensemble de ce qui a été mis en place dans le domaine de la médiation, avec les nombreuses occasions de rencontre et de dialogue avec les caisses régionales, contribue à structurer un processus cumulatif, enrichi par la diversité de ces actions, et à approfondir cette expertise collective.

Cette démarche, il faut aussi l'élargir à tout ce qui relève de la connaissance et du savoir-faire des agents qui sont, au quotidien, en première ligne avec les assurés. Il faut faire en sorte qu'une plus grande synergie puisse s'installer et rende plus vivants encore les échanges que nous avons.

« Accompagner nos assurés jusqu'aux juridictions »

Enfin, je voudrais insister sur un dernier point, dans le prolongement de ce que disait Pierre Joxe sur la façon dont nous devons situer nos actions par rapport aux juridictions. De ce point de vue, il me paraît important que nous ayons un regard complémentaire sur les moyens que nous pourrions mobiliser pour poursuivre le dialogue avec les assurés alors même qu'ils sont devenus des plaignants par rapport à nos caisses.

Parfois, j'ai eu le sentiment que les caisses régionales suivent et accompagnent un assuré jusqu'au moment où, si nous pouvons l'exprimer ainsi, il part de l'autre côté, c'est-à-dire du côté du tribunal. À ce moment-là, nous pouvons donner l'impression de ne plus être, de la même manière, en charge de cet accompagnement. Je pense que c'est une question sur laquelle nous pourrions aussi faire porter notre réflexion.

1.4 Enseignements et conclusions

**Gérard Rivière, Président du Conseil
d'administration de la Cnav**

#Colloque « Ecoute des assurés
et médiation »

« Une certitude partagée, j'en suis sûr : nous ne pouvons pas laisser nos assurés seuls face à la complexité de leur situation. »

Gérard Rivière
Le 28 octobre 2016



Au nom de la Caisse nationale d'assurance vieillesse, et je crois en notre nom à tous, je tiens à renouveler mes remerciements à Monsieur Gérard Larcher, Président du Sénat, pour avoir accepté d'accueillir nos travaux.

Permettez-moi aussi d'associer chaleureusement à ces remerciements le Président Alain Milon, les ministres Jacques Toubon et Pierre Joxe, le Médiateur de Pôle emploi, Jean-Louis Walter, ainsi que les représentants des institutions et des caisses régionales qui ont participé directement à nos échanges de ce matin.

Par ailleurs, je voudrais vous dire que nous avons organisé hier à la Cnav le premier Séminaire des administrateurs membres des Commissions de recours amiable. Je tiens, sans tarder, à souligner que ses travaux ont également irrigué notre réflexion sur des perspectives importantes qui rejoignent très directement les thématiques de notre colloque.

Je voudrais aussi adresser un message de remerciements à la Direction de la Cnav, à toutes celles et ceux qui, au sein du Comité d'organisation et de l'équipe Médiation, ont contribué à la préparation de ce colloque et à sa réussite, ainsi que tout particulièrement à Claude Périnel pour cette initiative et pour ce succès.

Je souhaiterais, en conclusion de nos travaux, souligner combien la démarche de médiation fait écho avec la gouvernance de la sécurité sociale en général, de la branche retraite en particulier.

Les organisations syndicales et patronales membres des conseils d'administration ont en effet une responsabilité centrale pour l'écoute et la représentation des assurés sociaux.

J'ai personnellement tenu, comme Président du conseil d'administration de la Cnav, à conforter ce rôle de « vigie de la qualité » que peuvent et doivent jouer les conseils d'administration des caisses de Sécurité sociale.

Nous avons par exemple, au sein du conseil d'administration de la Cnav, une Commission de la qualité et de la communication avec un Président, Jean-Louis Butour, dont vous avez pu apprécier le dynamisme et la compétence.

Cette commission examine, pour toute la branche retraite, les délais de traitement des dossiers, le respect de la garantie de versement ou encore la satisfaction de nos assurés. A ce titre, c'est cette commission qualité qui vérifie que les caisses de retraite sont au rendez-vous de la « garantie de versement », de cet engagement opposable de service public : engagement surveillé, engagement tenu, puisque plus de 99% des retraites en garantie de versement sont versées dans les temps.

Nos conseils d'administration représentent les cotisants, qu'ils soient salariés ou employeurs. Il s'agit d'une mission essentielle : à ce titre, c'est bien entendu cette commission qui examine également le rapport d'activité du Médiateur et nourrit avec lui un dialogue riche et permanent.

L'exigence de qualité est fondamentale : nos retraités sont satisfaits à 92% des services délivrés par la branche retraite.

Ce résultat est excellent, il repose sur une mobilisation sans réserve de tous les agents de la branche, et je souhaite rendre hommage au total engagement de toutes les équipes.

Mais nous ne devons pas nous endormir sur nos lauriers. Nous ne devons pas oublier pour autant les 8% de retraités qui sont peu ou pas du tout satisfaits de notre service public.

Pour y répondre, trois dispositifs se succèdent :

La réclamation, gérée directement par les caisses, permet de mieux faire comprendre à l'assuré les règles qui lui sont applicables, en lui rendant accessible un langage parfois ésotérique, voire de réparer une erreur éventuellement commise par la caisse.

Vient ensuite la commission de recours amiable, composée paritairement de partenaires sociaux membres des conseils d'administration : cette commission permet de proposer des solutions pragmatiques aux contestations des assurés. Les Commissions de recours amiable évitent, massivement, le recours au juge, tout en faisant œuvre de pédagogie auprès des assurés.

Enfin, récemment, la démarche de médiation, à la Cnav, est venue compléter ce cadre : elle permet, après la décision d'une commission de recours amiable, d'appeler l'attention sur des éléments nouveaux ou de proposer une approche en équité qui permettrait de s'écarter de la lettre du droit pour se rapprocher de son esprit. La médiation permet ainsi de renforcer la cohérence des Cra au sein du réseau retraite, tout en proposant, parfois, des évolutions de doctrine.

Le Médiateur vient ainsi compléter le rôle central joué par les commissions de recours amiables, avec lesquelles il engage, dans la branche retraite, le dialogue constant que j'évoquais tout à l'heure.

La Médiation n'est donc pas venue supprimer les autres modes de réclamation : elle permet au contraire de les nourrir souvent, de les interpeller parfois.

A ce titre, il me semble que l'expérience, encore récente, de la Médiation dans la branche retraite constitue une réussite, incarnée personnellement par Claude Périnel.

Réussie, l'expérience de la médiation l'est d'abord par son ciblage : près de 2900 sollicitations en 2015 et 500 courriers d'explication traités par les équipes du Médiateur peuvent sembler modestes

au regard de nos 14 millions de retraités, ou encore des 700 000 retraites calculées chaque année. Mais ces 500 dossiers constituent autant de points de vigilance, autant d'aiguillons, autant de cas particuliers pour lesquels le droit était particulièrement complexe ou imprécis.

L'expérience de la médiation est également réussie, je crois, par la force des liens qui existent entre institutions, entre médiateurs comme avec Jean-Louis Walter. Nos retraités ne sont pas que retraités, notre protection sociale constitue une protection globale contre les risques et les aléas.

Pour améliorer le recours aux droits et l'accompagnement des fragilités, il nous faut partager les expériences, faire vivre des conventions, échanger les bonnes pratiques. Ce colloque souligne les dialogues riches entre les caisses du réseau, entre Présidents de conseils d'administration et Directeurs de caisses, entre organismes de protection sociale.

Car nous ne sommes pas, vous le savez bien, propriétaires de nos assurés : ils ont des droits, parfois complexes, et nous avons la responsabilité, collectivement, de les rendre effectifs.

J'aimerais, en conclusion, souligner qu'il existe toujours des marges de progrès. On peut, on doit toujours améliorer la qualité de service. Nous devons faire simple, parler plus clairement aux assurés – car trop de réclamations, encore, reposent sur des incompréhensions.

La législation, en matière de retraite, est souvent complexe, pour s'ajuster aux carrières. Elle ne doit pas pour autant être obscure, et c'est notre responsabilité de la rendre accessible et lisible.

Ce devoir de transparence nous incombe, et le Conseil d'administration de la Cnav prête une attention toute particulière à ce chantier de simplification, de clarification des droits.

J'ai d'ailleurs souhaité, avec le soutien du conseil d'administration, installer une commission « études et prospectives » chargée de réfléchir aux complexités inutiles, d'identifier des motifs d'incompréhension, et donc d'insatisfaction, des assurés.

Cette commission, en lien avec la direction de la Cnav, a produit un travail considérable d'analyse, de recension. Cette approche très pragmatique nous a permis d'élaborer des propositions de simplification portées par l'ensemble des organisations représentatives des salariés et des employeurs, je dis bien l'ensemble – alors que le consensus, en matière de retraites, n'est pas toujours garanti !

Ces propositions, je les ai transmises, au nom du conseil d'administration, à la ministre des affaires sociales. Je les ai présentées également aux parlementaires, lors des auditions pour le PLFSS 2017. C'est une grande satisfaction pour moi de constater que certaines de ces propositions ont été intégrées dans le PLFSS ; d'autres simplifications pourraient intervenir par voie réglementaire, d'autres seront encore sans doute nécessaires.

Une certitude partagée, j'en suis sûr : nous ne pouvons pas laisser nos assurés seuls face à la complexité de leur situation.

C'est toute la grandeur de notre service public, tout le sens de nos services publics, de savoir accompagner chacun de nos assurés pour lui garantir l'entier respect de ses droits sociaux.



2.

Les **demandes des assurés** : contexte et actions depuis 2013



2.1 La montée en charge dans les caisses régionales

En 2016, le Médiateur a reçu **2 771** demandes d'assurés.

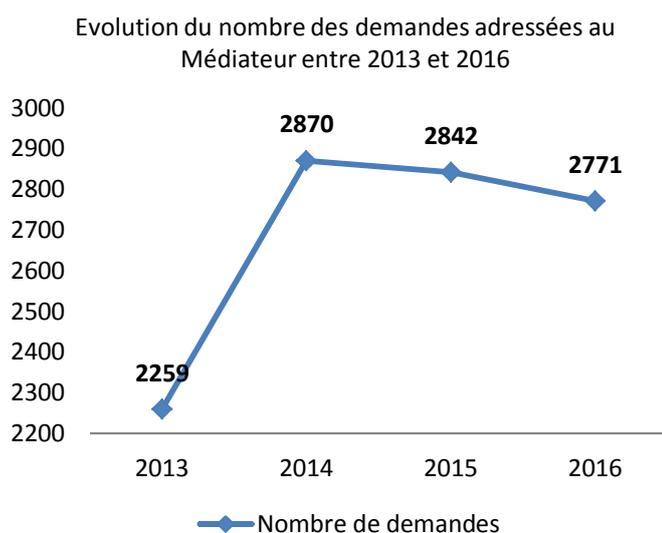
Il a transmis et accompagné **2 066** demandes relevant de la responsabilité de la caisse régionale.

Il a instruit **705** dossiers. Ces derniers correspondent aux saisines du Médiateur formulées par les assurés après une décision de rejet de la Cra.

Il a expliqué et confirmé **654** décisions de la Cra, proposé **32** recommandations et tenu **19** dialogues d'experts.

Dans ce cadre, le Médiateur a, depuis 2013, rétabli une centaine d'assurés dans leur droit dont 26 en 2016 (14 recommandations et 12 dialogues d'experts).

▪ Evolution du nombre de demandes depuis 2013



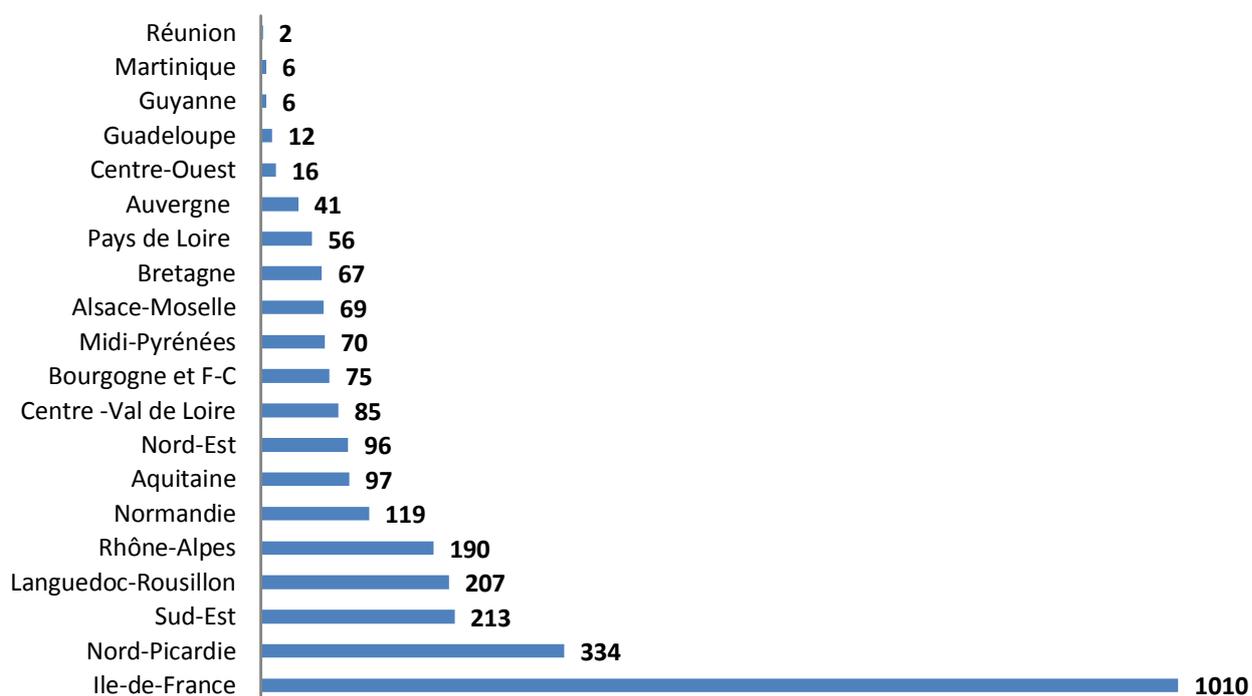
Commentaires :

Le nombre de demandes des assurés auprès du Médiateur tend à se stabiliser depuis notamment la généralisation du dispositif à l'ensemble des caisses.

Ce volume devrait augmenter significativement quand l'information aux assurés sur la possibilité de saisir le Médiateur après la décision de rejet de la Cra sera effective en Ile-de-France.

▪ **Répartition des demandes reçues par les caisses régionales en 2016**

Répartition des demandes des assurés par caisse régionale en 2016



Commentaires :

71% des demandes émanent d'assurés relevant de cinq caisses régionales :

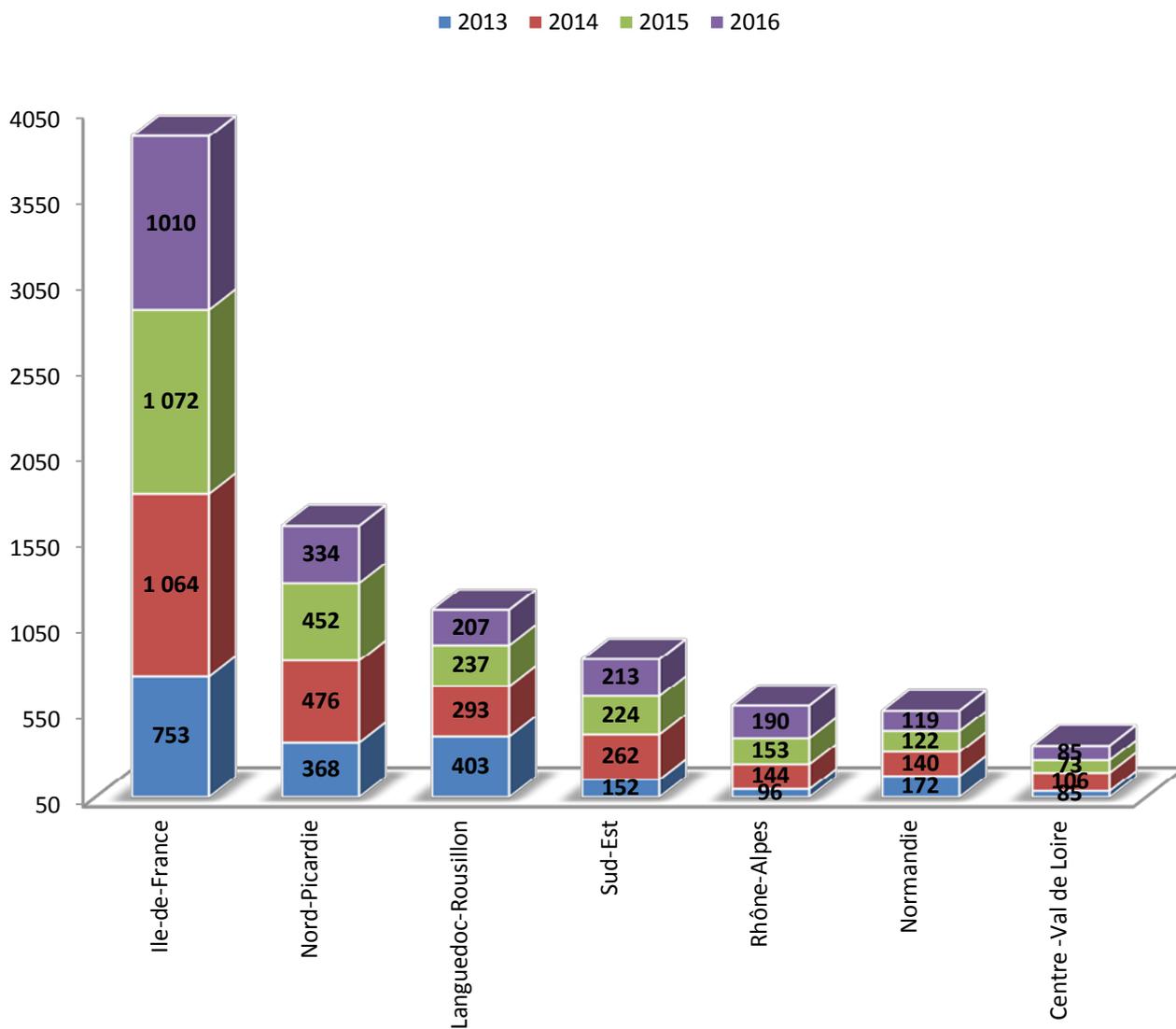
- 36% de la Cnav Ile-de-France
- 12% de la Carsat Nord-Picardie
- 8% de la Carsat Sud-est
- 7% de la Carsat Languedoc-Roussillon
- 7% de la Carsat Rhône-Alpes

Le volume des demandes formulées auprès du Médiateur n'est pas proportionnel au poids des caisses. A titre d'illustration, la Cnav Ile-de-France qui concentre 20% des retraités représente 36% des recours adressés au Médiateur.

▪ Répartition des demandes des assurés par caisse régionale depuis 2013

1) Caisses régionales dont le nombre de demandes cumulées depuis 2013 est supérieur à 300

Répartition des demandes des assurés adressées au Médiateur par année et par caisse



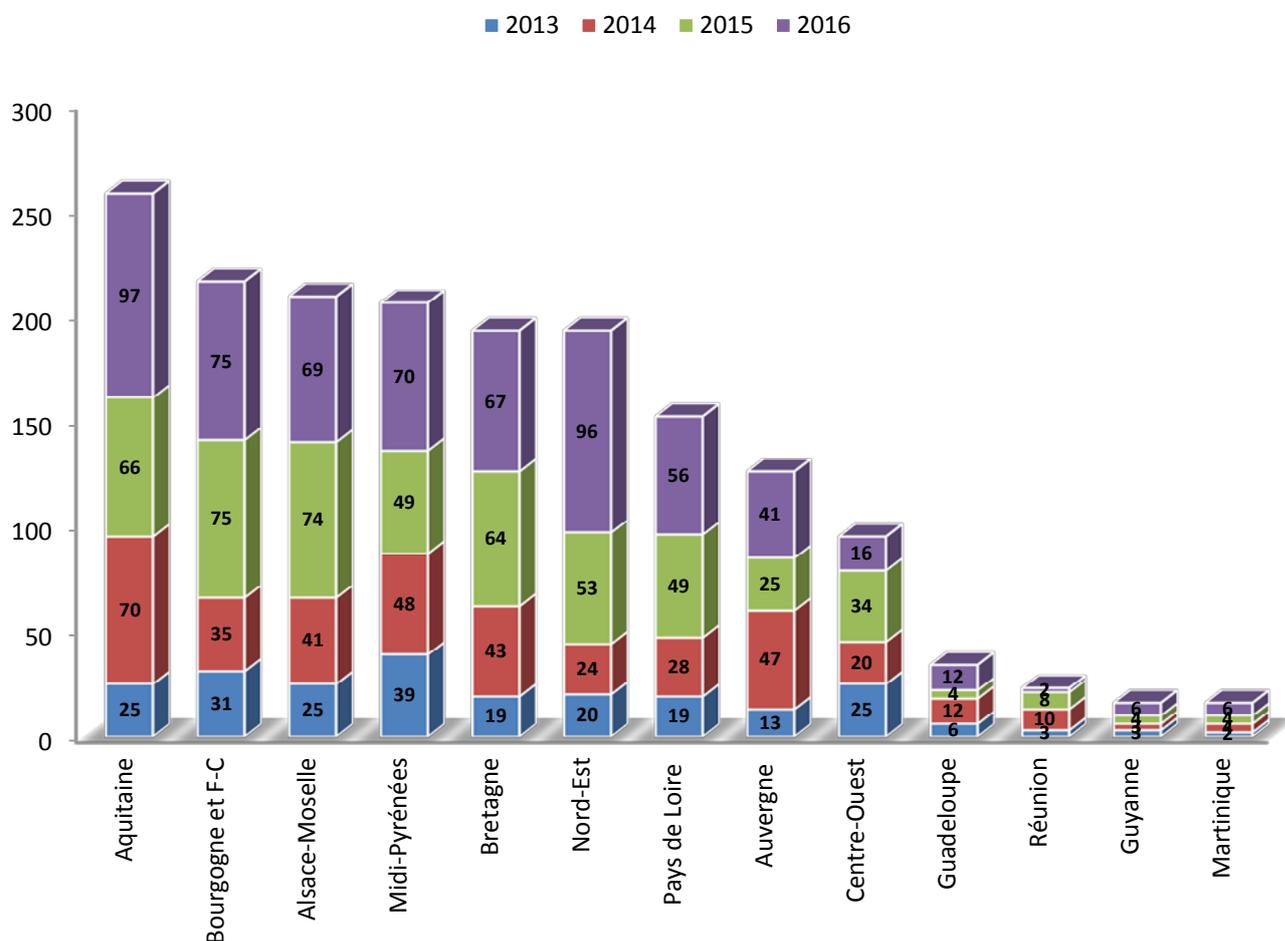
Commentaires :

Le nombre de demandes des assurés dans les caisses qui ont connu des difficultés conjoncturelles tend à diminuer.

Dans les autres caisses, les tendances se stabilisent ou augmentent légèrement.

2) Caisses régionales dont le nombre de demandes cumulées depuis 2013 est inférieur à 300

Répartition des demandes des assurés adressées au Médiateur par année et par caisse

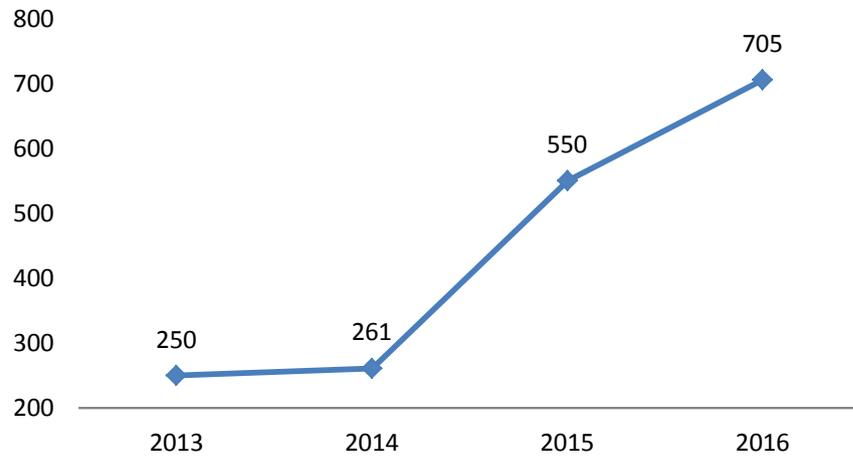


Commentaires :

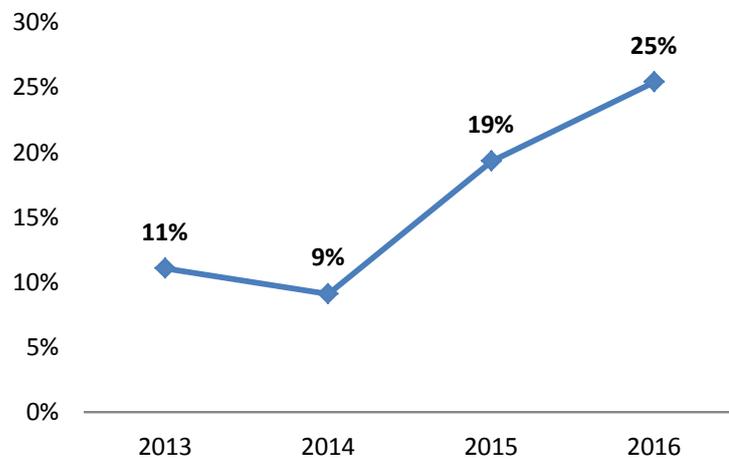
L'augmentation du nombre de demandes peut s'expliquer par les effets de la généralisation ou la mise en place de la communication qui est faite aux assurés avec la notification de rejet de la Cra.

- Evolution du nombre et de la part des demandes des assurés adressées au Médiateur après une décision de rejet de la Cra au niveau de la branche Retraite

Nombre de dossiers instruits par le Médiateur depuis 2013



Part des dossiers instruits par le Médiateur depuis 2013



Commentaires :

Le recentrage de l'activité du Médiateur se confirme. Le nombre de demandes après notification de rejet de la Cra augmente significativement depuis 2015 pour représenter 25% des dossiers en 2016 au niveau de la Branche.

- **Nombre et part de demandes des assurés après une décision de rejet de la Cra par caisse régionale**

	2016	
	%	Nbr
Nord-Est	76%	73
Bourgogne F-C	72%	54
Pays de la Loire	71%	40
Alsace-Moselle	68%	47
Centre-Val de Loire	62%	53
Aquitaine	56%	54
Bretagne	54%	36
Normandie	46%	55
Midi-Pyrénées	44%	31
Languedoc-R	44%	91
Rhône-Alpes	31%	59
Sud-Est	23%	49
Centre Ouest	19%	3
Nord-Picardie	10%	35
Auvergne	2%	1
Ile-de-France	2%	24
Les 4 CGSS	0%	0

Commentaires :

La part des dossiers instruits par le Médiateur s'établit au-delà de la moyenne (25%) pour 11 caisses régionales voire très au-delà pour 7 caisses.

Cette moyenne s'établirait à 45% si l'on ne retenait pas dans le calcul les demandes de la Cnav Ile-de-France et de la Carsat Nord-Picardie dont le nombre de demandes globales est très important et le nombre de dossiers de saisine du Médiateur après Cra très faible.

- **Les délais de traitement des dossiers**

- Au niveau de la Branche

Le délai moyen de traitement de l'ensemble des demandes adressées au Médiateur pour l'année 2016 est de **42 jours** (requête réalisée le 02/01/2017).

Le délai de traitement est calculé entre les dates d'ouverture des dossiers et leurs dates de clôture.

Cet indicateur était de 35 jours en 2015.

Comment expliquer cette augmentation du délai de traitement des dossiers ?

Il convient de noter qu'un certain nombre de dossiers sont ouverts depuis plusieurs mois, voire plusieurs années. Le nombre de demandes en cours de traitement dans les caisses régionales et dont le délai est supérieur à 2 mois est de 187 dossiers. Parmi ceux-là, 4 dossiers sont clôturés mais continuent à être comptabilisés dans les délais (« anomalies » informatiques).

Pour une partie de ces dossiers, la demande de l'assuré a été traitée. Notons que l'équipe médiation a été amenée à clôturer certains dossiers qui n'ont pas été traités par une caisse régionale compte tenu de leur ancienneté.

Le Médiateur tient à rappeler qu'il appartient à la caisse régionale de l'informer de la prise en charge et du traitement des dossiers relevant de sa compétence.

- Au niveau des caisses régionales

- Délai moyen de traitement global

Le délai moyen varie sensiblement d'une caisse régionale à une autre. Le tableau ci-dessous montre les grandes disparités observées en fonction des caisses.

< 10 j	Guyane
10-20 j	Bretagne, Nord-Est, Alsace-Moselle, Midi-Pyrénées, Centre-Val de Loire
21-30 j	Bourgogne Franche-Comté, Rhône-Alpes, Aquitaine, Pays de la Loire
31-40 j	Normandie, Sud-Est, Languedoc-Roussillon, Centre Ouest, Auvergne
41-50 j	Guadeloupe, Ile-de-France
50-60 j	Réunion
> 100 j	Nord-Picardie, Martinique

- Nombre de demandes en cours de traitement dans les caisses régionales depuis plus de deux mois

Ce nombre de dossiers est concentré dans quelques caisses.

Ile-de-France	81
Nord-Picardie	65
Pays de la Loire	12
Sud-Est	10
Midi-Pyrénées	6
Guadeloupe	4
Rhône-Alpes	3
Auvergne	2
Aquitaine	1
Languedoc-Roussillon	1
Guyane	1

➤ Au niveau de l'équipe médiation

L'équipe médiation explique et confirme à l'assuré la position de la Cra dans un délai moyen de **15 jours**.

Cet indicateur était de 12 jours en 2015.

Cet allongement du délai s'explique par l'augmentation du nombre de dossiers instruits (+ 155 dossiers en 2016 par rapport à 2015), les demandes d'informations complémentaires aux caisses et ce à effectif constant.

2.2 Les courriers d'explications des droits

En 2016, le Médiateur a adressé **654 courriers d'explication des droits** pour expliquer aux assurés leurs droits, leur donner les raisons de la décision de la Cra et en confirmer le bienfondé.

L'intervention du Médiateur s'effectue après une décision de la Cra. Le courrier pédagogique explique à l'assuré, aussi simplement que possible, la décision rendue et ses fondements.

Cette confirmation est la garantie, pour les assurés, que leur situation a été étudiée par un tiers, au niveau national. Elle a un effet de réassurance qui a pour objectif de renforcer leurs relations avec leur caisse.

Ce courrier doit permettre d'éviter la judiciarisation des actions des assurés. A cet égard, il faut souligner que très peu d'assurés ont réitéré leur demande.

La généralisation de la communication sur les décisions de Cra et l'envoi d'un flyer joint à ces décisions ont permis aux assurés de se saisir de la nouvelle voie de recours mise à leur disposition.

Progressivement, l'activité se recentre sur la cible définie à l'origine de la mise en place du dispositif.

Pour autant, si ces courriers conduisent à confirmer la position de la Cra, au regard de la réglementation actuelle, ils constituent aussi pour certaines situations le matériau qui viendra motiver et soutenir des propositions d'évolution de cette réglementation.

▪ Evolution du nombre de courriers d'explication des droits depuis 2013

	2013	2014	2015	2016
Nombre de courriers d'explication des droits	201	212	501	654

En 2016, les courriers d'explication ont principalement concerné:

- la date d'effet de la retraite pour 31% (39% en 2015)
- le montant de la retraite pour 13% (22% en 2015)
- la révision et la cristallisation de la retraite de réversion pour 8% (7% en 2015)
- la retraite anticipée handicapé et retraite pénibilité 8% (5% en 2015)
- la révision du minimum contributif pour 6% (5% en 2015)

2.3 Les dialogues d'experts et les recommandations

Les [dialogues d'experts](#) et les [recommandations](#) sont deux dispositifs visant le même objectif : la recherche et la construction d'une solution pour les assurés par la mise en place d'échanges et d'une réflexion partagée avec la caisse régionale.

Le dialogue d'expert se définit comme un échange technique à l'initiative de l'organisme ou de l'équipe médiation permettant de rechercher une solution et régler certains litiges, sans formaliser une proposition de recommandation. Dans certaines situations, le dossier peut être soumis à une nouvelle appréciation de la Cra.

Le Médiateur peut proposer au Directeur une recommandation pour une nouvelle étude d'un dossier à la suite d'une décision de la Cra pour laquelle il entrevoit une solution qui serait plus favorable à l'assuré. La recommandation correspond à une démarche de réflexion partagée pour rechercher une solution à des situations complexes et faciliter l'accès des assurés à leurs droits. Elle tient compte, en complément de la réglementation, du caractère exceptionnel de la situation de l'assuré, des dimensions sociales et humaines du dossier ou d'éléments nouveaux.

En 2016, les chargés de médiation ont eu **19 dialogues d'experts** avec leur correspondant (54 depuis 2013) et le Médiateur a proposé **32 recommandations** aux caisses régionales (106 depuis 2013).

Les dialogues d'experts ont principalement porté sur les questions suivantes :

	2013 - 2016	2016
Date d'effet de la retraite	30%	21%
Pension de réversion (calcul, révision/cristallisation, suppression)	20%	26%
Régularisation de compte	13%	-

Les recommandations ont principalement concerné les thématiques suivantes :

	2013 - 2016	2016
Date d'effet de la retraite	41%	44%
Départ anticipé handicap	21%	31%
Majoration de durée d'assurance	8%	3%

▪ **Photographie des recommandations du Médiateur depuis la mise en place du dispositif**

Ce tableau présente l'ensemble des recommandations proposées par le Médiateur depuis la mise en place du dispositif. Il indique, pour chaque thématique, le nombre de recommandations proposées ainsi que les suites données aux échanges avec les caisses régionales.

	Nombre de recommandations	Partagées		Non partagées		En cours	Nouvelle décision invalidée par la MNC
Date d'effet de la retraite personnelle	30	20	74%	7	26%	3	
Départ anticipé handicap	22	12	71%	5	29%	5	1
Date d'effet de la retraite de réversion	10	5	56%	4	44%	1	
Majoration de durée d'assurance	8	7	88%	1	13%		
Cristallisation pension réversion	4	2	50%	2	50%		
Montant de la retraite	4	3	75%	1	25%		
Date d'effet retraite anticipée	3	1	50%	1	50%	1	
Régularisation de compte	3	2	67%	1	33%		
Retraite de réversion polygame	3	1	50%	1	50%	1	
Retraite progressive	3	2	67%	1	33%		
Cumul emploi retraite	2			2	100%		
Modification du taux de la pension	2	1	50%	1	50%		
Ressources retraite de réversion	2	2	100%				
Demande remboursement trop-perçu	1	1	100%				
Echéancier	1	1	100%				
Paie décalée	1					1	
Prélèvements sociaux	1			1	100%		
Régularisation cotisations arriérées	1	1	100%				
Suspension PR pour ressources	1			1	100%		
Validation chômage	1	1					
Validation trimestre accouchement	1	1	100%				
VPLR	1	1	100%				
Annulation de la retraite personnelle	1					1	
Total général	106	64	69%	29	31%	13	1

Commentaires :

Les recommandations se concentrent principalement sur 3 thématiques. En effet, 64% des recommandations portent sur les dates d'effet (retraites personnelle et de réversion), le départ anticipé au titre du handicap et sur la majoration de durée d'assurance.

Si au global 69% des recommandations font l'objet d'une nouvelle décision de la Cra, il apparaît que ce taux est en-deçà pour ce qui concerne les retraites de réversion.

Depuis 2013, une seule recommandation a été invalidée par la MNC. Celle-ci portait sur le départ anticipé au titre du handicap.

▪ **Suivi des recommandations par caisse régionale**

Ce tableau présente le nombre de recommandations proposées par le Médiateur par caisse régionale ainsi que les suites données aux échanges avec chacune d'entre elles.

	Recommandations	Partagées		Non partagées		En cours
Languedoc-Roussillon	23	20	91%	2	9%	1
Ile-de-France	14	12	92%	1	8%	1
Normandie	13	7	54%	6	46%	
Centre- Val de Loire	9	4	44%	5	56%	
Nord Picardie	9	2	29%	5	71%	2
Sud-Est	8	2	29%	5	71%	1
Bourgogne Franche-Comté	7	5	71%	2	29%	
Bretagne	4	3	100%			1
Nord-Est	4	2	100%			2
Alsace-Moselle	3	2	67%	1	33%	
Aquitaine	3	2	100%			1
Midi-Pyrénées	3			1	100%	2
Pays de la Loire	3	1	100%			2
Rhône Alpes	2	2	100%			
Centre Ouest	1			1	100%	
Total général	106	64	69%	29	31%	13

Commentaires :

La moitié des recommandations proposées par le Médiateur est concentrée sur 3 caisses.

Si au global 69% des recommandations font l'objet d'une nouvelle décision de la Cra, il apparaît que ce taux est bien en-deçà dans 3 caisses.

Au global, les recommandations représentent 6% des dossiers instruits par le Médiateur. Ce pourcentage varie entre 2 et 14% en fonction des caisses.

2.4 Des courriers qui en disent long

- **Notion de taux plein**

Patrick, 62 ans, a écrit le 17 novembre 2016. Motif : il ne comprend pas le taux qui lui est appliqué et demande le taux de 100 %

« Dans cette décision de la CRA, il n'est pas mentionné qu'il s'agissait d'un accident de travail, je vous prie de trouver ci-joint un des certificats d'accident de travail ainsi que la décision de la commission.

A l'époque la Sécurité Sociale m'a interdit de reprendre le travail, alors que moi je voulais absolument reprendre mon travail, mon dossier étant passé en commission et accepté comme accident de travail. Je n'ai pas eu le choix.

Je comprends que je ne puisse pas toucher ma retraite dans son intégralité, par contre, je trouve le taux de 50% en moins non légitime, car j'ai travaillé plus de trente ans et n'ai été arrêté que pendant 10 ans.

De ce fait, je demande que le taux de 50% passe à 30% en moins, ce qui me paraît plus légitime. Ma demande est donc de toucher 70 % à la place de 50 % de ma retraite. »

L'assuré pense avoir été victime d'une minoration de sa retraite.

Le Médiateur a confirmé la décision de la Cra en précisant la notion de taux plein qui n'est pas toujours comprise par les assurés.

Pour cette raison, le Médiateur rappelle qu'il a proposé d'utiliser un terme unique de communication qui pourrait être « taux maximum de 50 % ».

- **Aspa : révision du dossier pour prendre en compte une ressource non connue**

Geneviève, 73 ans, a écrit le 5 septembre 2016. Motif : révision de son Aspa car la condition de subsidiarité n'était pas remplie.

« La Caisse de Retraite me réclame donc un trop-perçu de 9 871,29 € pour la période du 1^{er} mai 2014 au 30 septembre 2015 car, toujours d'après eux, la condition de subsidiarité n'était pas remplie.

Que la CARSAT me fasse un rappel d'ASPA de 25 ou 26 euros par mois depuis 2 ans, je pourrai comprendre puisque si j'avais perçu cette complémentaire, l'allocation aurait été inférieure d'environ 25 ou 26 euros. Mais qu'elle me demande de rembourser l'intégralité de mon allocation me révolte au plus haut point et me plonge dans une inquiétude permanente ne sachant pas comment, avec environ 200

euros de retraite personnelle (hors ASPA), je pourrais faire face à un tel remboursement d'autant que je n'ai, ni fortune personnelle ni un compagnon pour m'aider (décédé il y a 4 ans) et que je ne suis propriétaire que de ma maison représentant peu de valeur ».

Le Médiateur a confirmé la décision de la Cra en rappelant les règles d'attribution de l'ASPA.
En effet, l'ASPA est une prestation non contributive soumise à une condition de ressources et de subsidiarité.
Elle peut être révisée lorsque les ressources du titulaire varient.

▪ **Application du droit et validation de la période de formation professionnelle**

Serge, 60 ans, a écrit le 15 septembre 2016. Motif : il demande la validation par quatre trimestres, de sa période de formation professionnelle.

« Suite à un stage Cotorep payé par l'organisme CNASEA, un seul trimestre a été validé pour l'année 1992, sur toute l'année de stage effectué.

Depuis la loi n°1376 article 18 donne droit à un trimestre chaque cinquante jours de stage rémunéré par l'État, ce qui donne les quatre trimestres pour une année de stage.

Sur les réseaux sociaux, des cas similaires ont eu gain de cause et ont obtenu les quatre trimestres validés pour un an de stage ».

Le Médiateur a confirmé la décision de la Cra en rappelant que l'article 31 de la loi n° 2014-40 du 20 janvier 2014 garantissant l'avenir et la justice du système de retraite a bien mis en place une nouvelle modalité de prise en compte des périodes de formation professionnelle continue, financée par le Fonds de solidarité vieillesse.

Toutefois, le nouveau décompte des périodes assimilées n'est applicable qu'aux périodes de stage postérieures au 31 décembre 2014. Dès lors que la demande de Serge concernait l'année 1992, ce sont les anciennes dispositions qui devaient s'appliquer.

▪ **Délai de traitement des dossiers**

Ahmed, 62 ans, a écrit le 29 janvier 2016. Motif : il attire l'attention du Médiateur sur le traitement tardif de son dossier.

« Début décembre, sans nouvelles et surtout sans revenus j'ai contacté la plateforme, la réponse fut que les dossiers étaient en cours de traitement et qu'il fallait attendre. Face à des difficultés financières, j'ai emprunté de l'argent pour mon loyer, alimentation, dépenses courantes.... Avec toute la frustration que vous pouvez aisément imaginer en période de fêtes de fin d'année...

En janvier, toujours sans nouvelles, je me suis à nouveau manifesté et ma belle-fille a appelé avec moi, nous avons alors appris qu'il n'y avait pas de dossier traité à mon nom. Pourtant, l'historique de la situation évoquée nous laisse dubitatif sur l'explication fournie. Nous avons donc, contraints et forcés, déposé un nouveau dossier.

Cette fois-ci avec ma belle-fille je me suis déplacé en personne dans les locaux d'xxx, de la caisse de retraite. Je souhaite, par ailleurs, vous signaler que j'ai demandé l'aide d'un agent de sécurité pour me faire ouvrir la porte du service car après de longues minutes d'attentes personne n'a daigné m'ouvrir la porte du service d'accueil, le service ayant décidé de fermer ses portes durant les jours et heures d'ouverture de leur service en raison d'une surcharge de travail. J'ai expliqué ma situation demandé qu'on veuille bien traiter mon dossier "en priorité", expliqué les difficultés financières.....demandé de rejet...

Depuis, je ne cesse d'appeler vos services pour être rétablis dans les droits de l'AAH qui n'attend que ce simple document.

J'ai été radié de ma banque la poste, fiché à la banque de France... Endetté en raison de la perte de mon dossier administratif. On me répond à la caisse de retraite qu'il y a un délai de traitement informatique de 3 semaines et que je n'ai déposé mon dossier "que le 19 janvier 2016" ce qui est faux et l'assistante sociale de la mairie d'xxx peut en attester, avec un discours pré formaté et sans humanité.

Dois-je me suicider ? M'immoler pour que ma situation soit traitée rapidement ? Je rappelle que je suis une personne malade et aujourd'hui désespérée par une administration "téléphonique" intransigeante et sans souplesse.

Face à cette situation injuste (perte de mon dossier)...et afin de ne pas être expulsé de mon logement, pouvoir manger, me soigner, pourvoir à mes besoins quotidiens, je souhaiterais que vous intercédiez auprès des services de la caisse de retraite afin que ma situation soit traitée en urgence, car sans exagération, c'est aujourd'hui de cela dont il s'agit ».

L'assuré invoque d'une part, la perte de sa première demande de retraite et d'autre part, alerte sur les délais de traitement de son deuxième dossier de demande de retraite.

La retraite au titre de l'inaptitude au travail, à effet du 1^{er} février 2016, a été notifiée le 15 octobre 2016.

Ce courrier fait ressortir les difficultés financières auxquelles se heurtent les assurés en cas de liquidation tardive de leur dossier.

▪ Difficultés pour obtenir des informations sur son dossier et paiement en retard

Lahouaria, 63 ans, a écrit le 28 avril 2016. Motif : difficultés à obtenir des informations sur son dossier.

« Je suis invalide de catégorie 2, à 61 ans et 2 mois. La caisse ne me payait plus. J'ai demandé ma retraite. Depuis le 2 juin 2015, j'ai reçu 4 mois après un courrier me réclamant les feuilles de paie de janvier à juin 2015, je les ai envoyées aussitôt.

J'ai donc patienté dans l'attente de la notification, je reçois 3 mois plus tard un courrier me demandant de les renvoyer. Je les envoie à nouveau aussitôt, et trouvant le temps long et sans ressource mise à part 300€ de la pension de réversion, je décide d'aller à l'agence retraite où j'y suis allée plusieurs fois, j'attends plus 2 heures et à l'accueil, la dame me dit « votre dossier est en cours d'instruction » et me dit de patienter.

Je m'inscris donc sur le site de l'Assurance retraite pour suivre l'évolution de mon dossier, j'ai écrit à Madame X qui suit mon dossier sans aucune réponse. J'ai appelé le 3960 sans trop d'informations, si ce n'est pour exposer ma situation sans trop de réponses. L'information sur mon dossier est un droit auquel je n'y ai pas eu droit. Il se peut qu'il y est une lenteur administrative mais, de là à presque entamer l'année, cela devient inquiétant, surtout que l'assurance retraite me met dans la précarité. J'ai une dette de loyer, sans compter mon mode de vie qui s'est dégradé, le stress m'envahit, les insomnies, sans parler de ma maladie invalidante qui évolue de jour en jour et qui m'empêche de me déplacer ».

L'assuré invoque la lenteur de traitement de sa demande de retraite personnelle dans le cadre d'une substitution d'une pension d'invalidité.

La retraite, à effet du 1^{er} juillet 2015, a été notifiée le 4 juin 2016, avec paiement du rappel dû.

- **Validation de trimestres pour une activité à l'étranger- silence de l'organisme de liaison**

Bernard, 61 ans, a écrit le 5 décembre 2016. Motif : il demande la validation des trimestres pour son activité au Gabon.

« Par la présente, je vous demande d'intervenir auprès de la Carsat afin de valider les trimestres qui me permettraient d'accéder à une retraite longue carrière.

*J'ai travaillé au Gabon : tout d'abord, à ***, en 1977, puis à *** (Libreville) à partir de 1978 qui m'a détaché à la *** (Franceville) en Août 1982, où je suis resté jusqu'en 1986. Pendant toute cette période, j'ai cotisé à la CNSS (Caisse Nationale de Sécurité Sociale) du Gabon.*

*La CARSAT a fait une demande à la CNSS en 2010, laquelle a renvoyé le formulaire SE 328-20 incomplet. La période correspondant à mon activité à la ***; d'août 1982 à septembre 1986, n'étant pas mentionnée.*

La CARSAT a relancé deux fois en six ans la CNSS afin qu'elle valide les trimestres manquants mais n'a pas réussi à obtenir les éléments qui lui font défaut.

Pensez-vous que je puisse accepter cette décision ? Non, je ne l'accepte pas car il s'agit d'une injustice sociale et mon cas est loin d'être isolé.

Ainsi, ceux qui ont travaillé hors de leur pays, loin de leur famille pendant de nombreuses années (et qui, de ce fait, n'ont jamais bénéficié des avantages sociaux de leur pays), ceux qui ont contribué à enrichir la France devraient renoncer à leurs droits (âge de départ à la retraite retardé, montant de leur pension fortement réduit) ? Parce que la CARSAT, malgré des accords bilatéraux entre les deux pays, est dans l'impossibilité d'obtenir le formulaire (impératif !) dûment complété par la CNSS !! »

L'assuré a saisi le Médiateur afin de contester l'absence de validation des trimestres pour son activité au Gabon.

La CARSAT a demandé une attestation de carrière actualisée à l'organisme gabonais à plusieurs reprises mais n'a réceptionné aucune réponse.

Le Médiateur a contacté l'organisme de liaison du Gabon afin de débloquent le dossier.

Les dossiers nécessitant des échanges avec des organismes étrangers pour leur traitement, subissent souvent d'importants allongements des délais d'instruction en raison des retards dans leur réponse.

▪ Perception du rôle et du pouvoir du Médiateur (Mico – Versement à titre d'avance)

Jacques, 67 ans, a écrit le 10 mai 2016. Motif : très en attente du rôle et du pouvoir du Médiateur, il ne comprend pas la position qu'il a prise.

« Bravo ! Génial ! Magnifique ! Votre réponse est d'une indigence conceptuelle consternante car vous ne faites que reprendre mot pour mot l'argumentaire de la Carsat en vous rangeant à ses côtés ; vous n'examinez que le côté juriste, l'application à la lettre de la loi selon l'interprétation purement textuelle qu'en fait la Carsat sans mettre en rapport l'esprit de la loi, la volonté du législateur ! J'avais très bien compris comment fonctionnait la Carsat dans cette affaire et c'est cela, cette façon d'interpréter et d'appliquer la loi qui aboutit à en inverser la finalité, c'est cela que je remettait en question et pour lequel je faisais appel à vous, pas pour que vous me répétiez l'argumentaire de la Carsat. Vous n'appréciez pas sur le fond du problème, vous ne regardez que la forme, que le côté purement legaliste et laissez volontairement dans l'ombre ce qui vous aurait amené à réfléchir et à examiner sur le fond... »

VOUS DEVRIEZ INTERVENIR en tant que Médiateur car votre fonction est aussi d'aider à ce que ne se reproduisent pas des dysfonctionnements ou manquements aux missions de l'Assurance Retraite ! ! ! Car ils créent un manque qu'ils pourront reprocher au retraité de façon à NE PAS VERSER ou à RETIRER après coup le Minimum Contributif, tout ça pour faire des économies parce qu'on leur demande de gratter sur tous les plans ! C'est un comportement pervers et là VOUS vous devriez intervenir pour leur dire : « Il semble qu'il y ait une lacune dans votre fonctionnement car... ». Au lieu de cela, non seulement vous vous lavez les mains du tort qui m'est fait mais vous leur donnez raison et vous les confortez dans ce qui est un dysfonctionnement grave de leur part !...

De plus, un Médiateur n'est pas un juge vérifiant l'application à la lettre de la loi (et de toutes façons un vrai juge a toujours pouvoir et devoir d'apprécier sur le fond), mais votre mission est de comprendre-repérer les dysfonctionnements qui peuvent se créer (même sans volonté de nuire).

Et votre mission est de signaler les endroits où ils produisent, de voir les failles dans les textes, les conséquences malheureuses que les ambiguïtés du texte de loi ou des règlements d'application ou l'INTERPRETATION de ces textes produisent. Et de proposer une correction.

C'est ce que vous ne faites pas ! Vous faites le contraire, vous donnez un blanc-seing à l'administration Assurance Retraite et l'incitez ainsi à continuer à pervertir l'application de la loi... ».

Le Médiateur a confirmé que le Mico lui avait été servi à titre d'avance conformément à l'article R173-6 du CSS.

En effet, la caisse n'avait pas connaissance du montant de l'ensemble de ses pensions et le minimum calculé alors était supérieur au seuil de déclenchement de l'avance.

Dans les faits, l'assuré n'avait pas déposé sa demande de retraite à la Cipav. Les conditions nécessaires à la perception du minimum contributif n'étaient donc pas remplies.

Ce courrier illustre la difficulté à communiquer clairement auprès des assurés sur les missions respectives des caisses régionales et du Médiateur ainsi que sur les contraintes liées à l'application de la réglementation.

▪ Certificat d'existence

Le Médiateur a été saisi par l'Ambassade de France en Thaïlande pour Jean-Louis, 73 ans, le 20 septembre 2016. Motif : risque d'expulsion d'un résident français.

« L'un de mes administrés m'a récemment entretenu de ses difficultés avec les services de la CNAV. En effet, selon lui, il serait sans ressource car sa pension ne lui aurait pas été versée depuis plusieurs mois, sept, je crois.

Des raisons obscures de non acceptation de ses différentes attestations d'existence lui aurait été jusqu'alors opposées.

Or, il faut savoir qu'un étranger résident en Thaïlande se trouvant dans cette situation est passible des tribunaux et d'expulsion du sol thaïlandais. En effet, chaque « Farang », puisque c'est comme cela qu'on nous appelle, doit justifier d'un certain train de vie pour pouvoir renouveler son visa annuel de résident. Cette épée de Damoclès suspendue au-dessus de leur tête représente un vrai cauchemar pour tous nos usagers.

En outre, ce monsieur fait appel à la générosité de compatriotes mais cette situation ne saurait durer. Jusqu'à quand pourra-t-il compter dessus ? Il est donc impératif de rapidement trouver une solution, sinon, j'ai peur que les fauches caudines de l'Immigration locale ne la trouvent à notre place.

Le paiement a été rétabli le 14 septembre 2016. L'assuré précise toutefois qu'il a adressé cinq différents types de certificat d'existence : le premier signé par l'émigration Thaïlandais, un deuxième établi par le consulat d'Autriche, le troisième par le consulat Français (photocopie), un quatrième par le consulat Français (original) sur lequel j'ai omis le numéro de sécurité sociale, un cinquième par le consulat français le 31.08.16. Avec numéro de sécurité sociale, plus plusieurs certificats de résident établis par l'immigration Thaï et visés tous les 3 mois par l'émigration ».

Cet exemple met en avant les difficultés que peuvent rencontrer les retraités français résidant à l'étranger en cas d'interruption du paiement de leur pension (certificat de vie périmé).

▪ **Retraite de réversion et exploitation tardive du questionnaire de ressources**

Françoise, 66 ans, a écrit le 19 octobre 2016. Motif : elle conteste la décision de la Cra qui indique qu'elle n'avait pas déclaré sa retraite complémentaire personnelle.

« Je suis totalement sidérée de constater que l'on me considère encore comme une personne malhonnête, en disant que je n'ai déclaré mes ressources qu'en 2015, alors que le 03 novembre 2010, suite à leur courrier du 23/10/2010 concernant une fois encore un trop perçu, que je n'ai pas compris mais qui a été remboursé, sur le questionnaire de ressources, figure l'intégralité de mes revenus (CARSAT, retraite complémentaire PRO BTP, ainsi que les reversions de mon époux décédé).

Je ne peux pas accepter les dires de la Carsat, qui persiste à vouloir me faire passer pour quelqu'un de frauduleux.

J'ai l'impression que mon courrier du 2 mai 2016 n'a pas été pris en compte puisque je parle de cette correspondance du 3 novembre 2010 mais que personne n'y répond et continue de parler de celle du 10 novembre 2015.

Je ne peux pas être tenue pour responsable d'une mauvaise coordination entre les services de la Carsat et surtout que l'on mette en doute mon intégrité ».

Le Médiateur a confirmé à Françoise qu'elle avait effectivement perçu à tort sa retraite de réversion et qu'elle était bien redevable de l'indu notifié.

Il a constaté que la Carsat avait bien eu connaissance de cette retraite complémentaire dès 2010. Toutefois, la révision du dossier n'est intervenue qu'en 2015.

- **Difficultés à joindre la caisse régionale**

Geneviève, 62 ans, a écrit le 18 mai 2016. Motif : elle ne parvient pas à obtenir un rendez-vous avec un conseiller et ce quel que soit le canal de communication utilisé.

« Donc je me suis résolue à étudier mon départ en retraite et là, l'affaire se complique encore : j'essaie désespérément de prendre rendez-vous avec la caisse pour calculer le montant de ma retraite afin de savoir si je la demande en fin d'année - si cela est possible, si je réponds aux critères, et s'il y a une décote (j'aimerais en connaître le montant) -ou si j'attends l'âge de 66 ans, en vivant de l'air du temps car, à moins d'un miracle, je ne pense pas retrouver un travail.

Il s'agit d'un choix crucial pour moi qui implique une succession de décisions (déménagement, entre autres).

Depuis six mois j'essaie d'avoir une rencontre avec un conseiller: j'ai écrit pour prendre rendez-vous et j'ai reçu une proposition pour 2019 ! Je me suis rendu sur place dans les locaux de la caisse, bureaux fermés de manière « exceptionnelle » en janvier pour cause des attentats ! ...

J'y suis retournée à plusieurs reprises, sans succès. Je suis allée sur le site web pour tenter ma chance plusieurs fois, idem, le système se bloque pour le lieu de rendez-vous, impossible d'aller au-delà sauf si je veux prendre un rendez-vous en province !!! Au téléphone, les messages automatiques varient entre « fermeture exceptionnelle » et « tous nos agents sont occupés... ».

L'assurée fait part des difficultés qu'elle rencontre pour être reçue en agence locale pour faire le point sur sa situation.

- **Droit à l'erreur de la caisse - Perte de confiance dans la Carsat**

Hélène, 69 ans, a écrit le 12 janvier 2016. Elle indique qu'elle ne pourra jamais avoir raison face à la Carsat.

« En résumé, même si cela peut choquer, vous (CARSAT) avez apparemment droit à toutes les erreurs, qu'elles soient d'attribution ou d'ordre informatique.

A chaque attribution ou majoration de pension, il faut craindre une suppression ou minoration de cette dernière ultérieurement. Dans cet ordre d'idée, un exemple : mon mari, lors de la dernière augmentation générale (pension de Nov.15) a touché 0,11€, somme que vous vous êtes empressé de corriger (pension Déc.15) en déduisant à nouveau 0,06€ !

Comment voulez-vous que le commun des mortels, catégorie dont vos bénéficiaires relèvent pour la plupart, puisse se défendre contre ce type d'arguments? Il est de toute façon condamné d'avance ».

L'assurée se sent impuissante face à l'assurance retraite.

Le Médiateur a confirmé la décision de la Commission de recours amiable concernant la révision de la retraite de réversion et l'indu notifié à ce titre.



3.

L' accès aux droits au sein de l'Assurance retraite



3.1 Garantir à tous le bénéfice de la médiation

❖ Consolider l'installation du dispositif de médiation au niveau national

- Il convient de rappeler que la création du dispositif national de médiation a donné lieu à plusieurs étapes qui, depuis 2011, ont été caractérisées par un travail de conception, d'expérimentation et de développement :
 - 2011 – 2012 : Conception et expérimentation menée avec quatre caisses régionales pilotes (Centre, Languedoc-Roussillon, Nord-Picardie et Normandie) :
 - ✓ Analyse de la relation avec les assurés dans les quatre caisses pilotes et définition des conditions opérationnelles de mise en œuvre.
 - ✓ Phase d'expérimentation qui confirme la pertinence de la conception du dispositif, de ses principes et de son organisation.
 - 2013 - 2014 : Développement du dispositif
 - ✓ 2013 : Appropriation des conditions de fonctionnement par l'ensemble des caisses régionales.
 - ✓ 2014 : Communication auprès des assurés et des retraités.
 - 2015 – 2016 : Approfondissement des méthodologies
 - ✓ 2015 : Expertise partagée avec les caisses régionales.
 - ✓ 2016 : Comités interrégionaux de la médiation
- Les procédures et les modalités d'échanges au sein du réseau ont été progressivement formalisées selon un calendrier d'adhésion, pour chaque caisse régionale, comprenant les étapes stratégiques suivantes :
 - Organisation interne pour le traitement et le suivi des demandes adressées par le Médiateur à la caisse régionale.
 - Réalisation de l'information au niveau régional à destination :
 - ✓ des membres du Conseil d'administration de la caisse régionale,
 - ✓ de l'ensemble des services, avec une priorité pour les services en charge des réclamations, du contentieux et de la communication.
 - Mise en place des autorisations d'accès aux bases régionales de traitement des dossiers.
 - Présentation aux assurés de la possibilité d'exercer un recours auprès du Médiateur :
 - ✓ inscription d'une phrase prédéfinie dans les notifications de décisions de rejet et d'accord partiel de la Cra,
 - ✓ envoi systématique à l'assuré du flyer d'information sur les modalités de saisine et d'intervention du Médiateur.

- Au regard de ces engagements, deux remarques doivent être formulées.

- La première remarque concerne les délais de traitements des demandes des assurés.

Il faut souligner que, dès la création de la médiation, des relations ont été engagées avec l'ensemble des caisses régionales en fonction des demandes spontanées des assurés.

Ces demandes qui, pour l'essentiel, relèvent d'une réponse au niveau de la caisse régionale font l'objet d'échanges structurés avec l'équipe médiation, selon des principes d'organisation définis dès la phase de l'expérimentation.

Pour autant, on observe des disparités encore importantes dans la réactivité de certaines caisses pour donner les suites utiles à la transmission des demandes des assurés dont la réponse relève de leur responsabilité.

Si le délai moyen est de 42 jours, pour d'autres caisses ce délai peut être bien supérieur (cf. tableau page 55).

Pour les demandes des assurés correspondant au cœur de métier, des variations sont également à signaler alors même qu'elles concernent des assurés rencontrant des situations particulièrement difficiles.

A cet égard, les délais de règlement des dialogues d'experts, dont la finalité est une concertation rapide pendant la période d'instruction du dossier, ou de certaines propositions de recommandation font apparaître des différences importantes. Or, il convient de rappeler que les règles établies avec les caisses régionales prévoient une réponse dans un délai maximum de 30 jours.

- La seconde remarque est relative à l'information des assurés.

La mise en œuvre des dispositions prévues pour une information systématique des assurés, permettant de faciliter l'accès à leurs droits, doit encore être organisée en Ile de France et dans les Caisses générales de Sécurité sociale.

Par ailleurs, pour l'ensemble des caisses régionales, la réflexion doit être poursuivie avec les services informatiques de façon à automatiser la mention relative à la possibilité de saisine du Médiateur sur le courrier de notification de la décision de la Cra. Cette automatisation a vocation à favoriser la régularité de l'information fournie aux assurés.

❖ Sécuriser les conditions d'exercice du recours auprès de la Cra et du tribunal des affaires de sécurité sociale

- La question posée est celle des conditions d'application de l'article R 142-6 du Code de la Sécurité sociale qui, à l'origine, correspond à une volonté de protection des assurés et dont, dans certains cas, la mise en œuvre produit des effets contraires, au détriment des assurés.

Ce texte prévoit que : « *Lorsque la décision du conseil d'administration ou de la commission n'a pas été portée à la connaissance du requérant dans le délai d'un mois, l'intéressé peut considérer sa demande comme rejetée et se pourvoir devant le tribunal des affaires de sécurité sociale prévu à l'article L. 142-2* »

Le Rapport 2014 signalait déjà, comme un point de vigilance forte, que de manière paradoxale les conditions d'application de cet article pouvaient rendre impossible l'accès à un recours, non seulement auprès du Médiateur de l'Assurance retraite mais aussi auprès du Tribunal des affaires de sécurité sociale (Tass).

L'utilisation faite par certains services contentieux de cet article pose problème dans la mesure où la nécessaire transparence des procédures juridiques relatives aux recours ainsi que de l'information des assurés ne sont pas, dans certains cas, garanties.

Des saisines Cra peuvent être clôturées sans réponse de la caisse. Les assurés concernés attendent toujours la décision et, non informés de l'existence de l'article R 142-6, perdent toute possibilité de recours devant le TASS.

- A cet égard, il faut rappeler les étapes, nombreuses, prévues avant la saisine du Tass : notification de droit précisant les conditions du recours auprès de la Cra ; mise en œuvre de la démarche d'explication (dite « lettre de dérive ») ; confirmation par l'assuré de sa contestation dans un nouveau courrier auprès du Président de la Cra ; étude par la Cra et notification de sa décision ; possibilité de recours auprès du Médiateur en cas de rejet de la part de la Cra.

Les complexités de cette procédure nécessitent que les assurés soient guidés dans ce qui apparaît comme un véritable dédale. Or, certaines pratiques ne correspondent pas à l'information et au conseil qu'ils sont en droit d'attendre de la part de l'Assurance retraite.

Dans ce contexte, il apparaît nécessaire de rechercher activement les moyens pertinents pour que les assurés soient non seulement bien informés sur les différentes étapes de cette procédure mais également conseillés sur les possibilités les plus efficaces de faire valoir leurs droits.

3.2 Les propositions du Médiateur

Dès son commencement, la médiation s'est révélée plurielle. En raison de la multiplicité des interrogations des assurés et des acteurs impliqués, elle s'est traduite dans différents registres, qui n'avaient pas été explorés jusque-là, afin d'apporter des solutions à la complexité des situations des assurés et d'ouvrir des voies nouvelles pour leur traitement au sein de notre institution.

Ces multiples dimensions de la médiation ont été rendues possibles par un nouvel agencement des relations entre les acteurs de l'Assurance retraite et son environnement institutionnel, fondé sur leurs expertises et leurs responsabilités respectives.

Leurs contributions expriment les différentes facettes d'un même engagement et permettent une réflexion collective.

Dans cet esprit, la médiation participe à la gouvernance de la Sécurité sociale, dans laquelle chaque acteur est porteur de la légitimité que lui confèrent ses missions.

A partir de son écoute des demandes qu'il reçoit de certains assurés, le Médiateur a repéré de nombreux points d'amélioration. La construction partagée qui a permis d'apporter des réponses personnalisées à certaines situations complexes est ainsi à la source de propositions de simplification concernant l'organisation de l'offre de service et la réglementation.

Ces propositions, ces « points cardinaux », donnent la direction et le sens des priorités. Elles constituent, dans l'acception étymologique de cette expression, ce qui sert de pivot ou de levier pour engager les évolutions nécessaires.

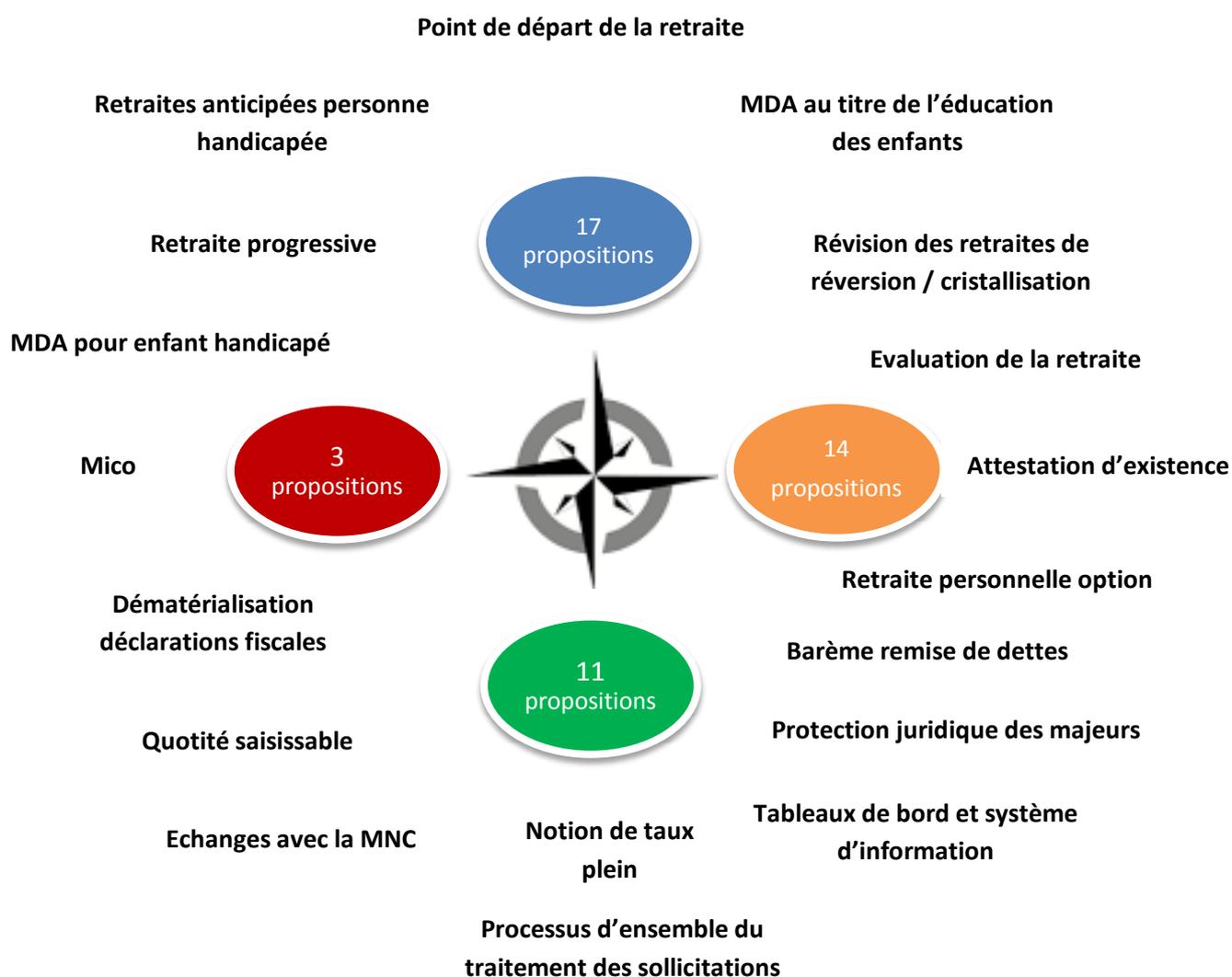
Elles se développent dans le contexte d'une large concertation et permettent d'explicitier une approche avant tout pragmatique, issue des relations nouées avec :

- les administrateurs de l'Assurance retraite, au niveau régional et au sein des commissions nationales,
- les responsables des caisses régionales, au cours du traitement des demandes des assurés ou lors de travaux spécifiques, telles que le groupe de mise en œuvre de la Convention d'Objectifs et de Gestion consacré à l'élaboration d'un processus d'ensemble pour le traitement des insatisfactions des assurés,
- les Comités Interrégionaux de la Médiation, en fonction des thématiques qu'ils ont retenues pour leurs actions,
- le Défenseur des droits et les Médiateurs relevant de la sphère sociale.

Le Médiateur a ainsi présenté 45 propositions de simplification. Il ne s'agit pas seulement de propositions que l'on pourrait qualifier de sectorielles, quelle que soit par ailleurs leur importance pour les assurés, mais d'une stratégie d'ensemble, multidimensionnelle, visant à moderniser la relation avec les assurés.

Ces propositions correspondent à quatre objectifs majeurs :

- Adapter la communication en direction des assurés et mettre en place une stratégie volontariste de conseil et de prévention
- Construire un processus intégré des réponses aux insatisfactions
- Améliorer et simplifier la réglementation
- Faciliter l'égalité de traitement des situations complexes



Pour chacun de ces objectifs, ce rapport présente :

- la problématique rencontrée dans l'Assurance retraite, c'est-à-dire les enjeux que le recul de cinq années et la maturité du dispositif permettent d'analyser, à partir des modalités d'interventions du Médiateur et des relations qu'il entretient avec les caisses régionales et les partenaires institutionnels ;
- les propositions formulées dans le cadre des rapports annuels du Médiateur et des travaux conduits à son initiative.

Adapter la communication en direction des assurés et mettre en place une stratégie volontariste de conseil et de prévention

Les courriers des assurés font en particulier apparaître leurs difficultés d'accès à l'information pertinente, au bon moment, et leur incompréhension fréquente de la logique de fonctionnement de nos institutions.

A terme, il s'agit donc de construire une charte de la communication à partir des points de vigilance que les difficultés rencontrées par les assurés ont mis en évidence.

Mais, plus largement, cette charte doit avoir l'ambition de porter sur l'ensemble des relations entre les assurés et leur caisse régionale.

A cet égard, un important travail a été réalisé dans le cadre de la Convention d'objectifs et de gestion 2014-2017, avec les caisses Aquitaine, Centre, Normandie et Rhône-Alpes.

Un ensemble cohérent de propositions stratégiques doit permettre de concevoir les adaptations les plus pertinentes pour apporter aux assurés des réponses au plus près de ce qu'ils sont en droit de recevoir, en termes d'information et de conseil, de la part de leur caisse de retraite. Ces propositions ont pour premiers objectifs de mettre en place une communication tenant compte des différentes étapes de la relation des assurés avec leur caisse régionale et correspondant à la réalité de leurs questionnements, afin d'éviter répétitions et incompréhensions.

A cet effet, il importe d'organiser une communication qui ne soit pas seulement factuelle, « descendante », mais qui se situe dans la dynamique d'une interaction avec les assurés.

Il s'agit de rejoindre le calendrier des assurés, qui n'est pas celui du temps long des réformes, en formulant des préconisations opérationnelles dont l'objectif est de trouver des solutions dans un ensemble de « quick wins », de gains rapides.

D'où la place qui doit être faite à une stratégie volontariste de conseil, dans une démarche d'innovation qui s'efforce de faire le lien entre les contraintes de la réglementation et la situation concrète des assurés.

L'objectif est de simplifier sans attendre l'accès aux droits grâce à une information et à des conseils ciblés sur les questions les plus récurrentes.

De façon très pragmatique, nos constats mettent en évidence des actions qui auraient des effets immédiats pour préserver les droits des assurés. C'est pourquoi il est proposé de construire un « référentiel » avec les caisses régionales, par nature évolutif, repérant des situations pouvant être à l'origine de risques pour les assurés et nécessitant une information très précise à leur attention.

A titre d'exemples, les actions de conseil suivantes permettraient d'éviter des difficultés inutiles aux assurés : informer sur les incidences des règles relatives à la cristallisation des retraites de réversion, veiller à l'incidence de la poursuite ou de la reprise d'une activité sur la date d'effet souhaitable d'une retraite de réversion, informer sur les régimes exclus de la demande unique...

L'enjeu est de renforcer et de systématiser les actions d'ores et déjà réalisées par les caisses régionales, en organisant et en facilitant la réalité de l'accès au meilleur conseil, dans une optique de prévention (voir les propositions formulées page 87).

A cet effet, les Comités Interrégionaux de la Médiation auront à jouer un rôle déterminant pour approfondir la détection de ces situations et formaliser une méthodologie de ces actions de conseil.

Propositions du Médiateur de l'Assurance retraite

- **Point de départ de la retraite et droit à l'information**

31% des demandes adressées au Médiateur a pour motif le point de départ de la retraite

Mieux informer les assurés sur les règles du dépôt de la demande de retraite et de la date d'effet notamment pour limiter le dépôt tardif de la demande de retraite :

- Communiquer plus fortement sur la nécessité de se renseigner sur ses droits à la retraite bien avant l'âge légal.
- Préciser qu'une demande de retraite se formule à l'aide d'un imprimé réglementaire et toujours au moins un mois avant la date d'effet choisie.
- Remplacer la mention figurant sur le relevé de carrière « Important : ce relevé ne vaut pas demande de retraite ni notification » par la mention :
« Important : le point de départ de la retraite est choisi par l'assuré. Il est fixé le 1^{er} jour d'un mois et ne peut pas se situer avant la date de dépôt de la demande. »
- Inscrire cette même mention sur le site de l'Assurance retraite.

- **Révision des retraites de réversion / cristallisation et information des personnes en situation de veuvage**

8% des demandes adressées au Médiateur a pour motif la révision des retraites de réversion

Rendre plus accessibles les informations relatives à la retraite de réversion, en particulier sur le site de l'Assurance retraite. Sensibiliser, de manière plus incitative, les assurés aux risques d'indus en cas de déclaration tardive de leurs nouvelles ressources.

Modifier les imprimés de demande de retraite de réversion pour permettre à l'assuré de communiquer les situations de mariages ou de divorces multiples.

- **Décompte des périodes et des majorations**

Clarifier les supports de communication sur la surcote en intégrant la notion de trimestre civil entier suivant celui au cours duquel cet âge a été atteint et, si possible, l'illustrer par un exemple.

- **Notion de taux plein**

Utiliser un terme unique de communication plus compréhensible par les non-professionnels de la retraite qui pourrait être : « taux maximum de 50% ».

- **Retraite personnelle – option**

Clarifier le « courrier taux minoré » en modifiant l'imprimé comme suit :

Sur la 1ère feuille «Retraite personnelle – information pour option». Après le taux réduit de la pension, prévoir un espace pour le montant de celle-ci.

Sur la 2ème feuille « Retraite personnelle : option ». Au début du texte : « Vous avez deux possibilités : soit, vous demandez votre retraite calculée avec un taux réduit, soit, vous annulez votre demande ».

Ajouter, en gras, la mention : « Attention, votre choix est définitif. Le montant de votre retraite ne sera pas revu ultérieurement. En demandant votre retraite aujourd'hui au taux réduit, vous ne pourrez pas bénéficier du versement de certains avantages, notamment du minimum contributif. »

Dans le 1er cadre « Je demande le paiement de ma retraite au jj/mm/aaaa au taux de x%...», ajouter le montant estimé de la retraite à taux réduit tel qu'il figure dans l'évaluation jointe.

- **Promotion de la retraite progressive**

Communiquer sur les atouts du dispositif.

Aider l'assuré à faire les démarches auprès de son employeur (modèle de lettres, informations sur les justificatifs à produire).

- **Mise en place d'un processus d'ensemble du traitement des sollicitations des assurés**

Améliorer et rendre lisible la communication aux assurés sur les voies de contact avec leur caisse

- Redéfinir et structurer l'information des assurés sur les voies de contact avec leur Caisse tout au long de leur relation avec leur Caisse (*promouvoir l'espace personnel*)

- Développer une communication positive (non exclusivement orientée sur les réclamations) et multicanale (espace personnel / 39 60, ...) de la relation avec les assurés - Caisse ou Service Relation Assurés / Clientèle

Simplifier et optimiser le traitement des sollicitations suite aux notifications de droits

- Sur les courriers de notification de droit, simplifier la phrase sur les voies de recours : la centrer sur les désaccords sur le calcul des droits "*Si vous n'êtes pas d'accord ..., vous pouvez écrire au Président de la Cra ...*"

- Joindre à la notification un flyer valorisant les services de la caisse (et l'espace personnel)

- Dans l'espace personnel, identifier la situation "vous venez de recevoir votre notification", fournir des explications sur le calcul des droits et mettre à disposition un formulaire "*Vous avez reçu votre notification, vous souhaitez des explications ...*"

Améliorer l'accès au droit

Centrer la communication sur la médiation sur les courriers de notification de rejet de la Cra.

Construire un processus intégré des réponses aux insatisfactions

Les propositions du groupe COG ont également pour objectif de simplifier nos organisations et nos procédures, car elles constituent une garantie permettant aux assurés de disposer du fil conducteur dont ils ont besoin pour effectuer les démarches appropriées à leurs situations.

Cette plus grande lisibilité est de nature à faciliter et à sécuriser les conditions de leur accompagnement par les caisses régionales.

A cet effet, ces travaux ont visé à mieux intégrer les processus de traitement des différentes insatisfactions des assurés (réclamations, contestations, demandes de médiation...) et se sont inscrits dans le sens d'un pilotage intégré de la performance du processus retraite qui puisse garantir notre réactivité et notre efficacité..

Cette approche stratégique a pour ambition de mettre en lumière la continuité entre chacune des étapes des relations avec les assurés. Différentes actions sont donc à entreprendre pour dépasser l'organisation actuellement sectorielle de ces procédures, réunir les moyens d'une analyse partagée et construire une vision d'ensemble réactive.

Les mesures proposées portent sur la nécessaire homogénéisation des pratiques des caisses régionales, sur l'évolution de certains documents administratifs qui sont à la base du traitement des demandes des assurés et à simplifier leurs démarches.

Propositions du Médiateur de l'Assurance retraite

- **Révision des retraites de réversion / cristallisation et information des personnes en situation de veuvage.**

Appliquer strictement les dispositions de l'article L355-3 du CSS prévoyant une prescription biennale des sommes réclamées en cas de bonne foi de l'assuré.

Ne pas procéder à des contrôles de ressources postérieurs à la date de cristallisation (sauf si un doute subsiste sur la réalité de la situation de l'assuré) dès lors que la législation prévoit une interdiction de révision de la retraite de réversion dans les conditions définies à l'article R353-1-1 du CSS.

- **Barème pour les remises de dette**

Rappeler aux Cra les conditions d'application du barème et la latitude qui leur est laissée, à savoir qu'elles peuvent aller au-delà pour les situations financières les plus délicates.

- **Evaluation de la retraite**

Dater les évaluations afin de les différencier lorsque plusieurs ont été réalisées à des dates différentes et numéroter les feuillets.

- **Promotion de la retraite progressive**

Sensibiliser les agents en contact avec le public sur ce sujet.

- **Application de la règle sur la quotité saisissable**

Veiller à la bonne application des textes.

- **Attestation d'existence**

Veiller à une gestion plus rigoureuse des attestations d'existence compte tenu, d'une part, de la dépense que représente l'obtention de ce document pour certains bénéficiaires de petites retraites et, d'autre part, des démarches parfois compliquées qu'ils doivent engager pour l'obtenir.

- **Loi portant réforme de la protection juridique des majeurs**

Mettre en place une procédure particulière pour les retraités placés sous tutelle ou curatelle avant la suspension du paiement de leur prestation.

- **Dématérialisation des déclarations fiscales**

Veiller à ce que les assurés qui souhaitent une attestation papier de perception de retraite puissent l'obtenir sur demande.

- **Mise en place d'un processus d'ensemble du traitement des sollicitations des assurés**

Faciliter et tracer l'expression des demandes d'explication via d'autres canaux (espace personnel, 39 60)

Améliorer le traitement des réclamations

- Dans l'espace personnel, mettre à disposition un formulaire "suggestion / réclamation" (même formulaire pour toutes les caisses avec typologie des motifs)
- Au téléphone (39 60) et en agence, tracer en réclamation toute demande réitérée sur un même sujet, à laquelle la première réponse n'a pas donné satisfaction

- **Améliorer la gestion et l'exploitation des motifs de sollicitation / insatisfaction des assurés**

Mettre en place un tableau de bord commun de pilotage de la relation assurés intégrant des indicateurs de flux (optimisation des différents canaux) et de qualité du service (délais, réitérations, ...)

Harmoniser / affiner la typologie des motifs de sollicitation pour permettre une analyse globale des motifs d'insatisfaction et mieux identifier les actions d'amélioration prioritaires

Améliorer les interfaces entre les outils de relation clients et évoluer vers un système d'information intégré de gestion de la relation client

Améliorer et simplifier la réglementation

Les propositions relatives à la simplification de la réglementation ont pour première caractéristique d'être issues de l'examen de situations signalées par les assurés. Elles donnent au Médiateur un regard spécifique, attentif à l'importance et à l'urgence des situations dont témoignent les assurés.

Par ailleurs, leur élaboration bénéficie, pour certaines d'entre elles, du cadre des relations établies avec les principaux acteurs de la politique publique de médiation (Défenseur des droits et médiateurs de la sphère sociale).

La diversité et, dans certains cas, la complexité des thématiques, montrent la nécessité d'inscrire ces travaux dans les méthodes de détection des situations et d'élaboration des propositions mises en œuvre par le Conseil d'administration et de les densifier en concertation avec les missions confiées aux Directions spécialisées de la CNAV.

Ces travaux ont vocation à être enrichis au fil des échanges avec les caisses régionales, dans le cadre des Comités Interrégionaux de la Médiation ainsi que dans le prolongement de la réflexion engagée lors du Séminaire des administrateurs membres des Cra.

Enfin, si les démarches de simplification constituent autant de garanties pour l'accessibilité des assurés à leurs droits, il convient de souligner qu'elles ont aussi vocation à faciliter leur application de façon plus homogène au sein du réseau de l'Assurance retraite.

Propositions du Médiateur de l'Assurance retraite

- **Point de départ de la retraite et droit à l'information**

Autoriser les assurés qui auraient été exclus de l'information à prendre leur retraite à la date d'effet choisie lorsqu'ils réunissent les conditions pour bénéficier du taux plein.

Les modalités de mise en œuvre de cette proposition pourraient s'inspirer de la lettre ministérielle du 17 juin 1971 « Demande formulée par simple lettre. Règle de fixation de l'entrée en jouissance ».

- **Révision des retraites de réversion / cristallisation et information des personnes en situation de veuvage.**

Instaurer un principe d'exonération systématique de trop-perçus pour les révisions tardives (cf. article L355-3 alinéa 2 du CSS).

Permettre aux Cra à prendre des décisions de remises totales de dette lors de révisions tardives.

Prévoir une dérogation à la règle de la dernière révision des ressources prévue à l'article R.353-1-1 du CSS qui consisterait à réviser le montant de la retraite de réversion lorsque l'assuré indique avoir cessé son activité. Cette disposition s'appliquerait, entre autres, aux conjoints survivants ayant repris une activité avant la date de cristallisation et qui se trouvent pénalisés par le fait que les revenus déclarés continuent à être pris en compte bien qu'ils aient cessé leur activité.

- **Justification des périodes d'incapacité des retraites anticipées pour personne handicapée**

Considérer que - dès lors que les documents médicaux produits par le demandeur confirment qu'il est atteint, depuis sa naissance, d'un handicap majeur, que les pièces produites l'attestent, et qu'il a été reconnu par l'ex-Cotorep au taux de 80% - toute la période d'activité salariée est réputée concomitante du handicap même si la reconnaissance du taux est postérieure.

Accepter une expertise médicale du médecin du travail ou du médecin conseil de la Sécurité sociale qui déterminerait si le handicap peut être considéré pour toute la période d'activité.

- **Majoration de durée d'assurance pour enfant au titre de l'éducation des enfants**

Appliquer l'inopposabilité, pour l'avenir, de la date limite de dépôt des demandes de majoration de durée d'assurance pour enfant aux pères ayant élevé seuls leurs enfants pendant une ou plusieurs années avant le 4^{ème} anniversaire de ceux-ci (application de l'article L351-4 II et III du CSS de la même manière que pour les pères veufs).

- **Majoration de durée d'assurance pour enfant handicapé**

Laisser la possibilité à une instance de donner un avis (Cra ou Médiateur).

Demander à une autorité médicale de se prononcer a posteriori sur l'invalidité de l'enfant.

Supprimer la condition de perception de l'ex allocation d'éducation spéciale et de son complément ou aménager cette condition par l'adjonction d'autres critères (comme le degré d'incapacité) de façon à atténuer son caractère déterminant / élargir la liste des justificatifs.

- **Minimum contributif et procédure d'avance**

Considérer que l'assuré pourrait prétendre au minimum contributif lorsque l'ensemble des retraites personnelles seraient servies. L'élément déclencheur de l'examen du droit au minimum contributif serait alors la date d'effet de la dernière retraite personnelle servie à l'assuré.

La détermination d'une règle plus simple devrait entraîner la suppression des indus.

- **Décompte des périodes et des majorations**

Homogénéiser les règles de décompte des périodes de validation d'assurance et de surcote. Décompter les périodes par trimestres, de date à date, avec la règle de l'arrondi pour la dernière période dès lors qu'elle est inférieure à trois mois.

Faciliter l'égalité de traitement des situations complexes

L'objectif est ici d'étendre au traitement des situations complexes le principe fondateur pour la Sécurité sociale de l'égalité de traitement des assurés.

A cet égard, un triple questionnement doit être pris en considération.

- Le premier questionnement est issu de certaines demandes d'assurés dont les démarches font apparaître des disparités de traitement selon les caisses régionales.

Par exemple, des différences de traitement ont souvent été observées au sujet des pensions de réversion en cas d'un indu lié à l'exploitation tardive des questionnaires de ressources. Selon les caisses, la remise de dette peut être totale ou le montant de l'indu maintenu.

D'autres exemples ont pu concerner l'application de certains points de réglementation. On peut citer également les retraites anticipées pour les handicapés, les validations de période de stages professionnels...

- Le deuxième questionnement est celui que procure le recul des échanges avec les caisses régionales pour procéder à un examen rétrospectif de la centaine de propositions de recommandations pour une nouvelle étude qui ont été formulées auprès d'elles.

Le moment est ainsi venu d'une réflexion partagée, entre les différents acteurs de la médiation, sur les raisons qui ont pu conduire à ce qu'une proposition de recommandation ne soit pas partagée par une caisse régionale, que ce soit par la Direction ou par la Commission de recours amiable.

Différents cas de figures ont pu être identifiés, en fonction de la diversité des échanges avec les caisses régionales, sans qu'il soit pour autant possible à ce stade de formaliser une typologie :

- Argumentaire du Médiateur non partagé par la caisse régionale et maintien de sa position.
- Proposition non partagée par une caisse régionale alors que d'autres caisses ont pris sur le même sujet une décision positive, validée ensuite par la MNC.
- Avis formulé par la Direction juridique de la Cnav sur la situation d'un assuré non pris en considération par la caisse régionale ; ce qui invite probablement à préciser le statut de ces avis et les conditions de leur formalisation.
- Insuffisance de l'instruction du dossier (et éventuelle erreur de la caisse) avec, parfois, pour conséquence que l'information accessible pour l'assuré ne lui permet pas de constituer son dossier avec l'exhaustivité des pièces détenues par la caisse régionale et de pouvoir utilement faire valoir ensuite ses droits auprès du Tass.

- Proposition de recommandation non prise en considération par la caisse régionale à partir du moment où l'assuré a déposé un recours auprès du Tass ; la caisse estimant que la situation de l'assuré n'est plus alors de son ressort.
 - Refus par la caisse régionale d'examiner la proposition de recommandation au motif que la délégation régionale de la MNC a pris auparavant une décision négative sur un dossier similaire.
- Le troisième questionnement concerne le positionnement des délégations régionales de la Mission Nationale de Contrôle et d'Audit.

Depuis la mise en place de la procédure, l'ensemble des propositions de recommandations partagées par les Cra a été validé par les délégations régionales de la MNC, à l'exception d'une décision relative à une demande de retraite anticipée au titre du handicap.

	Recommandations partagées par la caisse	Recommandations non partagées par la caisse	Nouvelle décision de la Cra invalidée par la MNC
Départ anticipé handicapé	12	5	1
Total recommandations	64	29	1

A cet égard, il apparaît nécessaire de mettre en place une concertation au niveau national avec le Ministère (Direction de la Sécurité Sociale / MNC) de façon à définir des règles applicables sur l'ensemble du territoire ; l'objectif étant de garantir aux assurés un traitement homogène de leur situation, quelle que soit la région dont ils relèvent.

Plus largement, selon des modalités à débattre, il appartient au réseau de l'Assurance retraite de se saisir de ces problématiques nouvelles, essentielles pour l'égalité de traitement des assurés.

Dans un premier temps, des éléments de réflexion pourraient être réunis dans le cadre des Comités Interrégionaux de la Médiation.

En raison de leur place, ils sont en situation de rendre présente la diversité des problématiques régionales, de fonder la réflexion sur une analyse comparative d'exemples concrets et d'apporter des éclairages issus également des pratiques des partenaires institutionnels au niveau régional.

Propositions du Médiateur de l'Assurance retraite

- **Analyse de la mise en œuvre des propositions de recommandations pour une nouvelle étude de la situation d'un assuré**

Organiser un groupe de réflexion avec des caisses régionales de façon à tirer les enseignements des constats, quantitatifs et qualitatifs, mis en lumière dans ce rapport, en particulier sur les questions suivantes :

- volumétrie des propositions de recommandation partagées ou non, en fonction de leur objet,
- différences d'appréciation selon les caisses régionales,
- motivations des décisions des caisses régionales...

- **Mettre en place d'un nouveau programme d'action à partir d'un référentiel de conseil et de prévention**

Répondre aux interrogations spécifiques des assurés relatives en particulier à leurs situations juridiques, à leurs parcours professionnels et personnels, à leurs difficultés relatives à telle ou telle étape du processus d'instruction de leur demande...

Recenser et systématiser les actions d'ores et déjà réalisées par les caisses régionales.

Elaborer dans le cadre des CIM un référentiel, par nature évolutif, permettant de préserver les droits des assurés, en examinant les conditions de réalisation d'actions ciblées pour éviter les difficultés les plus récurrentes qu'ils rencontrent, en retenant par exemple les actions suivantes :

- examiner systématiquement l'ensemble de la situation d'un assuré lors du dépôt de sa demande afin de lui faciliter l'accès à l'ensemble de ses droits (droit personnel et possibilité de réversion par exemple),
- informer l'assuré sur les incidences concrètes des règles relatives à la cristallisation des retraites de réversion : prise en compte des revenus, même temporaires, pendant la période de trois mois,
- veiller à l'incidence de la poursuite ou de la reprise d'une activité sur la date d'effet souhaitable d'une retraite de réversion,
- présenter très clairement la différence entre une demande de régularisation de carrière et une demande de retraite,
- informer sur les régimes exclus de la demande unique,
- inciter les assurés à adresser leurs documents en envoi recommandé de façon à pouvoir disposer d'éléments de preuve en cas de litige...

Créer un observatoire de la médiation permettant de mettre en évidence les types de difficultés, qui ont pour origine l'impossibilité où se trouvent les assurés de maîtriser la complexité de la réglementation.

- **Mise en place d'une concertation régulière avec la MNC**

Cette proposition est fondée sur la complémentarité des approches de la MNC et de la médiation qui examinent respectivement les décisions d'accord et les décisions de rejet des Cra. A cet égard, il convient d'observer que les délégations régionales de la MNC invalident en moyenne au niveau national 1,6% des décisions d'accord des Cra, alors que le Médiateur formule des recommandations sur 6% des demandes des assurés qu'il reçoit après une décision de rejet de la Cra.

Le projet est de réfléchir aux possibilités de convergences entre leurs analyses et leurs interventions de façon à faciliter, très concrètement, l'accès des assurés à leurs droits et à contribuer à l'homogénéité des positionnements des caisses régionales.

Des premiers travaux ont été réalisés dans le cadre d'une préenquête réalisée par le Comité Interrégional de la Médiation réunissant les Carsat Centre-Val de Loire et Nord-Picardie ainsi que la Cnav Ile de France, à partir d'un questionnaire portant sur les domaines suivants :

- analyse quantitative des accords et des rejets des Cra ainsi que des interventions des délégations régionales de la MNC (demandes d'information complémentaire et annulations),
- typologie des recours concernés,
- nature des motifs d'annulation de la MNC,
- suites juridictionnelles qui font apparaître des appréciations parfois différentes et même l'attribution de dommages et intérêts...

Analyse des différences entre les décisions prises par les délégations régionales de la MNC et, dans certains cas, des Tass au sujet de certains dossiers qui renvoient pourtant à des situations tout à fait comparables, de façon à élaborer progressivement, à partir de critères partagés, une « doctrine » pour le traitement des situations dites complexes.

Annexes

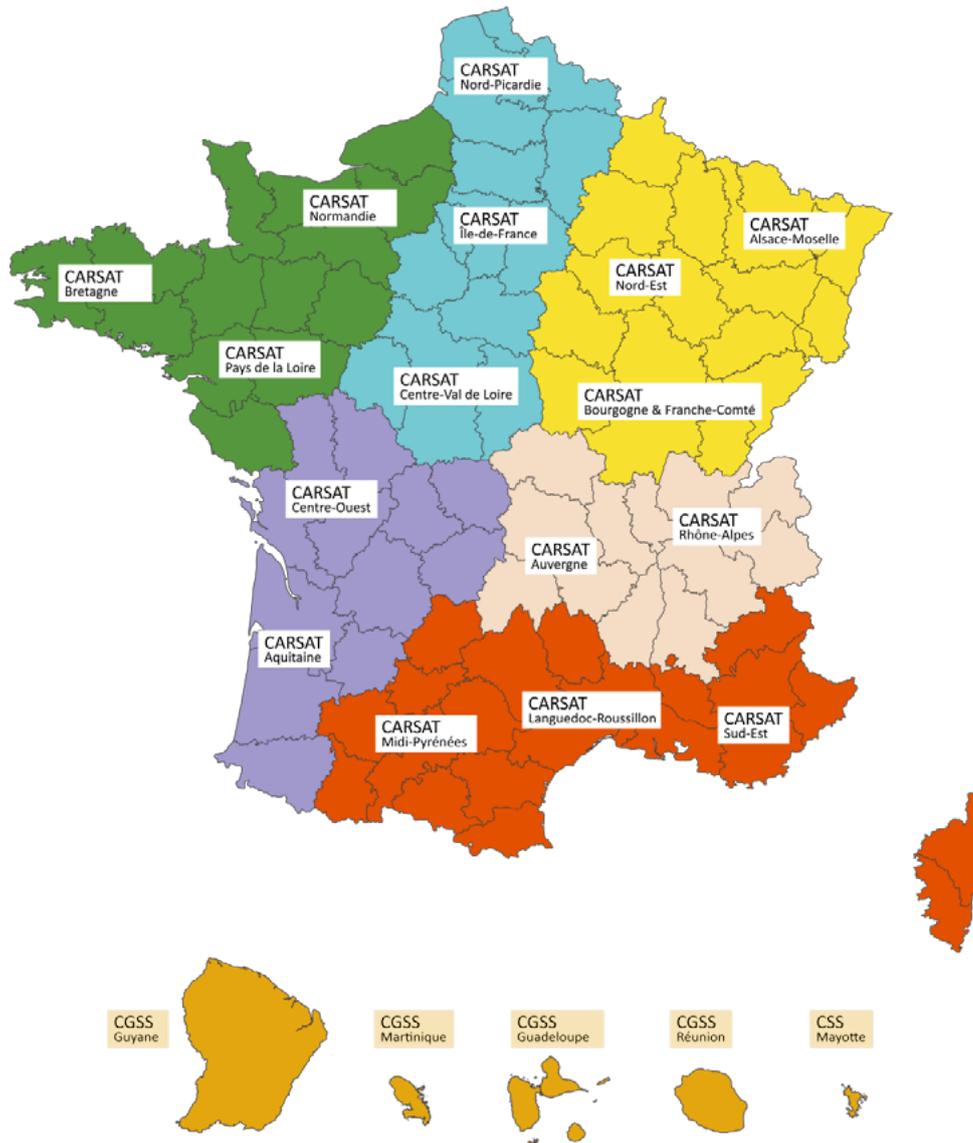
- Les correspondants du Médiateur
- La carte des Comités Interrégionaux de la Médiation
- L'équipe médiation
- La répartition des portefeuilles des caisses régionales
- Schéma général de traitement des demandes



Les correspondants du Médiateur

▪ Carsat Alsace-Moselle	Grégory BENEDICK
▪ Carsat Aquitaine	Muriel RAUZET
▪ Carsat Auvergne	Jacqueline JOYON
▪ Carsat Bourgogne et Franche-Comté	Martine KLEBER
▪ Carsat Bretagne	Aurélie MAILFERT
▪ Carsat Centre-Ouest	Anita JUDDE
▪ Carsat Centre-Val de Loire	Ghislaine DUVERGER
▪ Carsat Languedoc-Roussillon	Anne CHAPELIERE
▪ Carsat Midi-Pyrénées	Jean-Pierre CHARRY
▪ Carsat Nord-Est	Hugues DE LUCA
▪ Carsat Nord-Picardie	Jean-Marie DAMELINCOURT
▪ Carsat Normandie	Albane PHILIPPE
▪ Carsat Pays de la Loire	Guy FRANCOIS
▪ Carsat Rhône-Alpes	Marie-Françoise GRANJA
▪ Carsat Sud-Est	Agnès MACK
▪ CGSS Guadeloupe	Patrick DAMPROBE
▪ CGSS Guyane	Monique HARANG
▪ CGSS La Réunion	Anne-Sophie LAKOMY
▪ CGSS Martinique	Marie-Annick COUTA
▪ Cnav Ile-de-France	Sylvie LAMORT
▪ CSS Mayotte	Gérard DAVID

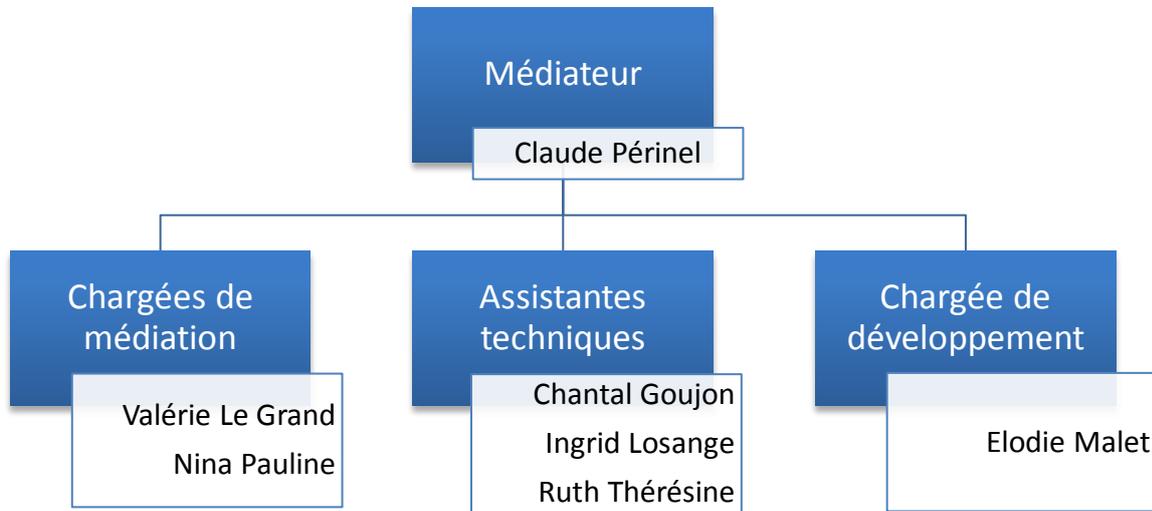
La carte des Comités Interrégionaux de la Médiation



- Alsace-Moselle, Bourgogne Franche-Comté, Nord-Est
- Aquitaine, Centre-Ouest
- Centre-Val de Loire, Ile-de-France, Nord-Picardie
- Languedoc-Roussillon, Midi-Pyrénées, Sud-Est
- Normandie, Bretagne, Pays de Loire
- Rhône-Alpes, Auvergne
- Guadeloupe, Guyane, Martinique, Réunion et Caisse de Mayotte.

Le ressort géographique des comités interrégionaux qui a été proposé permet des interactions entre les projets régionaux et facilite les rencontres avec les partenaires institutionnels (MNC, Défenseur des droits, régime général, MSA, RSI, autres régimes de retraite, Pôle Emploi...).

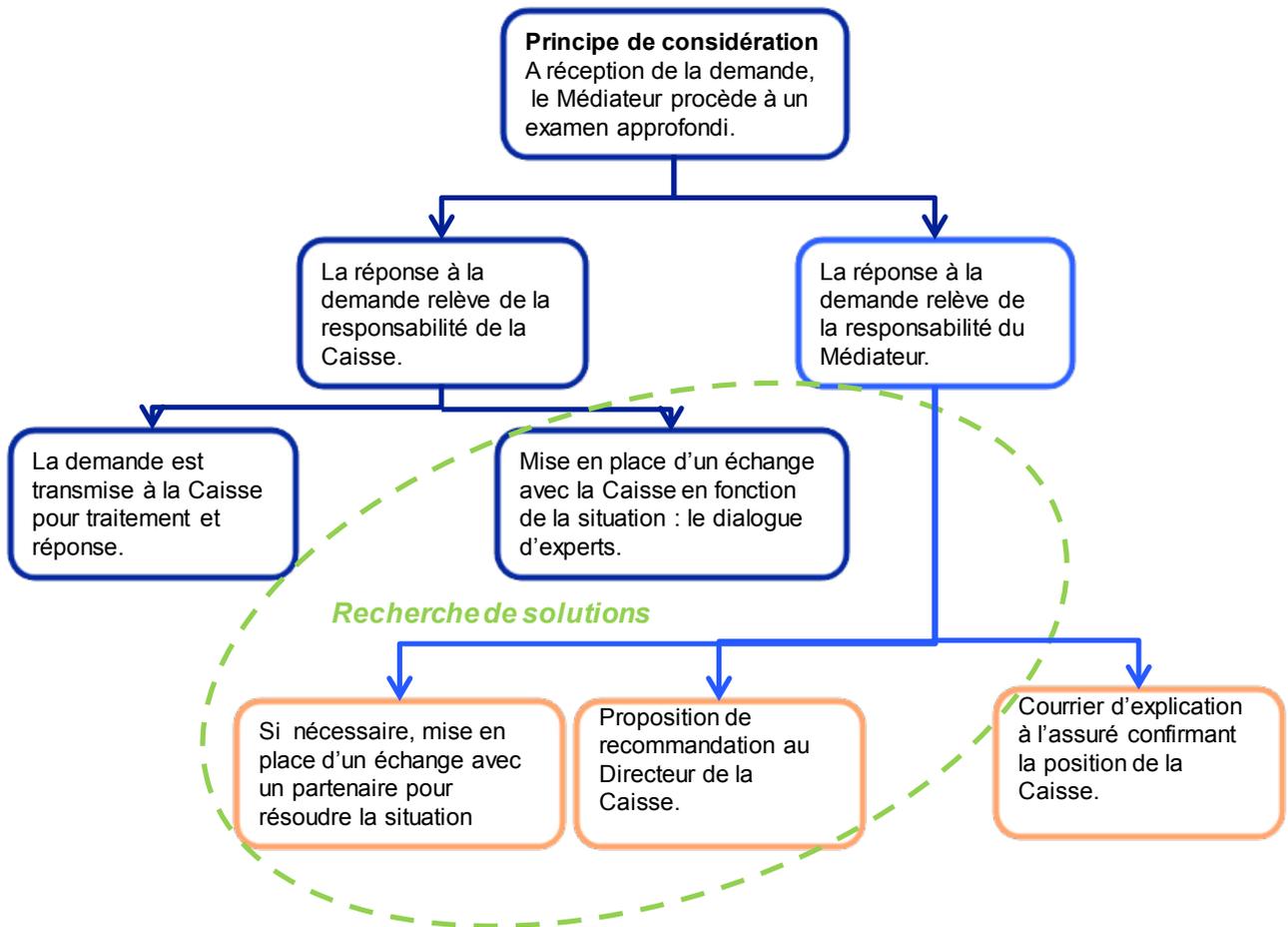
L'équipe médiation



Répartition des portefeuilles des caisses régionales

	Ruth Thérésine	Ingrid Losange	Chantal Goujon
Valérie Le Grand	Bourgogne Franche-Comté, Nord-Picardie	Guadeloupe, Guyane, Martinique, Réunion et Mayotte	Centre-Val de Loire, Nord-Est, Bretagne, Normandie, Alsace-Moselle
Nina Pauline	Aquitaine, Rhône-Alpes, Pays de la Loire, Midi-Pyrénées	Auvergne, Centre-Ouest, Ile de France	Sud-Est, Languedoc-Roussillon

Schéma général de traitement des demandes



Lexique

Comités Interrégionaux de la Médiation (CIM)	<p>La note d'orientation qui institue les Comités Interrégionaux de la Médiation a été diffusée au réseau de la branche Retraite le 20 juillet 2015.</p> <p>Les objectifs de ces comités ont été présentés en réunion des Directeurs le 23 septembre 2015.</p> <p>L'enjeu de la création de ces comités est de poursuivre le développement du dispositif de médiation de l'Assurance retraite avec des objectifs opérationnels dans une démarche de dialogue et de partage de la réflexion, des savoir-faire et des projets des caisses régionales.</p> <p>Ainsi, le ressort géographique des comités interrégionaux qui a été proposé permet des interactions entre les projets régionaux et facilite les rencontres avec les partenaires institutionnels (MNC, Défenseur des droits, régime général, MSA, RSI, autres régimes de retraite, Pôle Emploi...).</p> <p>Les réunions sont co-organisées par une caisse invitante et par le Médiateur.</p>
Commission de recours amiable <u>Source :</u> Le site Legislation.cnnav.fr, référentiel réglementaire national de la retraite du régime général.	<p>La Commission de recours amiable (Cra) n'est pas une juridiction, ses décisions sont de nature administrative. La Cra est composée et constituée au sein du conseil d'administration (CA) de chaque organisme. Les membres de la commission sont désignés par le CA au début de chaque année. La procédure amiable est obligatoire avant toute action contentieuse. Le recours direct devant le tribunal des affaires de sécurité sociale (Tass) est irrecevable.</p> <p>La Cra statue sur les réclamations formées contre les décisions des organismes de sécurité sociale relevant du contentieux général.</p> <p>La Cra doit être saisie par lettre, dans le délai de 2 mois qui suit:</p> <ul style="list-style-type: none">- la notification de la décision de la caisse ;- l'expiration du délai implicite de rejet, si la caisse n'a pas notifié sa décision. <p>La Cra donne un avis au CA qui statue et notifie sa décision à l'intéressé. Si la Cra a reçu délégation du CA, elle statue et</p>

	<p>notifie sa décision à l'intéressé. Cette décision doit être motivée et indiquer les délais et modalités de recours devant le Tass.</p> <p>La Cra rend sa décision dans le mois qui suit la réception de la réclamation. Passé ce délai, l'intéressé peut considérer que sa demande est rejetée et porter le litige devant le Tass.</p> <p>Les décisions des Cra sont soumises à la MNC des organismes de sécurité sociale, l'autorité de tutelle, qui dispose de 8 jours pour se prononcer.</p> <p>La décision de la Cra peut être :</p> <ul style="list-style-type: none"> - annulée si la décision est contraire à la loi ; - suspendue si la décision est susceptible de compromettre l'équilibre financier des risques et ce, jusqu'à la décision du ministre chargé de la sécurité sociale saisi aux fins d'annulation. <p>Si la décision est annulée, la Cra prend une nouvelle décision conforme à celle de l'autorité de tutelle. La décision est notifiée au demandeur, elle indique les voies de recours.</p> <p>La décision de la Cra peut être contestée devant le Tass dans les 2 mois qui suivent la notification de la décision de la Cra. A défaut, la décision de la Cra devient définitive.</p>
<p>Courrier d'explication des droits</p>	<p>Le Médiateur adresse à l'assuré un courrier d'explication des droits lorsqu'il partage la décision prise par la Cra.</p> <p>Ce courrier pédagogique a pour objectif d'expliquer à l'assuré le bienfondé de la décision de la Cra et en cela, de lui « réassurer » la bonne application de la réglementation.</p>
<p>Correspondant du Médiateur</p>	<p>Dans chaque Caisse, un correspondant du Médiateur est désigné par le Directeur :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Il est l'interlocuteur privilégié du médiateur au sein de la Caisse pour l'examen des demandes qu'il reçoit : <ul style="list-style-type: none"> - il est informé des demandes adressées au Médiateur par les assurés de la Caisse, - il prend en charge les demandes transmises par le Médiateur nécessitant un traitement par la Caisse (informations complémentaires ou réponse à l'assuré) et les oriente vers les services compétents, • Il informe le Médiateur des situations client qui nécessitent son attention,

	<ul style="list-style-type: none"> • Il s'assure de la mise en œuvre des dispositions nécessaires pour traiter les demandes adressées par le Médiateur et y répondre, • Il est le correspondant, pour les demandes du Médiateur, des partenaires régionaux (conciliateurs des Cnam, délégués du Défenseur des droits, autres régimes, ...).
<p>Dialogues d'experts</p>	<p>Le dialogue d'experts participe d'un échange technique informel établi à l'initiative de la caisse régionale ou de l'équipe médiation en vue de rechercher une solution et de régler certains litiges relevant le plus souvent d'un domaine technique, en amont de la décision de l'organisme.</p> <p>Comme les recommandations, ce dispositif a pour objectif la recherche d'une solution appropriée pour les assurés, par la mise en place d'un échange constructif entre le Médiateur et la caisse régionale.</p>
<p>Mission nationale de contrôle et d'audit</p> <p><u>Source :</u> Le site de la Sécurité sociale</p> <p>http://www.securite-sociale.fr/Presentation-de-la-MNC</p>	<p>Depuis le 1er janvier 2010, une mission nationale de contrôle et d'audit des organismes de Sécurité sociale (MNC), service à compétence nationale rattaché au directeur de la Sécurité sociale, s'est substitué au préfet de région (DRASS) pour contrôler et évaluer l'activité, le fonctionnement et l'organisation des organismes locaux de Sécurité Sociale.</p> <p>La MNC se voit confier notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le contrôle de légalité des actes pris par les organismes locaux de Sécurité sociale - Le contrôle du bon fonctionnement du service public de la Sécurité sociale - La veille du service public de la Sécurité sociale - L'évaluation annuelle des agents de direction des organismes nationaux et locaux de Sécurité sociale. <p>Son organisation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Une cellule nationale, chargée du pilotage et de la conception des audits ainsi que de l'appui et de l'expertise, notamment pour ce qui touche au respect de la législation. - Neuf antennes interrégionales
<p>Principe de considération</p>	<p>Le principe de considération consiste à prendre en compte toutes les demandes des assurés et de veiller à leur résolution, qu'elles relèvent ou non de la compétence du Médiateur.</p> <p>Si la demande relève de la caisse régionale, le Médiateur</p>

	<p>oriente le dossier vers la caisse compétente et s'assure de sa prise en charge avant de le clôturer.</p>
<p>Recommandation</p>	<p>Quand le Médiateur ne partage pas la décision rendue par la Cra, il s'attache à rechercher une autre solution pour l'assuré. C'est dans ce cadre que le Médiateur adresse au Directeur de la caisse une recommandation pour une nouvelle étude de la situation de l'assuré. Cette recommandation prend la forme d'un argumentaire écrit, construit après échange avec la caisse régionale. Elle tient compte, en complément de la réglementation, du caractère exceptionnel de la situation de l'assuré, de nouveaux éléments et des dimensions sociales et humaines du dossier.</p> <p>Il appartient ensuite au Directeur de soumettre ou pas la proposition de recommandation à une nouvelle appréciation des administrateurs de la Cra. Décision qui sera soumise au contrôle de la MNC...</p> <p>Comme les dialogues d'experts, ce dispositif a pour objectif la recherche d'une solution appropriée pour les assurés, par la mise en place d'un échange constructif entre le Médiateur et la caisse régionale.</p>

Glossaire

AAH	Allocation aux adultes handicapés
Agirc	Association générale des institutions de retraite des cadres
ANPE	Agence nationale pour l'emploi
Arrco	Association pour le régime de retraite complémentaire des salariés
Aspa	Allocation de solidarité aux personnes âgées
Assedic	Association pour l'emploi dans l'industrie et le commerce
CA	Conseil d'administration
Carsat	Caisse d'assurance retraite et de santé au travail
CGSS	Caisse générale de sécurité sociale
Cim	Comité interrégionaux de la médiation
Cipav	Caisse interprofessionnelle de prévoyance et d'assurance vieillesse
CNASEA	Centre national pour l'aménagement des structures des exploitations agricoles
Cnav	Caisse nationale d'assurance vieillesse
COG	Convention d'objectifs et de gestion
Cotorep	Commission technique d'orientation et de reclassement professionnel
Cra	Commission de recours amiable
CSS	Code de la sécurité sociale
EN3S	Ecole nationale supérieure de sécurité sociale
Gip	Groupement d'intérêt public
Mico	Minimum contributif
MNC	Mission nationale de contrôle et d'audit
UNEDIC	Union nationale interprofessionnelle pour l'emploi dans l'industrie et le commerce

Documentation du Médiateur

Année 2011



Rapport

- Offre de service pour les assurés et les retraités : conditions de mise en place d'une fonction nationale de médiation

Année 2012



Rapports

- Enseignements de l'expérimentation et perspectives de développement
- Le rapport 2012 du Médiateur : Les enseignements de l'expérimentation

Documents de synthèse

- Enseignements de l'expérimentation et perspectives de développement
- Expérimentation, évaluation et généralisation du dispositif national de médiation de

l'Assurance retraite

Année 2013



Rapport

- Rapport 2013 du Médiateur de l'Assurance retraite

Document de synthèse

- Développement du dispositif de Médiation de l'assurance retraite

Année 2014



Rapport

- Rapport 2014 du Médiateur de l'Assurance retraite

Année 2015



Rapport

- Rapport 2015 du Médiateur de l'Assurance retraite

Document de synthèse

- Note de synthèse du Rapport 2015 du Médiateur de l'Assurance retraite

Comité de rédaction
Valérie Le Grand – Élodie Malet
Nina Pauline – Claude Périnel

Le Médiateur de l'Assurance retraite
mediateur@cnav.fr

Cnav Retraite
& Action
sociale
— Sécurité sociale —

Caisse nationale d'assurance vieillesse
110 avenue de Flandre
75951 Paris cedex 19
www.lassuranceretraite.fr



Retrouvez-nous sur www.lassuranceretraite.fr,
Facebook et **Twitter**.