



**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Ardèche

RAPPORT D'ACTIVITÉ DE LA MEDIATION 2025



SOMMAIRE

Le mot du directeur

L'édito de la médiatrice

01 LA MÉDIATION DE L'ASSURANCE MALADIE

A - Le réseau de la médiation

B - Le rôle et mission du médiateur

02 LES TEMPS FORTS DE L'ANNÉE

A - Les faits marquants

B - Les chiffres clés

03 LA PLUS VALUE DE LA MÉDIATION

Les cas significatifs

Conclusion

Le mot du directeur

Dans un organisme qui ouvre des droits et sert des prestations à une échelle industrielle (18 millions de décomptes en 2025) s'adapter aux situations individuelles est un impératif. A ce titre, la médiation constitue un mode de prise en charge précieux pour s'adapter à la complexité des situations individuelles. Elle permet de résoudre plus de 95% des situations qui sont autant d'histoires individuelles d'accès aux droits. A son échelle, la médiation est ainsi un levier concret d'accès aux soins et donc de justice sociale.

Face à des situations complexes le renforcement des partenariats opérés en 2025 est en outre un levier d'efficacité.

Enfin, la médiation est aussi un autre visage de la CPAM, une prise en charge incarnée. A ce titre, la qualité du travail apporté par Marianne Cognet-Berne et Sophie Girard mérite d'être soulignée, ainsi que celle de l'ensemble des services qui concourent à la résolution des situations.

Xavier MONROZIER
Directeur de la CPAM de l'ARDECHE



Edito de la médiatrice

Il m'appartient, en qualité de médiatrice :

- de favoriser le dialogue et de faire émerger des solutions équitables et concertées en cas de différends ou de désaccords entre nos assurés et nos services,
- de m'assurer que chaque situation est prise en compte, traitée avec rigueur et dans le respect des règles de droits pour chacun.

Mes objectifs sont :

- de résoudre des litiges et le cas échéant, de proposer des ajustements dans nos pratiques, afin de répondre plus efficacement aux préoccupations des assurés et de prévenir d'éventuelles sources de mécontentement.
- d'améliorer la qualité de service et de renforcer la confiance de nos assurés envers notre institution.

La médiation repose sur les principes de transparence, d'impartialité, d'indépendance et d'écoute active. Chaque dossier est une occasion de renforcer les liens de confiance, de faire preuve de pédagogie et d'adapter les processus internes pour mieux répondre aux attentes des assurés sociaux. Grâce à un travail collaboratif avec les équipes de la CPAM, nous parvenons, ensemble, à apporter des réponses adaptées et à rester à l'écoute de nos usagers.

Je tiens à remercier vivement les personnes sollicitées tout au long de l'année 2025 (services de la Caisse, services mutualisés, la Direction, l'échelon du Service Médical, les assistantes sociales de la CARSAT, les médiateurs institutionnels AURA, la Direction nationale de la médiation....) pour leur professionnalisme, réactivité, disponibilité et sans lesquelles l'exercice de la médiation serait tout simplement impossible.

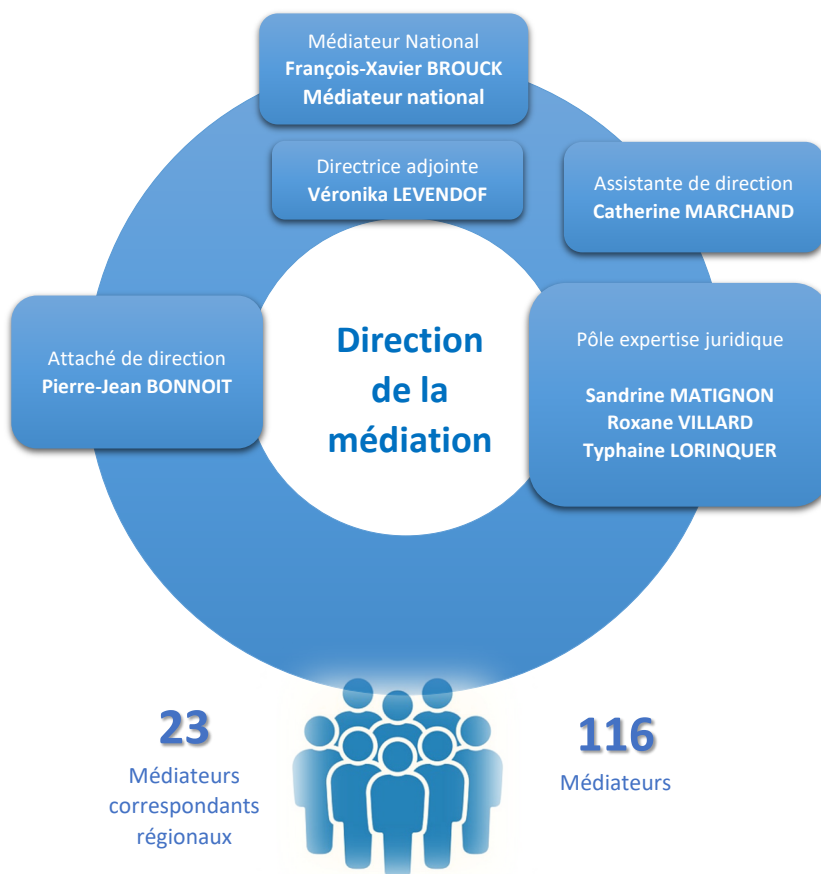
Marianne COGNET-BERNE
Médiatrice de la CPAM de l'ARDECHE



01

LA MÉDIATION DE L'ASSURANCE MALADIE

ORGANISATION DU RESEAU DE LA MEDIATION



EN LOCAL



Directeur
M. Xavier MONROZIER
(depuis le 17/11/2025)
Pierre-Yves MALINAS
(Directeur par intérim)



Médiatrice
Mme Marianne COGNET-BERNE



Suppléante
Mme Sophie GIRARD

RÔLE ET MISSION DU MÉDIATEUR

La médiation est **mode alternatif de règlement des litiges et de résolution à l'amiable des insatisfactions, des désaccords** persistants entre les publics et l'organisme, elle :

- instaure un lien indirect avec un tiers intervenant dans la relation usager / organisme.
- permet d'ouvrir une nouvelle voie de communication, de rétablir un équilibre ainsi qu'une nouvelle analyse face à la rigueur nécessaire de la règle de droit dès lors que son application stricte produit des effets inappropriés, contraires à l'esprit du législateur, et préjudiciables à l'utilisateur.
- s'exerce dans des cas qui n'ont pas trouvé de réponse satisfaisante dans le cadre de la réclamation.
- permet de restaurer un lien de confiance et de redonner à chacun (organisme/utilisateur) sa place dans le contexte détérioré en prenant en compte les situations dans leur globalité.

Le médiateur est **un observateur privilégié** des incompréhensions, des insatisfactions et des dysfonctionnements.

A ce titre il exerce un rôle d'alerte afin de détecter, d'évaluer et d'éviter les difficultés rencontrées par les requérants.

Il est force de propositions d'amélioration de la qualité de service.



02

LES TEMPS FORTS DE L'ANNEE :

A – LES FAITS MARQUANTS

EVENEMENTS AVEC LE RESEAU DE LA MEDIATION

- Instruction en médiation de tous les **dossiers GPA** avec transmission systématique à la direction de la médiation.
- **Gestion des salariés actifs MGEN et des retraités ex salariés MGEN** (droit privé) avec leurs ayants droits par les CPAM. Ces salariés qui ne sont pas le corps enseignant sont obligatoirement affiliés au régime général et sont repris en gestion par les CPAM en fonction de leur code postal de résidence.
- **Fin de l'obligation de demander l'autorisation de sortie hors circonscription** en cas d'arrêt de travail. Les assurés doivent toutefois toujours informer la CPAM de l'adresse à laquelle ils peuvent être contrôlés pendant leur arrêt de travail, si celle-ci est différente de leur lieu de résidence habituel.
- **Articulation intervention médiateur CPAM / médiateur CPSTI** pour les assurés travailleurs indépendants pour les questions invalidité / capital décès : l'entité saisie traite le dossier, en informe l'autre médiateur (CPAM ou CPSTI) et il y a apposition du double logo CPAM maladie / CPSTI sur la réponse.
- **Refus de soins discriminatoires** : Travail actuel de la DM sur les refus de soins discriminatoires avec le défenseur des droits.
- **Sollicitations du défenseur des droits** : la DM est en copie de la demande et toute réponse au défenseur des droits doit être soumise préalablement à la DM
- **Evolution de l'outil médialog+ pour la saisie des médiations.**
- **Webinaire DM le 11 décembre** : Rappel des modalités de traitement des dossiers sensibles et saisines issues du défenseur des droits, actualités réglementaires, rappel des procédures et du circuit de traitement des dossiers GPA
- **Réunions plénières des correspondants régionaux les 5 février et 18 juin** : Ces réunions ont fait l'objet d'un retour aux médiatrices de la région AURA. Ces réunions permettent d'évoquer des problématiques partagées et de s'interroger sur nos pratiques.
- **Séminaire annuel des médiateurs 15 octobre 2025 «coordonnez en région, faire vivre la médiation»** : La Direction de la médiation a réuni à la CNAM tous les médiateurs locaux. La journée a été dédiée à un travail collaboratif avec pour principal objectif la coordination en région (avec la collaboration du LAB INNOV') :
 - Atelier sur les attentes réciproques des médiateurs locaux, des correspondants régionaux, de la direction de la médiation.
 - Atelier état des lieux sur la coordination régionale.
 - Atelier optimisation de la coordination régionale.



Groupe des médiateurs locaux



PLAN D'ACTION REGIONAL CORRESPONDANCE REGIONALE AURA.

A la suite du séminaire, les médiatrices de la région AURA ont travaillé sur **un plan d'action** final qui a été transmis par la médiatrice de Haute-Savoie correspondante régionale AURA, en fin d'année à la direction de la médiation.

Action 1 : Désignation d'un adjoint au correspondant régional (Chantal GARNIER (Cpam38)).

Action 2 : Élaboration d'une cartographie des compétences : 1 médiateur en appui des autres médiateurs en fonction de son domaine d'expertise.

Action 3 : Création d'un groupe zoom régional pour échanger sur des problématiques (sans identification de l'assuré).

Action 4 : Café digital ½h par mois (échanges informels pour créer du lien en région mais aussi pour partager nos pratiques)

Action 5 : Maintien de 2 réunions régionales avec analyse de dossier

Action 6 : Poursuite de la réunion annuelle médiation CARSAT, URSSAF, URSSAF CPSTI, France Travail, Défenseurs des droits, avec élargissement avec la CAF, MSA, MGEN, Mutualité Française.

Ce plan d'action donnera lieu à un retour de la part de la DM, et d'un suivi des actions mises en place.

Actions déjà déployées :

Groupe Liam régional pour questions et partages de pratiques

Groupe WhatsApp pour déplacements et rencontres

Réunions régionales à l'issue des réunions nationales (alternance présentiel et zoom)

Réunion annuelle médiation avec les médiateurs CARSAT, URSSAF, URSSAF CPSTI, France Travail, et les Défenseurs des droits

EVENEMENTS AVEC LE RESEAU DE LA MEDIATION EN REGION AURA.

- Participation des médiatrices AURA au **Webinaire proposé par le service relations internationales** de la CPAM de Haute-Savoie :

- Rappel de la réglementation
- Zoom sur le traitement des dossiers pour les assurés frontaliers

- Mars 2025 : **réunion médiatrices AURA et médiateurs URSSAF CPSTI AURA.**

- Septembre 2025 : diffusion du **rapport d'activité médiation AURA.**

- Octobre 2025 : **réunion régionale des médiateurs CPAM AURA, correspondants régionaux de la médiation CAF, CPSTI, URSSAF, CARSAT, France travail :**

- Présentation du périmètre d'intervention des médiateurs et des défenseurs des droits
- Précisions sur les modalités d'échanges et les circuits de travail
- Point sur les dossiers co-instruits



02

LES TEMPS FORTS DE L'ANNEE :

B - LES CHIFFRES CLES

66
saisines

80% Requérants directs

● Origine des saisines

2% Direction médiation

dont médiateurs institutionnels, médiateurs autres branches ou régimes, délégués du DDD etc...)

18% Autres

dont les services internes CPAM, associations, etc...)



● Suites données

Résolutions: **95,5%**

Désaccords persistants: **3%**

Orientations: **0%**

Abandons: **1,5%**



Gestion des bénéficiaires 6,1%

Dont Rattachement / immatriculation: **50%**

Dont PUMA: **50%**



Prestations en espèce 40,9%

Dont maladie, maternité, paternité: **88,9%**

Dont invalidité: **11,1%**

● Répartition par processus



Frais de santé 34,9%

Dont « soins »: **43,5%**

Dont « soins à l'étranger »: **13%**



Risques professionnels 13,6%

Dont « PE AT/MP »: **55,6%**

Dont « reconnaissance initiale, nouvelle lésion, rechute, aggravation »: **33,3%**



Autre 4,5%

Dont « ASS »: **0%**

03

LA PLUS VALUE DE LA MEDIATION : CAS SIGNIFICATIF

DÉMARCHE D'ACCORD PRÉALABLE POUR PRISE EN CHARGE DE FRAIS DE TRANSPORTS :

Situation :

La médiation est saisie par Mme X maman désespérée par les frais engagés par les traitements de sa fille et désemparée face à la complexité des démarches administratives. Elle a adressé à la CPAM des demandes d'accord préalable qui n'ont jamais été reçues. Une partie des transports doit être réalisée la semaine suivante.

Décision :

La médiation a demandé des duplicatas de demande d'accord préalable à l'assurée puis les a transmis pour avis à l'échelon local du service médical qui, après analyse a accordé la prise en charge du transport jusqu'à Paris.

La plus-value de la médiation :

L'intervention de la médiation a permis :

- d'obtenir la prise en charge des transports sur une structure adaptée à la pathologie de l'assuré,
- d'accompagner l'assuré dans ses démarches administratives suite à de nombreuses incompréhensions dans la prise en charge des transports (démarche de l'entente préalable et demandes de remboursement)
- d'apporter un soutien dans le parcours de soins de l'assuré

Enfin, je tenais à souligner la réactivité du service médical qui a su prendre conscience de la gravité de la situation, permettant ainsi à l'assuré de bénéficier d'une prise en charge adaptée à son état de santé et également du service frais de santé qui a notifié rapidement la décision et a également pu procéder au paiement d'autres transports pour lesquels la maman n'avait pas demandé le remboursement.



Conclusions

Perspectives :

Juin 2026 : 1ère réunion régionale médiateurs CAF/CPAM AURA.

Septembre 2026 : Séminaire médiation CPAM à Strasbourg.

Octobre 2026 : Réunion régionale des médiateurs CPAM AURA avec la mutualité française, défenseurs des droits, correspondants régionaux de la médiation CAF, CPSTI, URSSAF, CARSAT, FT.

TÉMOIGNAGES

“C’est un immense soulagement...je vous remercie infiniment pour vos actions.”

Madame L.

“ Je tiens à vous remercier de votre efficacité et la réactivité face à la situation, merci pour votre retour ”

Monsieur T.

“Je tiens à vous remercier sincèrement pour votre intervention rapide et efficace concernant le versement de mes indemnités journalières.

J'ai bien reçu votre message m'informant qu'un paiement a été mandaté, et je suis soulagée de savoir que la situation se résout.

Votre aide a été précieuse et a grandement contribué à alléger ma situation.”

Mme J

“Je vous remercie infiniment, vous êtes une personne sérieuse et compétente dans son travail, cela fait du bien...”

Monsieur P.

“Madame,

Je tiens à vous remercier d'avoir pu aboutir dans ce dossier.

J'ai particulièrement apprécié votre disponibilité, votre écoute et vos compétences.

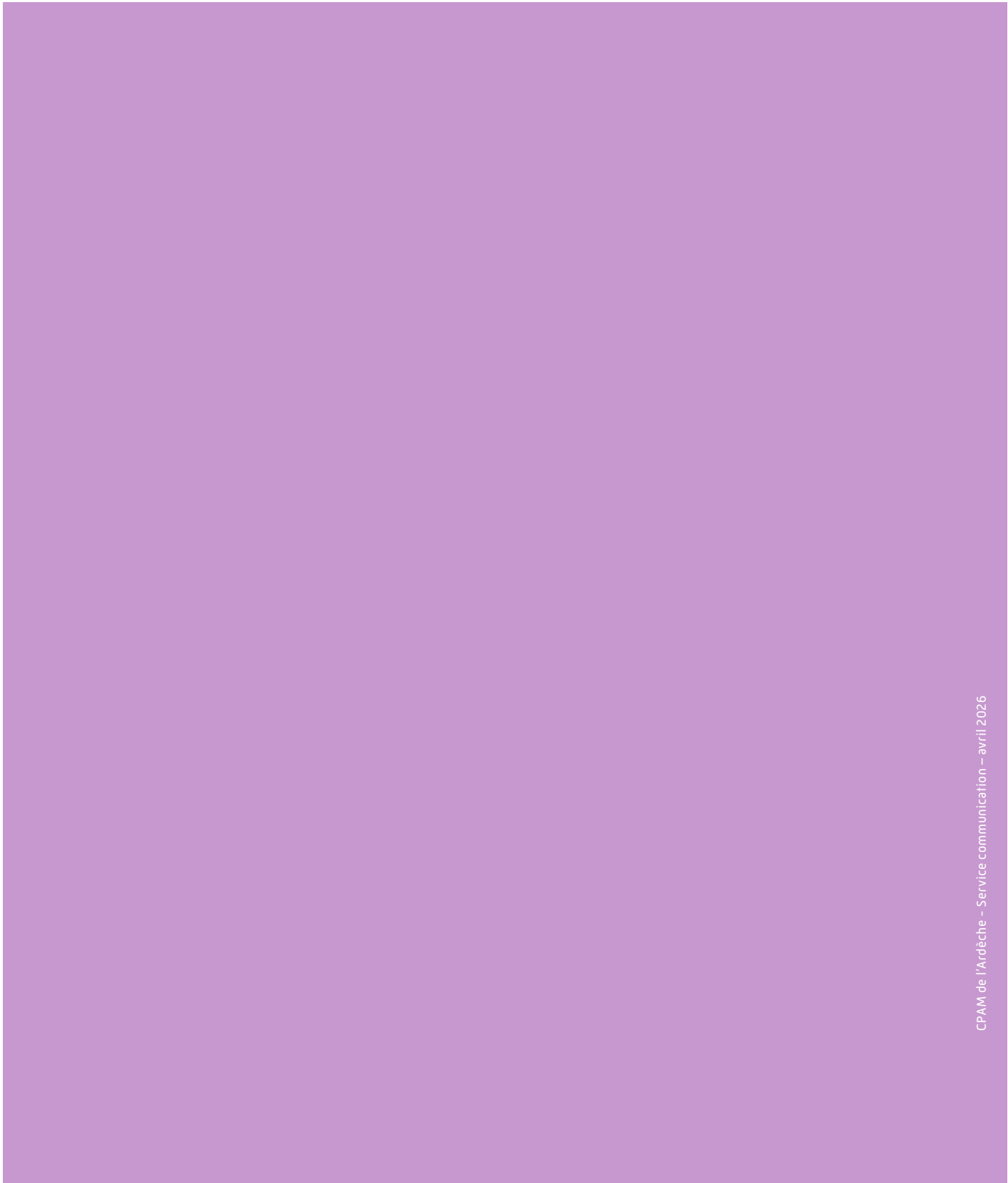
Bien cordialement ”

Délégué du Défenseur
des Droits

“Encore merci pour votre efficacité dans le traitement de mon dossier..

Merci pour votre persévérance et votre retour à chaque étape du traitement de ma situation...merci pour votre écoute et vos conseils aguerris,”

Madame G



CPAM de l'Ardèche – Service communication – avril 2026