

BILAN 2024

MÉDIATION

CPAM DE LA DORDOGNE



« Bien écouter c'est presque répondre » (Marivaux)

I - Les temps forts de l'année

II - Le Bilan

1. Volume des saisines
2. Publics concernés et origine
3. Canaux de saisines
4. Répartition par nature de saisines
5. Saisines par processus
6. Répartition des suites données
7. Délais de traitement
8. Indicateurs d'activité

III - Les perspectives

EDITO du médiateur

La médiation est aujourd'hui incontournable dans notre société et dans nos organisations.

C'est un dispositif qui, par essence, doit être malléable pour répondre aux besoins des usagers tout en respectant les contraintes des organisations au sein desquelles elle s'exerce.

La Direction de la médiation à la CNAM a ouvert l'exercice du médiateur en replaçant l'usager au cœur de la démarche.

Aujourd'hui le médiateur n'est plus un simple régulateur. C'est un acteur qui véhicule l'image de l'assurance maladie, qui recherche la qualité de service, qui s'engage dans une démarche transverse et qui est le témoin de l'insatisfaction, mais aussi de l'amélioration de l'offre de service et de la réponse attendue par nos publics.

La médiation étant généralement là pour répondre aux situations les plus sensibles, elle doit pouvoir s'exercer sans interruption, ce qui implique une suppléance effective.

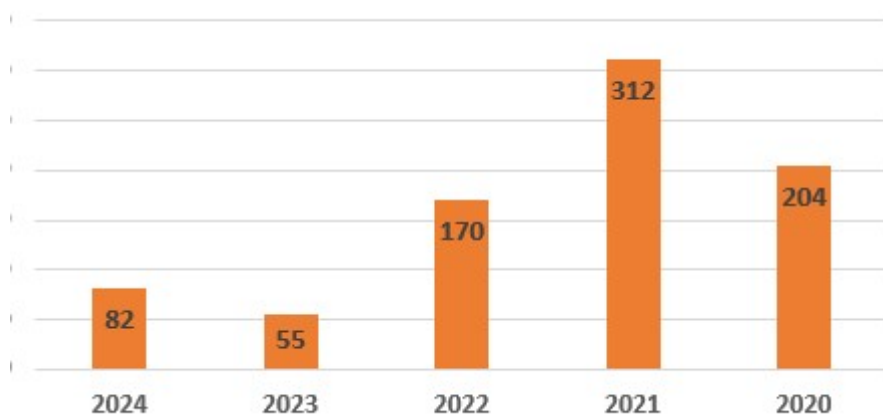
L'année 2024 à la CPAM de la Dordogne a vu son nombre de saisines en hausse par rapport à 2023

I – Les temps forts de l'année

- Reprise de la fonction de la médiation en février 2024 par Anne-Laure Pelletier et Isabelle Naboulet
- Appui de la correspondante régionale médiation de la Cnam de Pau, Mme Carmen Porte et restitution trimestrielle des réunions régionales
- Partage d'information sur le groupe LIAM médiation
- Revue de dossiers mensuelle réalisée avec Mme Camblanne
- Participation à la journée nationale de la médiation à la Cnam le 24/09/2024, journée articulée autour de 2 thèmes :
 - Le médiateur, acteur de la qualité de service et force de proposition
 - Le médiateur, acteur du dialogue et du partenariat
- Evolution des motifs et sous-motifs Médialog+ à compter de janvier 2025 : simplification et diminution des motifs et sous motifs (réciproquement de 37 à 25 et 252 à 128) : action réalisée par un groupe de travail national qui doit permettre de faciliter l'analyse qualitative de l'activité de médiation
- Volet réglementation :
 - Gestion des dossiers GPA (gestation pour autrui / forme d'assistance médicale à la procréation) : traitement attentionné avec une remontée systématique à la Cnam
- Parution de la Lettre réseau DDO-113/2024 le 04/11/2024 : elle vise à préciser certains impératifs de la LR-DM-2/2023 sur les évolutions du rôle du médiateur, son positionnement et l'activité de médiation.

II – BILAN

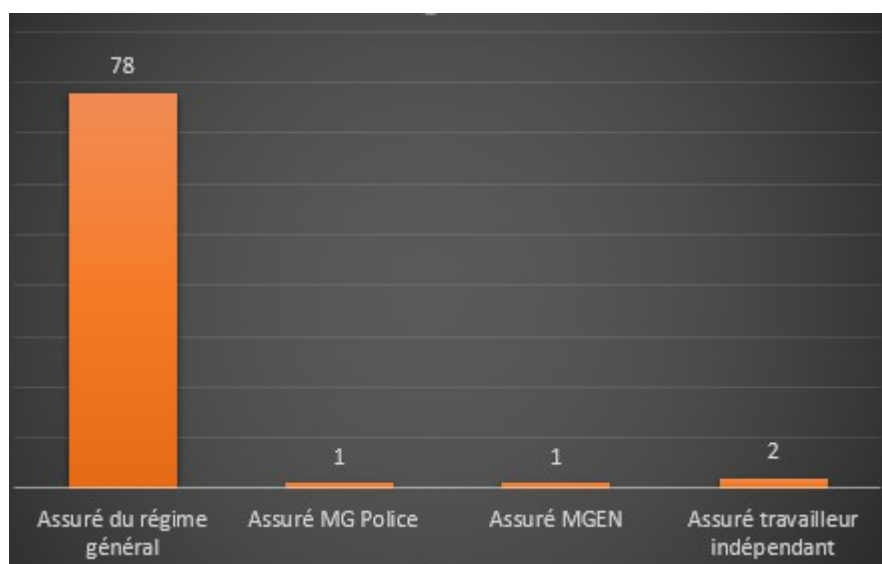
1. Le volume de saisines



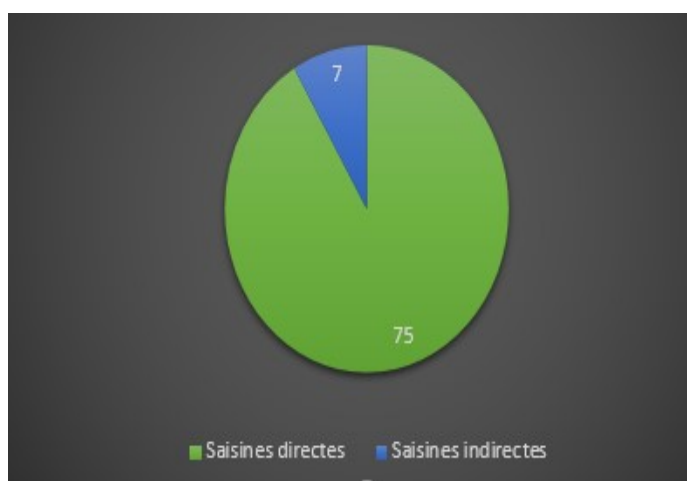
Entrées en hausse

Recentrage sur le champ
d'intervention du médiateur avec
réorientation des réclamations
vers les services experts (a
contrario des années précédentes)
comme le recommande la tutelle

2. Les publics concernés et origine des saisines (en nombre)

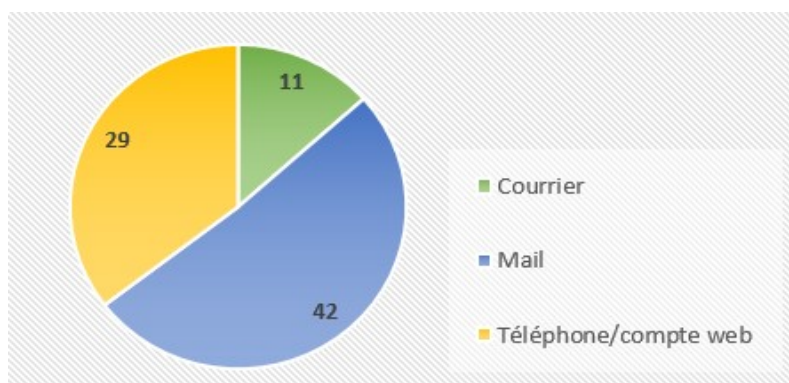


La majorité des saisines
provient des assurés du
régime général



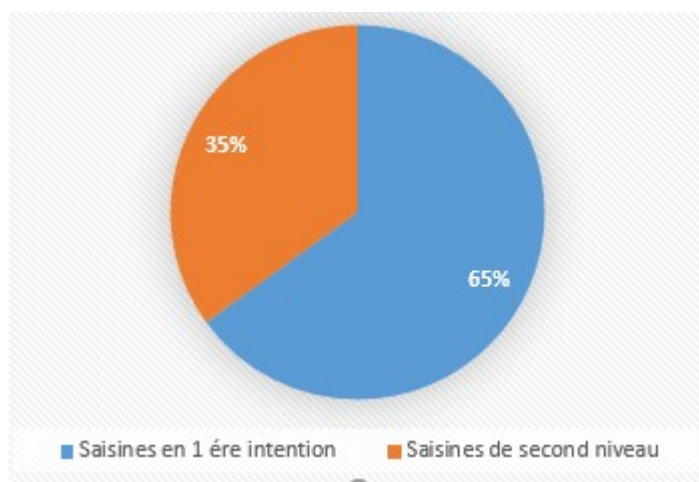
■ Requérrants directs
■ Direction médiation, défenseur
des droits, service social...

3. Les canaux de saisines



- Les assurés utilisent en grande majorité le canal numérique via un courriel ou leur compte ameli

4. La répartition par nature des saisines

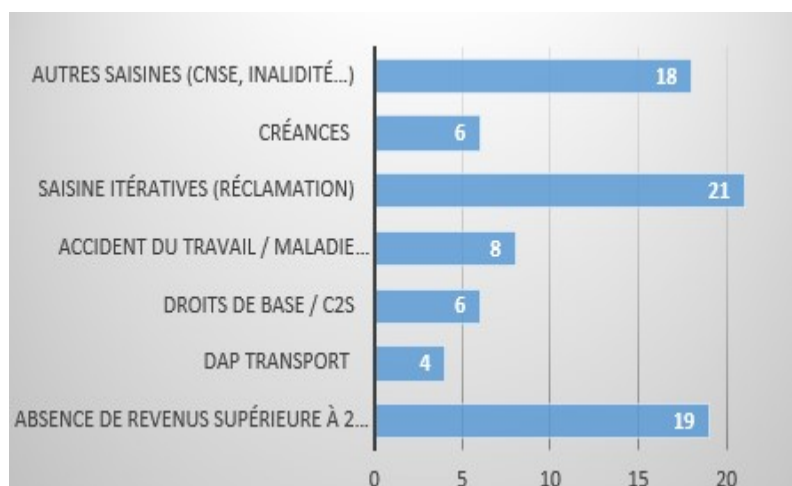


Saisines en 1^{ère} intention 35% (38% en 2023)

Elles sont traitées directement par le médiateur et ne passent pas par un traitement préalable des services métier en réclamation.

Saisines de 2^o niveau 65 % (62% en 2023)

Elles sont prises en charge en médiation **suite à une première réclamation insatisfaisante** ou suite à des réitérations à caractère urgent et sensible.



La majorité des saisines concerne des réitérations.

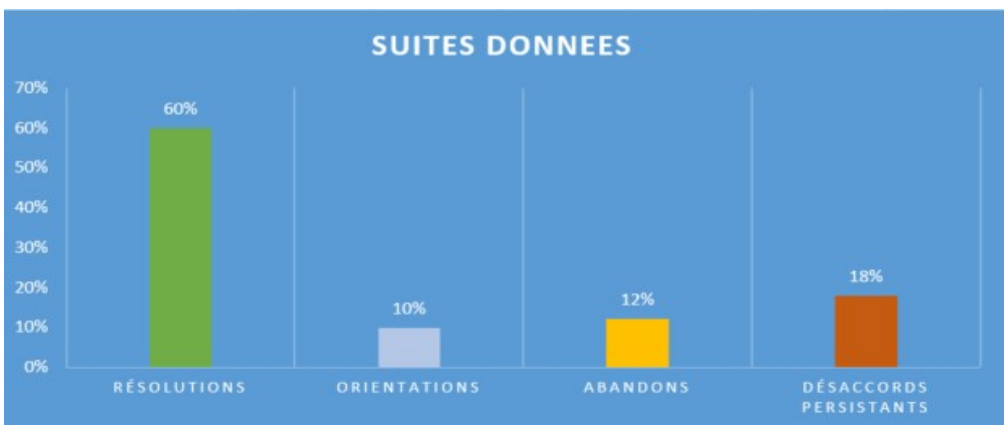
Essentiellement sur des incompréhensions des circuits et des décisions : le médiateur joue son rôle de facilitateur pour expliquer voire corriger. (Indemnités journalières, délais de paiement, soins à l'étranger)

5. Les saisines par processus

Fonds concernés	2024	2023	2022
maladie/maternité/paternité/adoption	67%	70%	68%
AT/MP/invalidité	33%	30%	32%

PROCESSUS %	2024	2023	2022	
GESTION DES BENEFICIAIRES	6	3	50	Transfert de compétence vers la MISAS accès aux soins sur les recherches en médecins traitants (hors champ médiation)
PRESTATIONS EN NATURE	8	18	13	Thématique des transports
PRESTATION EN ESPECES <i>Assurances Sociales</i>	40	56	26	Les saisines portent sur des indemnités journalières maladie maternité paternité
RISQUES PROFESSIONNELS	8	23	11	Reconnaissance initiale, nouvelle lésion, rechute

6. La répartition des suites données aux saisines



**TAUX DE
RESOLUTION**
2022 : 74%
2023 : 67%
2024 : 60%

Les résolutions regroupent les explications données, les solutions trouvées, les décisions révisées, les paiements reçus
Les orientations des saisines se font vers le service contentieux, les autres services internes ou partenaires : après étude et examen du dossier le médiateur estime que le dossier doit être traité par une autre partie.

Les abandons font suite à l'absence de retours des réclamants suite demande de pièces complémentaires ou désistement.

Le désaccord persistant : le médiateur n'a pas réussi à transmettre les éléments de compréhension au demandeur et a dû clôturer la saisine en application de la réglementation

Quelques exemples pour illustrer :

- **Erreur d'affiliation sur l'état civil de l'assuré** : Mr IC né en 1989 en Grèce – arrive en France en 2021 où il occupe un emploi de salarié : en décembre 2021, il a bénéficié de soins au Centre Hospitalier de Bergerac. Malgré des droits ouverts auprès de la cpam, ces soins lui ont été facturés. Une erreur dans l'orthographe de son nom de famille n'a pas permis le tiers payant. La dette a fait l'objet d'une saisie sur salaire. Après étude attentionnée par le médiateur, et au vu du contexte de l'erreur commise, nous avons levé la forclusion afin de rembourser la facture à l'établissement. Le droit à l'erreur a facilité aussi la résolution de cette demande tardive.
- **Arrêts de travail non indemnisés de mai, juin et septembre 2023** : Réitérations ++, l'assuré Mr FM a sollicité la cpam à plusieurs reprises pour paiements des arrêts de travail à son employeur La poste. Les arrêts initiaux étaient cochés à tort en rapport avec sa pension d'invalidité. L'assuré nous a transmis des arrêts de travail corrigés par son médecin traitant mais non pris en compte par le service IJ. Suite intervention attentionnée du médiateur, le service PE a repris le dossier et a payé les périodes manquantes.
- **Intermittent du spectacle et congés maternité** : médiation suite rejet IJ maternité. Dans un 1er temps, le service des IJ a maintenu le rejet. Suite échange avec la correspondante régionale de la médiation, les explications données au service IJ ainsi que des pièces complémentaires de l'assurée ont permis de revoir l'ouverture des droits et l'assurée a pu bénéficier de ses indemnités journalières maternité.
- **Arrêts de travail en lien avec une maladie professionnelle** : Mr ST a été reconnu en maladie professionnelle depuis le 15/10/2021. Suite à des erreurs d'écritures de médecins (maladie au lieu de maladie professionnelle), l'assuré a sollicité la cpam pour un rdv à l'accueil. Cela lui a permis de faire corriger les arrêts de travail. Par la suite, son employeur n'a pas délivré les attestations de salaires (février, mars et avril 2023) en maladie professionnelle alors que seules ces pièces étaient manquantes. L'intervention du médiateur a permis de dénouer cette situation avec un appel des services de la CPAM à l'employeur qui a fourni les bons documents. Le dossier de l'assuré a ainsi été régularisé.

7. Les délais de traitement des saisines

	2024	2023	2022
Délai de traitement < à 21 jours	52%	49%	86%
Délai de traitement de 22 à 30 jours	29%	9%	5%
Délai de traitement > 1mois	19%	42%	9%

8. Niveau de maîtrise de l'activité

Indicateurs	Objectif	Moyenne annuelle 2024	Moyenne annuelle 2023
Taux d'accusé réception dans un délai de 7 jours	80%	100%	87%
Taux de dossier pris en charge, 1er acte d'instruction dans le délai de 15 jours		100%	83%
Taux de dossiers suivis, 2ème acte d'instruction dans le délai de 15 jours		95%	85%

III – Perspectives 2025

- Journée nationale de la médiation le 15 octobre 2025. L'ensemble des médiateurs et suppléants, assistants, médiateurs externes, Directeurs partenaires sont conviés à cette journée.
- Formation des médiateurs à venir avec une refonte de la formation suite à un groupe de travail national

