



RAPPORT D'ACTIVITÉ DE LA MÉDIATION 2024

SOMMAIRE

Introduction

LE MOT DE LA SOUS-DIRECTRICE
L'ÉDITO DE LA MÉDIATRICE

01. La médiation de l'Assurance Maladie

LE RÉSEAU DE LA MÉDIATION
RÔLE ET MISSION DE LA MÉDIATION

02. Les temps forts de l'année

LES FAITS MARQUANTS
CHIFFRES CLÉS

03. La plus-value de la médiation

LA MÉDIATRICE DE LA CPAM : ACTRICE DE LA QUALITÉ DE SERVICE
EXEMPLES DE SITUATIONS TRAITÉES EN MÉDIATION

Conclusion

INTRODUCTION

Le mot de la sous-directrice

Ce rapport d'activité met en lumière l'action de la Médiation en 2024. Après une année 2023 qui a marqué le point de départ de notre contrat pluriannuel de gestion 2023 – 2027, 2024 a reflété cette feuille de route par l'engagement des équipes au service de la performance pour nos publics.

Après une forte diminution des saisines l'année précédente, le nombre de demandes de médiation pour les assurés s'est stabilisé en 2024. Celles-ci ont principalement concerné les revenus de remplacement (48 %) et les frais de santé (25 %).

Au-delà de ces données chiffrées, ce rapport présente les grands champs d'intervention de la Médiation et témoigne par des exemples concrets de la plus-value de ce secteur pour entretenir et consolider la relation de confiance avec nos publics.

Je remercie très sincèrement les deux collaboratrices de la Médiation pour leur mobilisation et leur action dans la résolution de ces situations complexes.

Estelle Coulmain, sous-directrice pilotage et accompagnement des transformations à la CPAM d'Ille-et-Vilaine

L'édito de la médiatrice

Ultime étape de l'écoute attentionnée, la Médiation est un maillon essentiel dans les relations entre la CPAM et ses usagers. Elle vise à garantir aux assurés, professionnels de santé et employeurs un examen attentif des situations sensibles ou des sollicitations réitérées, afin de rétablir le lien entre l'utilisateur et l'institution, et d'apporter une réponse adaptée et personnalisée.

Prendre le temps d'écouter, donner du sens aux décisions prises, trouver une issue à des situations parfois inextricables, savoir introduire un peu de souplesse dans l'application d'une réglementation complexe et parfois rigide, sont au cœur des missions de la Médiation.

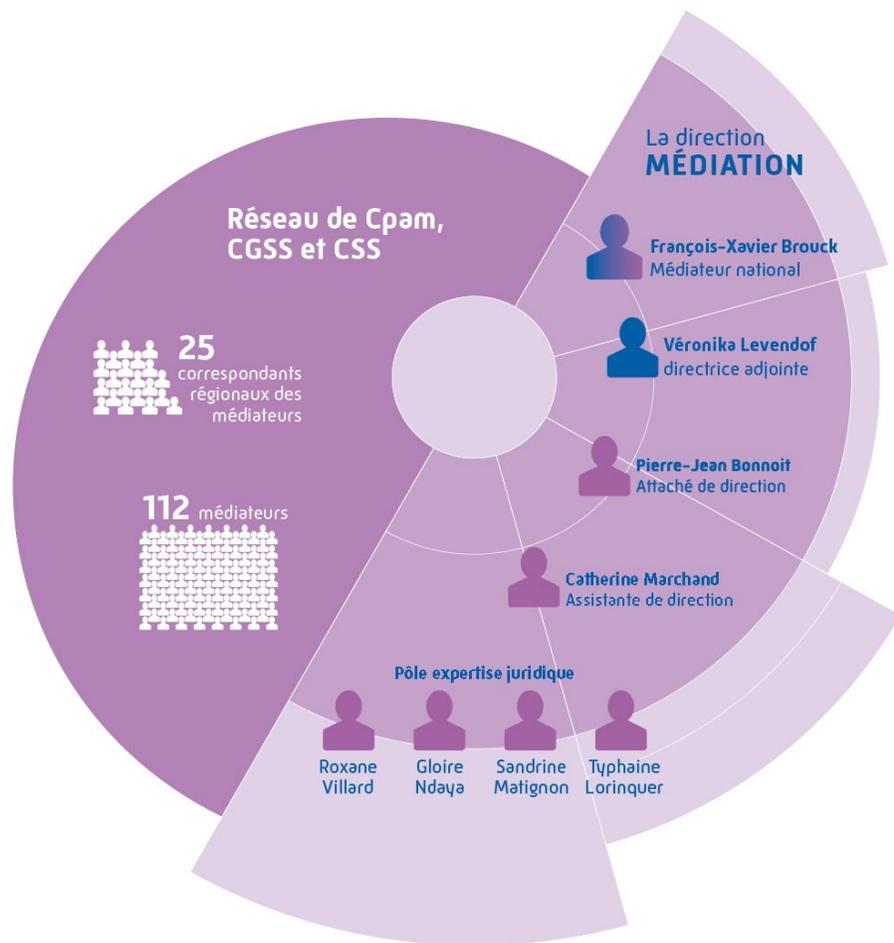
Après un retour à la normale en 2023, le nombre de saisines s'est stabilisé en 2024, permettant une prise en charge personnalisée et approfondie des situations. Les requérants manifestent toujours un grand besoin d'écoute, d'explications et d'accompagnement. Ils apprécient d'avoir un interlocuteur privilégié.

Je remercie vivement Laurence Daniel, déléguée à la Médiation, pour sa collaboration sans faille depuis plus de dix ans, ainsi que la sous-directrice de la CPAM, pour nos échanges constructifs et pour son accompagnement. Je remercie également le Directeur de la CPAM pour la confiance qu'il m'accorde dans l'exercice de cette belle mission.

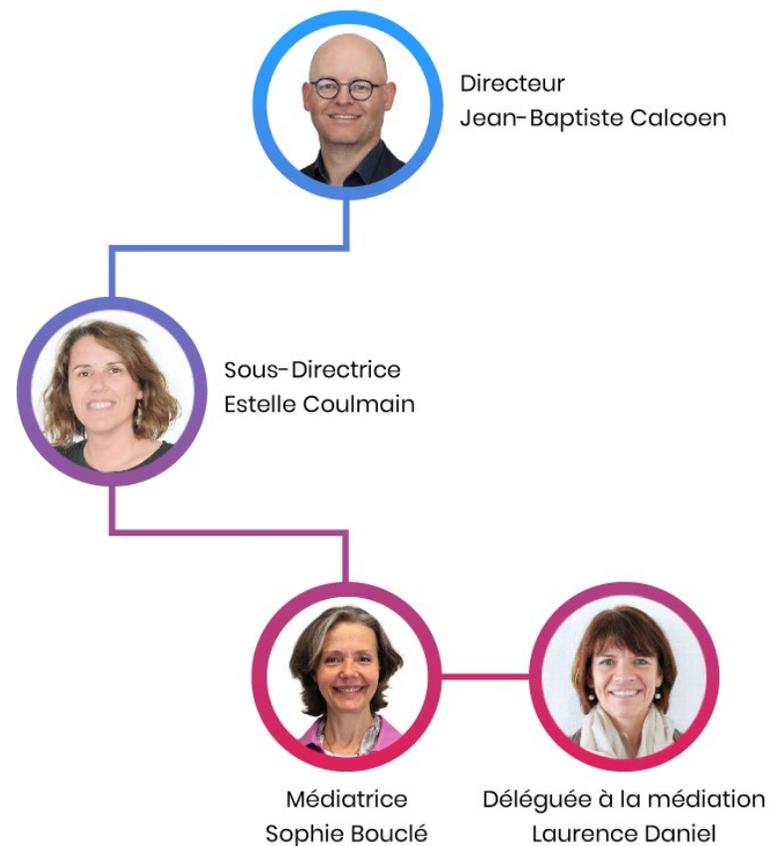
Sophie Bouclé, médiatrice de la CPAM d'Ille-et-Vilaine
et correspondante régionale Bretagne

1. LA MÉDIATION DANS L'ASSURANCE MALADIE

❖ L'organisation du réseau de la médiation



❖ L'organisation à la CPAM d'Ille-et-Vilaine



❖ Rôle et mission de la Médiation

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

- Elle fait intervenir un tiers dans la relation usager / organisme.
- Elle s'exerce dans des cas qui n'ont pas trouvé de réponse satisfaisante dans le cadre de la réclamation.
- Elle permet d'ouvrir une nouvelle voie de communication, de rétablir un équilibre, de faire 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 particulièrement préjudiciables à l'utilisateur.
- Elle permet de restaurer un lien de confiance et de redonner à chacun (organisme, usager) sa place, dans le contexte détérioré, en prenant en compte les situations dans leur globalité.

Les médiateurs et médiatrices sont des observateurs privilégiés des incompréhensions, des insatisfactions et des dysfonctionnements. A ce titre, ils exercent un rôle d'alerte afin de détecter, évaluer et prévenir les difficultés rencontrées par les requérants. Ils proposent des améliorations de la qualité de service.



2. LES TEMPS FORTS DE L'ANNÉE 2024

Un appui et une coordination nationale

2024 a vu aboutir le travail des groupes nationaux issus du séminaire de juin 2023, notamment sur l'harmonisation des pratiques, les procédures, les outils d'aide à la prise de fonction et à la réalisation des missions de médiateur.

Les réunions thématiques animées par la direction de la Médiation de la Caisse Nationale d'Assurance Maladie (DM-CNAM) à l'attention du réseau se sont poursuivies, permettant aux médiateurs locaux et délégués à la médiation d'approfondir leurs connaissances techniques et d'harmoniser leurs pratiques, en particulier sur les sujets complexes et/ou sensibles.

Les réunions plénières entre la DM-CNAM et les correspondants régionaux se sont également poursuivies.

Journée Nationale de la Médiation

Le 24 septembre 2024, une Journée Nationale de la Médiation organisée par la DM-CNAM a réuni à Paris les médiateurs de toutes les CPAM, leurs équipes, ainsi que des intervenants d'horizons variés, autour de deux thèmes :

- « Le médiateur, acteur de la qualité de service et force de proposition ».
- « Le médiateur, acteur du dialogue et du partenariat ».

2. LES TEMPS FORTS DE L'ANNÉE 2024

Une correspondante régionale

La médiatrice de la CPAM d'Ille-et-Vilaine, est également correspondante régionale. Elle fait le lien entre la direction de la Médiation de la CNAM et le réseau des médiateurs locaux de Bretagne.

Outre l'animation, elle a poursuivi cette année son appui de premier niveau aux médiateurs de la région.

Un réseau régional

En 2024, trois réunions ont eu lieu entre les équipes de médiation des quatre CPAM bretonnes, permettant d'échanger sur des problématiques concrètes et des dossiers particuliers.

Un réseau partenarial élargi

Pour fêter les 10 ans du réseau partenarial breton, une rencontre particulière a été organisée le 21 novembre 2024 sur une journée complète, sur le thème :

« L'utilisateur est une personne : comment la médiation peut-elle en prendre soin ? »

sous différentes approches (opérationnelle, sociologique, philosophique, etc.).

Cette rencontre exceptionnelle a été ouverte aux étudiants de Sciences Po Rennes, qui accueillait l'évènement.

Malgré la neige et les difficultés de transport, 145 personnes étaient présentes, venant d'organismes divers tels que les CPAM, Caf, Carsat, Urssaf et France Travail, délégués de la Défenseure des Droits (DDD), Conseil Départemental de l'Accès aux Droits, Département, Rennes Métropole, Université, tribunaux, Ministères, etc.

❖ Quelques chiffres 2024

257
saisines

256
saisines
en 2023



44 % requérants directs

2023 : 47 %

● Origine des saisines

**32 % Direction Médiation
CNAM**

dont Ministère, médiateurs institutionnels,
médiateurs d'autres branches ou régimes,
délégués du DDD etc.

2023 : 19 %

24 % autres

dont les services internes CPAM,
associations, etc.

2023 : 34 %

❖ Quelques chiffres 2024

● Répartition par processus



Gestion des bénéficiaires : 11 %

dont carte Vitale / formulaire européen : 41 %

dont rattachement / immatriculation : 41 %

2023 : 16 %



Frais de santé : 25 %

dont soins : 26 %

dont soins à l'étranger : 17 %

2023 : 31 %



Revenus de remplacement : 48 %

dont maladie, maternité, paternité : 72 %

dont invalidité : 28 %

2023 : 39 %



Autres : 8 %

2023 : 3 %



Risques professionnels : 8 %

dont PE AT/MP : 40 %

dont reconnaissance initiale, nouvelle lésion, rechute, aggravation : 35 %

2023 : 11 %

● Suites données



Orientations : 14 %

2023 : 23 %



Résolutions : 80 %

2023 : 68 %



Abandons : 4 %

2023 : 3 %



Désaccords persistants : 2 %

2023 : 6 %



**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

3. LA PLUS-VALUE DE LA MÉDIATION

Dernière étape de l'écoute attentionnée, la médiation offre la possibilité d'aborder différemment une situation qui semble sans solution. Elle complète les actions menées dans les services de la CPAM.

La médiatrice et la déléguée à la Médiation se rapprochent des usagers (assurés, professionnels de santé, employeurs) et des services de la caisse, pour entendre leur point de vue. Elles tentent de rétablir si besoin le lien entre les usagers et le service public.

L'activité s'exerce dans le cadre de règles professionnelles et déontologiques spécifiques. Les situations sont analysées dans leur globalité, avec neutralité et impartialité, sans prendre parti ni pour la caisse, ni pour l'utilisateur.

La médiatrice ne prend pas de décision. Elle fait des propositions et rend des avis.



3. LA PLUS-VALUE DE LA MÉDIATION

Le différend peut être solutionné par un accompagnement et des explications personnalisées, permettant de redonner du sens, dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur.

La décision de la CPAM contestée par l'utilisateur peut aussi donner lieu à une régularisation, si des éléments nouveaux ou non pris en compte initialement le permettent, ou si la règle de droit n'avait pas été respectée. Dans certains cas exceptionnels, dans lesquels l'application de la réglementation génère des conséquences disproportionnées ou contraires à la volonté du législateur, la médiatrice peut proposer au Directeur de déroger à la réglementation. Ces situations sont rares.

La médiatrice de la CPAM : actrice de la qualité de service

Observatrice privilégiée en raison de son positionnement interne et de la nature des dossiers dont elle est saisie, la médiatrice peut déceler des situations dans lesquelles l'application des textes ou des procédures a généré de l'incompréhension ou des dysfonctionnements.

Grâce à ces constats, elle alerte, fait des propositions d'amélioration et participe à la mise en place d'actions correctrices.

En 2024, 15 propositions d'amélioration ont été faites vers les pilotes, soit presque le double de 2023 (huit propositions). Elles ont concerné tant les procédures que le fond : par exemple la coordination dans l'envoi de différents courriers à un même assuré ; la corrélation entre la composition du foyer et les ressources prises en compte dans l'analyse des droits à l'Aide Médicale d'Etat. Plusieurs signalements ont ainsi favorisé la qualité de service.

Par ailleurs, depuis 2024 la gestion des demandes de prestations en lien avec une gestation pour autrui sont directement instruites par la médiatrice, en lien avec les services de la CPAM et la direction de la Médiation de la Caisse Nationale, afin d'harmoniser les pratiques.

EXEMPLES DE SITUATIONS TRAITÉES EN MÉDIATION

Les exemples relatés ici visent à illustrer l'activité de la Médiation, qui est très variée. Les solutions proposées dans ces cas particuliers ne peuvent pas être transposées à des situations qui paraîtraient similaires, chacune étant un cas singulier et unique.

Ouverture de droits au-delà de 6 mois

La Médiation a été saisie par une assistante sociale de la situation d'une assurée qui n'avait pas pu percevoir d'indemnités journalières maladie sur la totalité de son arrêt datant de 2021.

L'assurée avait pu bénéficier d'une indemnisation sur les six premiers mois, mais au-delà les bulletins de salaire ne faisaient pas apparaître les 600 heures de travail requis. Or l'employeur (service public) ne pouvait pas refaire rétroactivement les bulletins de salaire.

Après rapprochement de la Médiation avec l'employeur, des attestations ont pu être produites pour cette assurée, qui était agent contractuel.

Le service de la CPAM en charge des indemnités journalières a pu rapprocher ces documents des indications figurant dans les bulletins de salaire fournis (notamment des rappels de rémunération sur des mois précédents). Les éléments ont été estimés recevables et une nouvelle étude exhaustive des droits a été faite, laquelle a conduit à un rappel complet d'indemnités au profit de l'assurée.

Loi en faveur du pouvoir d'achat des professions libérales

En application de la réglementation, les cotisations des professions libérales à faibles revenus ont été supprimées en 2022 et 2023. Cette réglementation se voulait favorable au pouvoir d'achat.

En 2024, une assurée enceinte a demandé l'indemnisation de son congé maternité.

Or l'étude des droits à indemnisation maternité est en partie basée sur les revenus cotisés les années précédentes. Dans cette situation, l'exonération de cotisation conduisait l'assurée à avoir un droit à indemnisation très faible.

L'étude par la Médiation a montré que la loi produisait dans cette situation un effet manifestement contraire à celui recherché par le législateur, lequel figure dans l'intitulé-même de la loi : protéger le pouvoir d'achat. La médiatrice de la CPAM a saisi la CNAM. Cette dernière a ensuite donné des consignes nationales afin que ce type de situations soit réexaminé.

L'assurée a ainsi pu percevoir une régularisation d'indemnisation maternité.

EXEMPLES DE SITUATIONS TRAITÉES EN MÉDIATION

Capital décès

La conjointe d'un assuré décédé a sollicité le versement du capital décès. Un refus lui a été opposé car le relevé de carrière de son mari faisait apparaître que la dernière activité professionnelle exercée était une activité de travailleur salarié, au titre de laquelle ce capital n'était pas dû. La veuve ne comprenait pas ce refus, car selon elle son mari était artisan à la retraite au moment de son décès.

Un montant de 121 € de revenus salariés apparaissait pourtant bien sur le relevé de carrière. La famille n'avait pas connaissance de cette activité, déclarée à une période où l'assuré était déjà retraité depuis huit ans. Ramenée au montant du SMIC horaire de l'époque, cette activité représentait moins de 14 heures de travail. Par ailleurs une évolution réglementaire intervenue deux semaines après le décès de l'assuré était venue assouplir les conditions d'indemnisation.

A titre exceptionnel et compte tenu des circonstances très spécifiques, la médiatrice a proposé que le capital décès soit versé, estimant que l'esprit du législateur était d'éviter un cumul d'indemnisation et non de priver une veuve de celle-ci. Il a donc été considéré que cette activité minime ne constituait pas à proprement parler une « reprise d'activité » dans un autre régime. Le capital a ainsi pu être versé à titre dérogatoire.

Enfants décédés

Une assurée enceinte de triplés était hospitalisée à Rennes dans le cadre de sa grossesse à risques. L'un des trois fœtus est décédé et la vie des deux autres était compromise. L'assurée a alors été orientée vers un hôpital parisien spécialisé. Après le transfert, l'assurée a accouché de trois enfants nés sans vie.

Dans ce contexte très difficile, l'assurée et son mari ont rencontré des difficultés de prise en charge des transports pour des raisons administratives, liées d'une part à une rédaction erronée de la prescription médicale et d'autre part à l'utilisation d'un transport-retour qui n'était pas celui le moins onéreux (train en 1^{ère} classe et non en 2^{nde}).

Lors de l'étude du dossier, il est apparu que les assurés s'étaient retrouvés contraints de prendre leurs billets de train le jour-même de la sortie d'hospitalisation malgré une situation médicale délicate. Ils avaient donc pris les places encore disponibles.

Le service Médical de l'Assurance Maladie a confirmé la nécessité des transports pour l'assurée et pour son mari en tant que personne accompagnante. Après rapprochement avec le service de la CPAM en charge des frais de santé, un remboursement a pu intervenir sans que les documents administratifs n'aient à être refaits.

POUR CONCLURE

Cette année, la Médiation a de nouveau été mobilisée pour trouver des solutions à des situations particulièrement complexes ou sensibles, en complémentarité avec les autres services de la CPAM.

Pour renforcer la synergie avec les différents services de la CPAM, la médiatrice de la CPAM d'Ille-et-Vilaine et la déléguée à la Médiation sont allées à leur rencontre en 2024, pour présenter leur activité et échanger sur les contraintes respectives, ce qui n'avait plus été fait depuis plusieurs années. Ces échanges ont été très intéressants et se poursuivront en 2025.

Au niveau national, de nouvelles rencontres auront également lieu, dans le cadre d'une nouvelle Journée Nationale de la Médiation en octobre 2025.