



RAPPORT D'ACTIVITÉ DE LA MÉDIATION 2025

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 présente l'action de la Médiation au sein de l'Assurance Maladie et les temps forts 2025 pour la CPAM d'Ille-et-Vilaine.

Il rappelle les principaux champs d'intervention de ce secteur et met en lumière par des exemples concrets la plus-value de la Médiation pour entretenir ou rétablir la relation de confiance avec nos publics.

En effet, les saisines, en légère diminution par rapport à 2024 (-7 %), sont le plus souvent complexes et diversifiées. Elles nécessitent une expertise transversale et une approche coordonnée au sein de la CPAM et avec nos partenaires.

Le travail engagé par la Médiatrice de la CPAM et la déléguée à la Médiation a ainsi permis d'aboutir à la résolution de près de 90 % des situations rencontrées.

Je tiens naturellement à les remercier chaleureusement pour leur implication renouvelée et leur engagement auprès de nos publics.

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 avec 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.

Le nombre de saisines est stable en 2025, 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 onze 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.

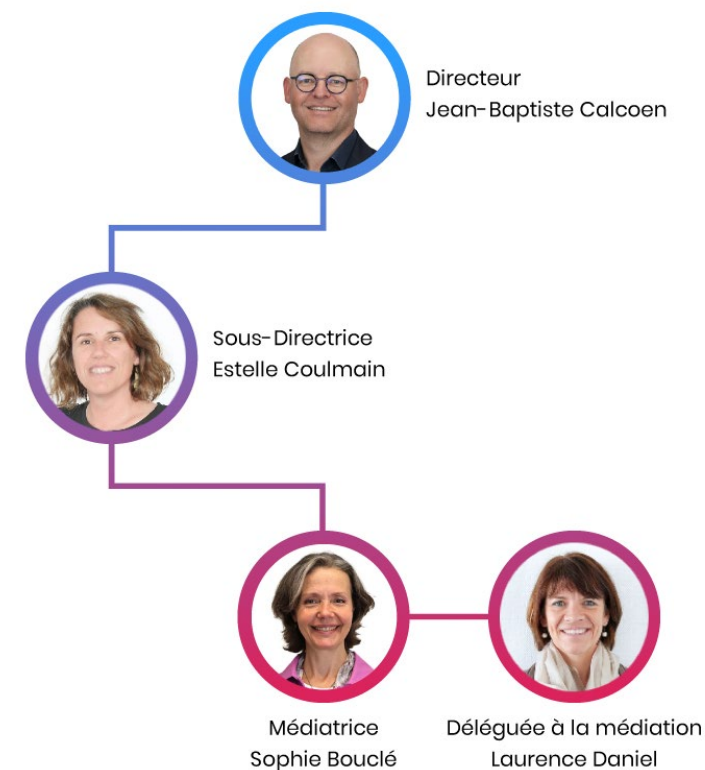
Sophie Bouclé, médiatrice de la CPAM d'Ille-et-Vilaine et correspondante régionale Bretagne

1. LA MÉDIATION DANS L'ASSURANCE MALADIE

❖ Niveau national



❖ A 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 2025

Un appui et une coordination nationale

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 15 octobre 2025, une Journée Nationale de la Médiation a réuni à Paris les médiateurs de toutes les CPAM ainsi que l'équipe de la DM, sur le thème
« *Mieux coordonner en région* ».

Les plans d'action élaborés à la suite de cette journée sont en cours de mise en œuvre.

2. LES TEMPS FORTS DE L'ANNÉE 2025

Une correspondante régionale

La médiatrice de la CPAM d'Ille-et-Vilaine, est également correspondante régionale depuis septembre 2023. Elle fait le lien entre la direction de la Médiation de la CNAM et le réseau des médiateurs locaux de Bretagne.

Outre l'animation de ce réseau régional, elle réalise un appui de premier niveau aux médiateurs de la région.

Un réseau régional

En 2025, trois réunions ont eu lieu entre les médiateurs et assistants des quatre CPAM bretonnes, permettant d'échanger sur des problématiques concrètes et des dossiers particuliers.

Par ailleurs, un point mensuel est désormais réalisé entre les quatre médiateurs, sur un format plus court et plus informel.

Un réseau partenarial élargi

Une rencontre régionale a été organisée le 27 novembre 2025 sur une journée complète, sur le thème :

« Quand je fais médiation, je fais République ».

Les cinq intervenants, d'origine très différentes, ont permis d'élargir la connaissance mutuelle et de nourrir un débat constructif entre les participants venant d'organismes variés, 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.

Un plan de communication interne

Au niveau local, la communication interne s'est poursuivie auprès des services, afin de mieux faire connaître les missions et de favoriser les synergies.

❖ Quelques chiffres 2025

238
saisines

257
saisines
en 2024



41 % requérants directs
2024 => 44 %

● Origine des saisines

12 % Direction Médiation CNAM
dont médiateurs institutionnels, médiateurs
autres branches ou régimes,
délégués de la DDD etc.
2024 => 32 %

47 % autres
dont les services internes CPAM,
associations, etc.
2024 => 24 %

❖ Quelques chiffres 2025

● Répartition par processus



Gestion des bénéficiaires **15 %**

dont carte Vitale / formulaire européen 18 %

dont rattachement / immatriculation 76 %

2024 => 11 %



Frais de santé **32 %**

dont soins 47 %

dont soins à l'étranger 21 %

2024 => 25 %



Prestations en espèce **40 %**

dont maladie, maternité, paternité 76 %

dont invalidité 24 %

2024 => 48 %



Risques professionnels **8 %**

dont prestations AT/MP 53 %

dont reconnaissance initiale, nouvelle lésion,
rechute, aggravation 26 %

2024 => 8 %



Autre **5 %**

2024 => 8 %

● Suites données



Médiations abouties : 89,5 %

Palement / droits accordés

Solution alternative (orientation, ASS, etc.)

Explications données

Décision révisée (hors directeur)

Accord Direction



Médiations non abouties : 10,5 %

Abandon / classement sans suite

Désaccord persistant



**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 2025, neuf propositions d'amélioration ont été faites par la médiatrice vers les pilotes. Elles ont concerné tant les procédures, les outils, que le fond : par exemple actions automatiques non souhaitées par des outils informatiques, voies de recours offertes erronées, coordination entre les services.

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.

Indemnisation d'un congé maternité suite à une procédure judiciaire

Une assurée avait demandé en 2024 l'indemnisation d'un congé maternité pour la naissance de son enfant en novembre 2018. La CPAM dont elle relevait à cette époque avait refusé l'indemnisation en soulevant la prescription biennale (deux ans à compter de la première constatation médicale de la grossesse). La CPAM de l'Ille-et-Vilaine avait repris à son compte les motifs de ce refus.

Or si l'assurée avait formulé sa demande si tardivement, c'est parce qu'elle avait dû attendre l'issue d'une procédure en justice diligentée contre une société, pour laquelle elle intervenait officiellement en qualité d'autoentrepreneur, mais factuellement en tant que salariée. Après plusieurs années de procédure, le juge avait requalifié leur relation en « *contrat de travail à durée indéterminée* ». De ce fait, l'assurée basculait rétroactivement au régime des salariés, avec tous les droits qui s'y rattachaient.

Juridiquement, un délai de prescription ne commence à courir qu'à compter du jour où le titulaire du droit a connu ou aurait dû connaître les faits lui permettant d'exercer l'action, donc pour l'assurée à réception de l'arrêt de la Cour d'Appel en 2023. Par conséquent, sa demande n'était pas prescrite.

Après plusieurs échanges avec les services internes, l'assurée a pu percevoir ses indemnités journalières maternité en novembre 2025.

EXEMPLES DE SITUATIONS TRAITÉES EN MÉDIATION

Perte des droits à indemnisation d'un congé maternité pour travail pendant le congé

Plusieurs services de la CPAM avaient saisi la médiatrice suite à la découverte *a posteriori* d'un paiement fait à tort à une assurée pour son congé maternité. L'employeur de son côté demandait, dans le cadre de la subrogation, l'indemnisation d'une période différente de celle indemnisée par la CPAM.

En fin de grossesse, l'assurée avait demandé et obtenu le report de la date de début de son congé prénatal. Cependant pendant cette période de report, elle avait dû être hospitalisée en urgence pendant 4 jours. A sa sortie, elle avait effectué la dernière journée de travail qui lui restait avant de partir en congé maternité.

Or selon la réglementation, l'hospitalisation avait fait avancer automatiquement la date de début du congé maternité à la date de l'hospitalisation, si bien que l'assurée était considérée comme ayant travaillé pendant son congé maternité ce qui est interdit. Cette seule journée de travail lui faisait perdre l'intégralité de son droit à indemnisation (16 semaines).

Une reconstitution minutieuse de la chronologie des faits et des échanges avec la CPAM a permis d'affirmer que l'assurée était de bonne foi : lorsqu'elle avait repris le travail pour une journée à sa sortie d'hospitalisation, elle ignorait que son congé maternité avait en réalité déjà commencé. Elle n'a fait qu'appliquer de bonne foi les dates que la caisse lui avait notifiées.

L'application de la réglementation (suppression totale de l'indemnisation, et donc indu à rembourser compte tenu du paiement déjà intervenu) a semblé contraire à l'esprit du législateur et tout à fait disproportionnée eu égard aux éléments très particuliers de la situation.

De ce fait, une décision dérogatoire a été prise par le Directeur de la CPAM afin que l'indemnisation lui reste acquise.

EXEMPLES DE SITUATIONS TRAITÉES EN MÉDIATION

Remboursement d'une consultation sans feuille de soins

Un assuré avait consulté un médecin généraliste dans un cabinet provisoire dans le Morbihan. Le médecin avait utilisé la carte Vitale de l'assuré, sans validation de la télétransmission.

Voyant qu'il n'était pas remboursé de cette consultation, l'assuré s'était rapproché de la CPAM. Cependant, faute de feuille de soins, celle-ci refusait la prise en charge.

L'assuré a produit un extrait de son compte bancaire faisant apparaître un règlement de 35 € en faveur du médecin. Cependant ce document prouvait un paiement mais ne portait pas la nature de l'acte dispensé, ni ne prouvait son caractère remboursable. Par ailleurs, la consultation n'avait pas donné lieu à la remise d'une ordonnance.

L'assuré avait tenté en vain de multiples démarches pour joindre le médecin, lequel n'exerçait plus sur le lieu du rendez-vous.

La Médiation est parvenue à joindre le médecin. Après échanges, celui-ci a reconnu qu'il avait pu oublier de remettre la feuille de soins à l'assuré. Il en a établi une *a posteriori* qu'il a adressée par courriel à la Médiation. Compte tenu du caractère exceptionnel de la situation, la CPAM a accepté de mettre en paiement la consultation sur la foi de cette feuille de soins sans exiger la production d'un format « *papier* ».

La prise en charge par la CPAM a permis à l'assuré de percevoir par ailleurs la part complémentaire.

EXEMPLES DE SITUATIONS TRAITÉES EN MÉDIATION

Stage étudiant en Italie

Une étudiante était partie en Italie pour 8 mois dans le cadre d'un master. Elle n'avait pas de droits à la sécurité sociale italienne, car elle n'était pas salariée-cotisante. Par ailleurs, elle avait été radiée par la Sécurité sociale française, au motif qu'elle avait transféré sa résidence à l'étranger.

Par sécurité, ses parents avaient souscrit pour elle une assurance privée. Cependant celle-ci ne couvrait pas les soins en lien avec l'affection chronique dont l'assurée était porteuse et la perspective d'une hospitalisation programmée la mettait dans une situation encore plus délicate.

Après une étude approfondie de la réglementation et de la situation par la Médiation, il est apparu que la fermeture des droits avait été faite à tort.

L'assurée était bien étudiante, inscrite dans un établissement français. Son séjour à l'étranger était obligatoire dans le cadre de son cursus. L'indemnité de stage qu'elle percevait sur place était en réalité une bourse et non une rémunération. Par ailleurs et surtout, l'assurée bénéficiait d'une réglementation spécifique relative aux assistants de langue française à l'étranger, laquelle en vertu de la hiérarchie des normes, supplantait les dispositions générales.

La procédure était mal partie dès le départ, puisque les services avaient délivré à l'assurée un imprimé qui correspondait à l'exercice d'une activité professionnelle à l'étranger. Cependant, après plusieurs échanges avec les services, et un peu de pédagogie, les droits de l'assurée ont pu être rouverts.

POUR CONCLURE

Cette année encore, la Médiation s'est mobilisée pour trouver des solutions à des situations particulièrement complexes ou sensibles, en complémentarité et en coordination avec les autres services de la CPAM.

Dans les situations – majoritaires - dans lesquelles les décisions de la caisse étaient justifiées, la médiatrice et la déléguée à la Médiation ont réalisé une prise en charge la plus attentionnée possible et fait œuvre de pédagogie, afin que les assurés puissent comprendre ces décisions.

Les temps d'échanges avec les services de la CPAM, réactivés en 2024 dans le cadre d'opérations de communication interne, se sont poursuivis en 2025. Ils permettent une meilleure connaissance mutuelle et donc une meilleure synergie au service de nos publics.