

## RAPPORT D'ACTIVITÉ DE LA MÉDIATION 2025

# L'ESSENTIEL EN BREF



## ÉDITO DE LA MÉDIATRICE

La volumétrie des saisines de la Médiation a continué à baisser en 2025, mais l'activité se recentre là où se situe sa réelle valeur ajoutée : les dossiers sensibles, complexes, avec des situations de plus en plus précaires, nécessitant des investigations approfondies et une analyse globale des situations rencontrées.

Le principal motif de saisine demeure l'accès aux revenus de remplacement, où la complexité des démarches administratives est parfois perçue comme lourde et difficile pour certains usagers.

Les délais de réponse apportés au traitement des dossiers par le service juridique du Centre national de soins à l'étranger (CNSE), restent très longs (environ quatre mois).

Pour contribuer à l'amélioration du service rendu aux assurés, la Médiation a continué à développer et à renforcer ses partenariats avec différents acteurs, notamment avec la création du Réseau Occitan de la Médiation Institutionnelle (ROMI), regroupant tous les médiateurs institutionnels partenaires de la région Occitanie : CPAM, Caf, Urssaf, Carsat, France Travail, représentant de la Défenseure des droits.

Cette année marque une ouverture vers une autre activité : le parcours attentionné lié à la perte d'un enfant, où la médiation pourra apporter une véritable plus-value.

La Médiation est un maillon essentiel dans les contacts entre la Caisse et ses différents publics, car elle est la dernière étape de la relation client. Elle permet de recréer du lien, d'humaniser les échanges, de donner du sens aux décisions prises et d'apporter des réponses à des situations complexes.

Elle incarne notre engagement à offrir un service public de qualité, proche et à l'écoute de nos assurés. Le bilan en atteste : 91,8% des saisines trouvent une solution et répondent à la sollicitation de l'utilisateur.

Enfin, je tiens à remercier tout particulièrement les personnes sollicitées tout au long de l'année 2025 pour leur aide et leur expertise, et sans lesquelles l'exercice de la médiation serait tout simplement impossible.

Valérie Tortosa

## MISSIONS ET PRINCIPES DE FONCTIONNEMENT

La médiation de l'Assurance Maladie a pour mission de rétablir le dialogue et de rechercher des solutions équitables dans un cadre indépendant, impartial et confidentiel.

➔ **Mission principale** : Résoudre à l'amiable les insatisfactions et les désaccords persistants entre les publics (assurés, employeurs, professionnels de santé) et la CPAM.

➔ **Objectif relationnel** : Désamorcer les conflits et renouer le dialogue pour éviter des procédures judiciaires longues et coûteuses.

➔ **Conditions de saisine** : Le médiateur intervient généralement après une première démarche restée sans réponse (sous deux mois) ou jugée insatisfaisante.

➔ **Saisines directes** : Certaines situations critiques permettent de saisir le médiateur sans démarche préalable, notamment en cas d'urgence avérée, de précarité, de risque médiatique ou de refus de soins discriminatoires.

## VALEUR AJOUTÉE ET IMPACT SOCIAL

La médiation constitue un levier essentiel d'accès aux droits, en favorisant le règlement amiable des litiges et la prévention de rupture de parcours.



**Dernier maillon de la relation client** : Elle constitue l'ultime étape de recours avant le contentieux, permettant de recréer du lien.



**Humanisation des décisions** : Le rôle de la médiatrice est de donner du sens aux décisions administratives et d'apporter une analyse globale aux situations rencontrées.



**Prévention de la précarité** : L'action de la médiation est cruciale pour les dossiers sensibles qui peuvent faire basculer l'équilibre financier d'un foyer.



**Lutte contre l'isolement** : En évitant les ruptures avec l'Assurance Maladie, elle limite les recours juridiques et soutient les publics les plus fragiles.

## FAITS MARQUANTS 2025

### INNOVATION PARTENARIALE :

Création du Réseau Occitan de la Médiation Institutionnelle (ROMI) regroupant la CPAM, Caf, Urssaf, Carsat, France Travail et les représentants de la défenseure des droits.

### NOUVELLE MISSION :

Lancement des travaux sur le parcours attentionné lié à la perte d'un enfant.

### EXPERTISE SPÉCIFIQUE :

Prise en charge des demandes liées à la Gestation Pour Autrui (GPA).

### MODERNISATION :

Refonte de l'arborescence de l'outil national MEDIALOG+ pour harmoniser les saisies.

## CHIFFRES CLÉS ET PERFORMANCE

En 2025, l'activité de la Médiation se distingue par une bonne qualité de traitement malgré des situations de plus en plus complexes et marquées par la précarité.



**200** saisines reçues en 2025

### EFFICACITÉ

**91,8%**

des saisines ont trouvé une solution positive

### RÉACTIVITÉ

**86%**

des dossiers sont pris en charge en moins de 7 jours

### PROFIL DES REQUÉRANTS :

**98%** d'assurés

**2%** de professionnels de santé

### CLÔTURE :

**76,3%** des dossiers sont finalisés en moins de 30 jours

## PRINCIPAUX MOTIFS DE SAISINE

Les prestations liées aux revenus de remplacement restent la préoccupation majeure des assurés, dans un contexte économique difficile.

THÉMATIQUE	PART DES SAISINES	NOTE MARQUANTE
Prestations en espèces	41,1%	Forte hausse par rapport à 2024 (23,8%)
Frais de santé	16,7%	Inclut une hausse de +42% sur les dossiers CNSE
Risques professionnels	16,7%	Doublement de l'activité sur ce poste (8,2% en 2024)
Gestion des bénéficiaires	12%	Dont l'affiliation et les droits représentent 61%

## PERSPECTIVES 2026

L'ambition pour l'année à venir se concentre sur la consolidation des liens de proximité et l'expertise.

1. Finaliser la mise en place du parcours attentionné des familles endeuillées d'un enfant.
2. Maintenir le partenariat existant avec les représentants de la Direction Médicale et du Service Social de la Carsat.
3. Renforcer les relations avec les médiateurs institutionnels qui permettent d'entretenir un réseau d'échanges et d'entraide.
4. Participer aux réunions régionales des médiateurs Assurance Maladie.
5. Participer à la cellule d'analyse et de traitement des réitérations, ainsi qu'aux réunions des ambassadeurs Réflexe Services en Ligne "RSL".
6. Poursuivre les actions de communication et de sensibilisation afin de promouvoir la fonction médiation vers les usagers, au sein de la CPAM, et auprès des partenaires externes.
7. Maintenir l'étroite collaboration avec les services internes de la Caisse.
8. Participer au séminaire de travail national de la Médiation de la branche maladie à Strasbourg, les 22 et 23 septembre 2026.