



# RAPPORT D'ACTIVITÉ DE LA MÉDIATION 2023

1

## 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

2

## INTRODUCTION



### Le mot de la sous-directrice

Ce rapport d'activité présente l'action de la Médiation en 2023. Première année complète *post* crise sanitaire, elle a été marquée par l'engagement de tous les salariés de la CPAM d'Ille-et-Vilaine pour consolider notre offre de services et nos résultats auprès de nos publics.

La Médiation mobilisée plus spécifiquement par les demandes des assurés a ainsi vu diminuer le nombre de saisines dans la poursuite de 2022 avec une réduction de 32 % des sollicitations en particulier sur le champ des revenus de substitution.

Au-delà de ces données chiffrées, ce rapport synthétique rappelle les principaux domaines d'intervention de la Médiation et met en lumière les valeurs de solidarité de l'Assurance Maladie.

Il témoigne de la plus-value de la Médiation pour entretenir la relation de confiance avec nos publics et je remercie chaleureusement les deux collaboratrices de ce secteur pour leur implication renouvelée dans la résolution des situations complexes.

Estelle Coulmain, sous-directrice pilotage et accompagnement des transformations



### L'édito de la médiatrice

Ultime étape de l'écoute attentionnée, la médiation est un maillon essentiel dans les relations de la CPAM avec ses usagers. Remettre parfois du lien, prendre le temps d'expliquer, donner du sens aux décisions prises, trouver une issue à des situations 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 la période de crise sanitaire, l'année 2023 a vu le retour d'un fonctionnement plus serein. Le nombre de saisines s'est normalisé, permettant une prise en charge individualisée approfondie. Les requérants manifestent toujours un grand besoin d'écoute, d'explications, d'accompagnement. Ils apprécient d'avoir un interlocuteur privilégié.

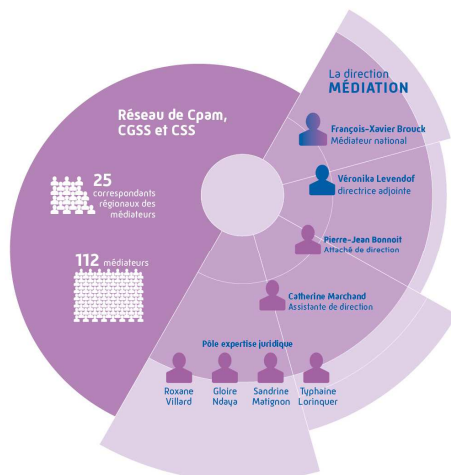
Je remercie vivement Laurence Daniel, déléguée à la médiation, pour sa collaboration sans faille depuis bientôt dix ans, ainsi que la sous-directrice de la CPAM, pour nos échanges constructifs et son accompagnement. Je remercie également le Directeur de la CPAM pour la confiance qu'il m'accorde dans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

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

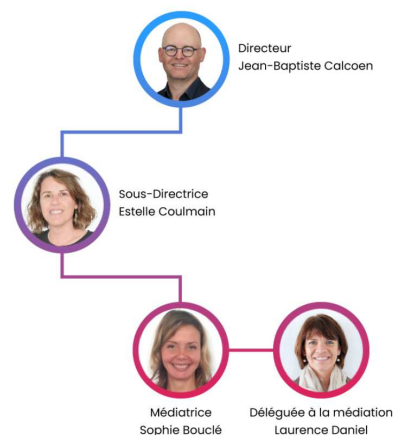


## 1. LA MÉDIATION DANS L'ASSURANCE MALADIE

### ❖ 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 instaure un lien avec un tiers, intervenant dans la relation usager / organisme ;
- 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 s'exerce dans des cas qui n'ont pas trouvé de réponse satisfaisante dans le cadre de la réclamation ;
- 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 2023

### Un réseau régional

En 2023, cinq réunions ont eu lieu entre les équipes de médiation des CPAM bretonnes, permettant d'échanger sur des problématiques concrètes et des dossiers particuliers.

La première d'entre elles, en janvier 2023, a été l'occasion de faire connaissance avec la nouvelle équipe de la direction de la Médiation de la Cnam, qui était alors en déplacement à Vannes.

### Un séminaire national

En juin 2023, la direction de la Médiation a réuni en séminaire tous les médiateurs des CPAM, pour la première fois depuis 2019. Des travaux post-séminaires en sous-groupe ont ensuite permis de mettre à disposition du réseau des outils concrets, pour la pratique quotidienne ou pour des situations plus ponctuelles. Les travaux se poursuivent en 2024.

### Un appui et une coordination nationale

La direction de la Médiation de la Cnam a également repris en 2023 l'organisation de réunions thématiques avec tout le réseau (en visio). Ces réunions permettent aux médiateurs locaux et délégués à la médiation d'approfondir leurs connaissances techniques et d'harmoniser leurs pratiques.

Par ailleurs, une importante lettre-réseau a été diffusée en décembre 2023, prenant en compte des évolutions - notamment réglementaires - les travaux issus du séminaire national, ainsi que ceux d'un groupe de travail composé de « directeurs partenaires ». Elle a redéfini les priorités pour que les activités du médiateur soient recentrées sur celles ayant une plus-value importante.

## 2. LES TEMPS FORTS DE L'ANNÉE 2023

### Une correspondante régionale

Depuis septembre 2023, la mission de correspondante régionale pour la Bretagne a été confiée à la médiatrice de la CPAM d'Ille-et-Vilaine. Celle-ci fait le lien entre la direction de la Médiation de la Cnam et le réseau des médiateurs locaux.

Outre l'animation en Bretagne, elle assure un appui de premier niveau aux médiateurs de la région et les accompagne, notamment lors de leur prise de fonction. C'est ainsi que Sophie Bouclé a accompagné en 2023 une médiatrice de la région, nouvellement nommée.

### Un réseau partenarial élargi

Après plusieurs années sans rencontres partenariales en raison de la crise sanitaire, le réseau régional des partenaires a repris sa dynamique de rencontres.

Deux rencontres ont été réalisées en 2023, dont la 10<sup>e</sup> le 7 février qui a permis aux partenaires de ce réseau de se retrouver et d'échanger. Près de 80 personnes étaient présentes venant d'organismes divers tels que les CPAM, Caf, Carsat, Urssaf et Pôle Emploi (désormais France Travail), délégués de la Défenseure des Droits, Conseil Départemental de l'Accès aux Droits, Département, Rennes Métropole, Université, tribunaux, Ministères, etc.



### ❖ Chiffres clés 2023

256  
saisines

373  
saisines  
en 2022



47 % de requérants  
directs  
2022 : 47 %

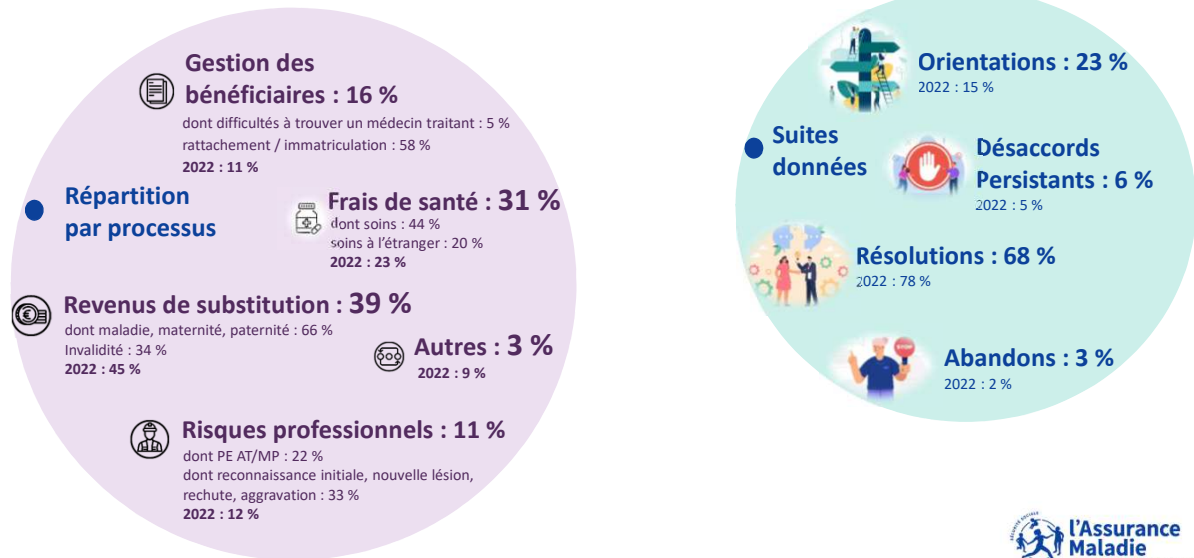
#### ● Origine des saisines

19 % *via* la direction de la  
Médiation de la Cnam  
dont médiateurs institutionnels,  
médiateurs autres branches ou  
régimes, délégués du Défenseur des  
droits, etc.  
2022 : 21 %

34 % autres  
dont les services internes CPAM,  
associations, etc.  
2022 : 32 %



## ❖ Chiffres clés 2023



## 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, employeurs, professionnels de santé) 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'usager.

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'usager 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, la médiatrice alerte, fait des propositions d'amélioration et participe à la mise en place d'actions correctrices.

En 2023, huit propositions d'amélioration ont été faites vers les pilotes, concernant par exemple la rédaction d'un courrier, les procédures de traitement, la prise en charge de prestations en raison d'une notification rétroactive de refus, etc. La médiatrice a par ailleurs participé à l'élaboration d'un parcours attentionné pour les parents d'enfants nés sans vie.

Deux remontées ont également été faites à la direction de la Médiation de la Cnam, à la suite de deux saisines concernant l'invalidité des travailleurs indépendants. Dans les deux cas, les assurés considéraient la réglementation comme injuste et souhaitaient une évolution.



### EXEMPLES DE SITUATIONS TRAITÉES EN MÉDIATION

*Les exemples relatés ici visent à illustrer l'activité de 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.*

#### Complexité administrative et difficulté de coordination

La Médiation a été saisie par un usager qui sollicitait la prise en charge d'une facture d'hospitalisation de plusieurs milliers d'euros datant de plus de deux ans.

Ressortissant communautaire de nationalité suédoise, il vivait depuis plusieurs années en Espagne avant de s'installer en France. Il était « ressortissant européen inactif », mais sans couverture santé de son pays d'origine, ni d'Espagne.

Lors des premières démarches à son arrivée en France, il a été orienté vers l'Aide Médicale d'Etat. Le dépôt de son dossier a dans un premier temps été refusé car il était ressortissant communautaire. Après de nouvelles demandes et compte-tenu de la spécificité de la situation, l'Aide Médicale d'Etat (AME) lui a finalement été accordée.

En effet, l'usager n'avait plus de droits ouverts ni dans son pays d'origine, ni dans son pays de provenance. La période d'hospitalisation, objet du litige, n'était toutefois pas couverte.

La Médiation a reconstitué son parcours administratif sur les trois dernières années : l'assuré avait fait de nombreuses démarches auprès de plusieurs organismes et accueils mutualisés au cours desquelles sa situation complexe avait été appréhendée avec difficulté engendrant délais et inexactitudes.

Or il est apparu que si la situation de l'assuré avait pu être pleinement prise en compte, son dossier d'AME aurait été recevable dès la première demande, les frais d'hospitalisation auraient ainsi été pris en charge.

Compte-tenu du délai écoulé, une régularisation n'était plus possible. Après proposition de la Médiation, les frais d'hospitalisation ont été pris en charge sur le budget des soins urgents avec une dérogation exceptionnelle à la réglementation.



## EXEMPLES DE SITUATIONS TRAITÉES EN MÉDIATION

### Partenariat CPAM / Caf pour une assurée décédée

La médiatrice a été saisie par les parents d'une assurée décédée à l'âge de 48 ans qui découvraient les démarches administratives dans lesquelles leur fille était engagée avant son décès.

L'assurée avait perçu l'Allocation Adulte Handicapé (AAH) pendant presque un an avant que les versements ne cessent, sans que les parents ne comprennent pourquoi. Par ailleurs, les démarches de leur fille pour obtenir une pension d'invalidité n'avaient pas abouti.

Dans cette situation, les parents demandaient que les droits auxquels leur fille pouvait prétendre de son vivant soient rétablis notamment parce qu'elle avait eu une activité professionnelle malgré son handicap.

Après reconstitution de sa situation administrative sur les dernières années, il est apparu que l'assurée avait bien adressé à la CPAM une demande, mais d'allocation supplémentaire d'invalidité et non de pension d'invalidité.

Un refus lui avait été adressé au motif que cette prestation ne peut être accordée qu'aux personnes qui bénéficient déjà d'une pension d'invalidité. En l'absence d'explications complémentaires, l'assurée avait vraisemblablement pris ce refus pour un refus de pension.

Dans le cadre de sa saisine, la médiatrice de la CPAM s'est rapprochée de la médiatrice de la Caf. Il est alors apparu que dans cet organisme également les démarches de l'assurée n'avaient pas été menées à leur terme.

Au sein de l'Assurance Maladie, il n'est pas possible d'étudier une demande d'invalidité après décès. Cependant le partenariat étroit avec la Caf a permis *in fine* de rétablir jusqu'à la date du décès le versement de l'Allocation Adulte Handicapé.

L'AAH a ainsi pu être réglée auprès du notaire chargé de la succession.



## 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.

En 2024, les travaux issus du séminaire national vont se poursuivre. Ils seront notamment présentés lors d'une journée nationale de la Médiation en septembre 2024, qui sera consacrée à la présentation de l'évolution de l'activité de la médiation de la branche maladie et s'articulera autour de deux séquences sur les thèmes du « Médiateur, acteur de la qualité de service et force de proposition » et du « Médiateur acteur de dialogue et de partenariat ».

