



**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Doubs



MÉDIATION

Bilan d'activité 2023
CPAM du Doubs



SOMMAIRE



Introduction

Edito de la Direction

Edito de la Médiatrice



01

Les temps forts de l'année 2023

Au niveau national

Au niveau régional

Au niveau de la CPAM du Doubs



02

Plus-value du travail en médiation

Analyses des cas

Activités mises en œuvre par la cellule médiation



03

Bilan de l'année 2023

Le bilan quantitatif global

Répartition des saisines par processus

Suites données aux saisines

Délais de traitement des saisines



Remerciements

INTRODUCTION

➤ ÉDITO DE LA DIRECTION



Anaïs JOFFRAIN

Directrice adjointe de la CPAM du Doubs



En parcourant le Bilan d'activité 2023 de la médiation de la CPAM du Doubs, vous serez sans doute surpris par la diminution du nombre de saisines de la médiation en 2023 (-72 % par rapport à 2022) ; cette situation s'explique par l'amélioration des délais de traitement des indemnités journalières des assurés en arrêt de travail ; on ne peut que s'en réjouir. Désormais les dossiers traités en médiation sont de plus en plus des dossiers complexes, impliquant plusieurs services et qui nécessitent une analyse approfondie.

Ce qui est à retenir en 2023, c'est aussi la capacité d'évolution de ce service en lien avec les besoins des assurés et les évolutions nationales.

La mise en place d'un parcours attentionné lié à la perte d'un enfant et l'étude de dossiers transmis par le service contentieux ont permis à la médiation d'affirmer l'importance de son action. De nouvelles perspectives s'ouvrent encore avec l'étude et l'analyse de certaines situations qui aboutissent à ces sollicitations réitérées. La médiation est ainsi positionnée comme un acteur à part entière de la relation client.

Ce dont vous vous souviendrez peut-être ce sont aussi ces témoignages d'assurés, qui expriment de façon simple et directe, leur satisfaction à voir leur situation particulière traitée avec bienveillance et attention.

➤ ÉDITO DE LA MÉDIATRICE



Mathilde ARISI

Médiatrice de la CPAM du Doubs



L'année 2023 a débuté par ma participation à la formation de médiateur. Au-delà des apports théoriques de celle-ci, cette formation a également été l'occasion de rencontrer d'autres médiateurs et assistants du réseau, la constitution de ce réseau étant une vraie richesse au quotidien.

L'année 2023 s'est poursuivie au gré du déploiement de projets internes, ainsi que par d'autres, portés par la Direction de la médiation, comme le séminaire national qui s'est déroulé le 31 mai et le 1^{er} juin à Montpellier, ainsi que les travaux qui en ont découlé.

En définitive, l'année 2023 fut l'occasion de redessiner et préciser les contours de l'activité de médiation. La frontière entre la réclamation et la médiation étant parfois mince, il n'est pas superflu de rappeler la plus-value ainsi que l'importance du travail réalisé en médiation.

Les travaux liés au périmètre de la médiation ont été un préalable nécessaire à la Lettre Réseau parue en fin d'année sur le sujet. Par ailleurs, cela nous a également permis, au sein même de notre service, de nous réinterroger sur nos pratiques, afin d'en vérifier le bien-fondé.

01

LES TEMPS FORTS DE L'ANNÉE 2023

➤ AU NIVEAU NATIONAL



Le 31 mai et 1^{er} juin 2023
a eu lieu le séminaire de la médiation,
à Montpellier.

Ces deux jours furent l'occasion de rencontrer l'ensemble des médiateurs ayant pu être présents et renforcer ainsi les liens du réseau, indispensable au sein de la médiation.

Ce séminaire a également été l'occasion de débiter les ateliers de réflexion sur lesquels s'appuieront les travaux relatifs à la future Lettre réseau liée à l'activité de la médiation.

Se sont ainsi tenus trois ateliers :



Le médiateur :
un acteur
indépendant,
légitime
et fédérateur



Le médiateur :
un observateur
facilitateur



Le médiateur :
un acteur du
changement

Mathilde ARISI

Médiatrice de la CPAM du Doubs

Me concernant, j'ai été associée au deuxième atelier, ainsi qu'au groupe de travail formé à l'issue de celui-ci.

Dans ce cadre, j'ai pu, en collaboration avec les autres membres de ce groupe, pendant plusieurs mois, travailler les contours de l'activité de médiations, tels que cela a été repris par la LR-DM-2/2023.

Ces moments ont très enrichissants car ils ont pu nous amener à réfléchir sur notre activité quotidienne, à bousculer nos acquis ainsi que nos façons de faire, et à nous interroger sur l'orientation à lui donner.

Toujours en collaboration avec la médiation nationale, j'ai pu participer à un second groupe de travail relatif aux notifications tardives et décisions rétroactives.

Là encore ce fût une expérience très intéressante, notamment en ce qu'elle a permis aux différents médiateurs associés à ces travaux de s'interroger sur les pratiques existantes au sein de leur CPAM et sur les pistes d'amélioration à envisager pour optimiser les circuits de travail.

➤ AU NIVEAU RÉGIONAL

Trois réunions des correspondants régionaux ont eu lieu au niveau national :



1^{ère} réunion
Le 15 février 2023



2^{ème} réunion
Le 21 juin 2023



3^{ème} réunion
Le 11 octobre 2023

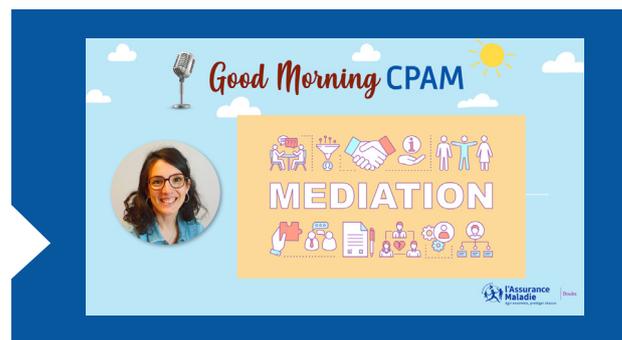
Ces trois réunions ont fait l'objet d'un retour aux médiateurs de la Franche-Comté, ainsi qu'à l'ensemble du service médiation du Doubs. A ce titre, pour la première fois depuis la période de crise sanitaire, un de ces compte-rendu a été réalisé sur le site de

Besançon en présence de la médiation de Belfort et de la médiation mutualisée du Jura et de la Haute-Saône. En sus du compte rendu, nous avons pu, au cours de cette journée, évoquer des problématiques partagées, et nous interroger mutuellement sur nos pratiques.

➤ AU NIVEAU DE LA CPAM DU DOUBS

Au cours de l'année, plusieurs actions ont été réalisées afin de présenter et/ou rappeler le champ d'intervention de la médiation :

- Au sein du service accueil.
- Par la réalisation d'un « Good Morning CPAM » dédié à la médiation, paru en mai.



La cellule médiation s'est enrichi de nouvelles activités au cours de l'année, à savoir :

- Mise en place progressive d'un parcours attentionné lié à la perte d'un enfant avec la rencontre des différentes maternités du Département.
- Etude des dossiers transmis par le service contentieux suite à une décision prise consécutivement à un envoi tardif d'arrêt de travail (avertissement ou sanction).
- Analyse des réitérations sur la base des statistiques transmises par la cellule d'appui à la performance, par quinzaine.

Des moments de rencontres ont eu lieu sur l'année :

- Avec la médiation de l'URSSAF Franche-Comté pour évoquer nos activités et problématiques respectives.
- Avec les Délégués du Défenseur des droits pour préciser les contours de notre activité, et s'interroger sur notre circuit de travail actuel et les améliorations possibles.
- Avec la CAF pour travailler conjointement sur l'offre disponible en matière d'accompagnement lié à la perte d'un enfant.



Enfin, la formation de médiateur local a été suivie sur l'année par :

- Mathilde Arisi, médiatrice, en janvier et février 2023.
- Anne Meot, assistante médiation, sur la fin d'année 2023 et le début 2024.

➤ ANALYSE DE CAS

➤ PRISE EN CHARGE DE SOINS ET VERSEMENT D'INDEMNITÉS JOURNALIÈRES EN SLOVAQUIE

La médiation est sollicitée par l'Ambassade de Slovaquie par le biais de la Présidente de la CPAM du Doubs concernant la demande de formulaire S1 pour un ressortissant slovaque avec une nécessité urgente de poursuite de soins pour une pathologie lourde et grave dans son pays de résidence principale, la Slovaquie. L'assuré a sollicité la CPAM à plusieurs reprises par différents canaux pour obtenir ce document.

La fille de l'assuré nous contacte aussi par mail pour nous faire part de la détresse dans laquelle se trouve l'assuré et sa famille quant à l'obtention de ce formulaire. Nous prenons attache avec le service relations internationales pour demander un traitement prioritaire du formulaire.

Celui-ci donne suite à la demande de formulaire S1 afin que l'assuré poursuive ses soins auprès de sa famille en Slovaquie.

Son adresse principale, connue de nos services, est désormais sa résidence slovaque, toutefois l'assuré conserve son affiliation ouverte à la CPAM du Doubs au statut de salarié en France.

L'assuré peut donc se faire soigner avec ce formulaire S1 en Slovaquie comme en France. Le traitement a pris 11 jours en médiation.

Nous faisons un retour aux différents interlocuteurs : assuré, fille de l'assuré, ambassade et à Madame la Présidente.

Le médiateur est alors sollicité par le service IJ dans le cadre du règlement des indemnités journalières de cet assuré en arrêt de travail.

Après notre intervention et un accord du service médical, la poursuite de son arrêt de travail à l'étranger est indemnisé.

Le travail en médiation a permis de prioriser un dossier en souffrance depuis 2 mois, alors que des soins importants étaient en cours, en lien avec le service Relations internationales, le service médical et le service indemnités journalières.

Le service médiation a obtenu le formulaire S1 qui permet l'exportation des droits à l'assurance maladie à l'étranger avec par conséquent une prise en charge des soins à l'étranger au titre des cotisations en France de l'assuré.

Le suivi de ce dossier permet aussi le paiement de ses indemnités journalières à l'étranger afin d'éviter des multiples échanges entre les service RI et PE, par application des règlements CE n°883/2004 et n°987/2009.

Le travail en transversalité avec les différents services a permis une étude complète et attentionnée du dossier de cet assuré pour lui permettre de se soigner dans sa famille.

Les remerciements adressés au service médiateur de la part de l'Ambassade, de la Présidente, de la famille de l'assuré nous confortent dans notre utilité et efficacité.



INDEMNISATION D'UN ARRÊT MALADIE POUR UN ASSURÉ NE REMPLISSANT PAS LES CONDITIONS D'OUVERTURE DE DROIT

Le médiateur a été sollicité par la CRA pour examiner la situation d'une assurée suite à un refus d'indemnisation d'un arrêt du 15/05/2023 en raison d'une absence d'ouverture de droits aux indemnités journalières.

L'assurée, travailleur salarié, ne pouvait justifier que de 144 heures d'activité pendant la période de référence précédant l'arrêt de travail. Elle ne remplissait donc pas les conditions d'ouverture de droits aux indemnités journalières mentionnées dans les articles R313-3 et L313-1 du CSS

Suite à ce refus l'assurée a motivé sa contestation en nous faisant part d'une situation de santé extrêmement difficile à laquelle le refus d'indemnisation ajoutait un problème de précarité financière. Ce sont d'ailleurs ses problématiques de santé qui ne lui permettait pas d'exercer un nombre d'heures plus important.

Le travail en médiation a permis de démontrer que si l'ouverture des droits n'était pas acquise en tant que travailleur salariée, l'assurée pouvait dans ce cas bénéficier d'un maintien de droit acquis en tant qu'ancien travailleur indépendant.

Cependant ce maintien de droits permettait seulement d'obtenir le versement d'une indemnité à « 0 » en raison de la faiblesse du RAAM de l'assurée pendant la période de référence.

L'assurée avait donc exercé une activité sans discontinuer pendant plusieurs années sous différents statuts : l'un lui ouvrant des droits mais ne permettant pas le versement d'indemnité, l'autre permettant le calcul d'une indemnité mais n'ouvrant pas de droits.

De plus l'analyse du service Médiation a permis de considérer que la période d'évaluation du montant du RAAM intégrait une période « COVID », période pendant laquelle avait été mis en place des mesures de neutralisations sur l'évaluation d'une partie du RAAM des TNS. L'idée sous-jacente étant que les mesures sanitaires prises par les pouvoirs publics (confinement, etc..) ne pouvait pénaliser les TNS. Cette approche pouvait servir de base à la prise en charge du dossier Médiation.

Dans ce cas l'application stricte des textes a produit des effets disproportionnés, injustes et contraires à l'esprit du texte.

Dans le cadre de la médiation, un arbitrage en équité de la Direction a permis de procéder à l'indemnisation exceptionnelle de l'arrêt du 15/05 au 21/07/2023 sur la base d'une activité de travailleur salarié avec 150h pour l'ouverture des droits et les salaires de 02/2023, 03/2023 et 04/2023 pour le calcul du montant de l'IJ.



➤ ACTIVITÉS MISES EN ŒUVRE PAR LA CELLULE MÉDIATION

➤ PARCOURS ATTENTIONNÉ LIÉ À LA PERTE D'UN ENFANT ET AU DEUIL PÉRINATAL



Anne MEOT

Assistante médiation

« Le service médiation assure un suivi attentionné pour les assurés dans le cadre du congé de deuil et du parcours de deuil périnatal.

L'assuré est accompagné dans cette épreuve douloureuse de deuil d'un enfant.

La médiatrice a rencontré les partenaires au niveau des maternités du Doubs, qui nous transmettent les documents pour le deuil périnatal. Nous ciblons aussi les dossiers lors d'une requête qui nous informe des décès des enfants de moins de 16 ans.

Nous faisons le point sur le dossier complet de l'assuré, du point de vue du paiement des indemnités journalières, de l'enregistrement du décès...

Le retour est très positif. L'assuré se sent épaulé du point de vue administratif et nous remercie chaleureusement de cet accompagnement d'autant que ce dispositif est souvent méconnu.

C'est une réelle plus-value pour l'assuré car cela permet de centraliser les démarches avec un interlocuteur unique, d'éviter les courriers inutiles tout en priorisant les actions auprès des services concernés. L'assuré est délesté des démarches administratives.

Cet accompagnement est enrichissant dans notre métier avec une réelle implication dans l'aide que cela apporte, tout en permettant de donner une image différente de l'assurance maladie. »

En 2023, 14 dossiers ont fait l'objet de ce parcours attentionné.

➤ L'ANALYSE DES RÉITÉRATIONS



Sylvain VAUDRY

Assistant médiation

« Depuis le mois d'avril 2023, le service Médiation a débuté un travail d'analyse sur les différents motifs de réitérations. Cette étude, effectuée tous les 15 jours, porte sur les assurés réitérant de la quinzaine écoulée.

Cette analyse permet d'identifier les motifs générateurs de réitérations afin de proposer d'éventuelles actions d'amélioration.

Cette étude permet également d'identifier certaines situations qui, de par leur complexité, leur caractère d'urgence ou la multiplicité des interlocuteurs rendent pertinente la prise en charge du dossier au titre de la Médiation.

Ces situations font l'objet d'un traitement attentionné de la part du service Médiation jusqu'à la résolution du problème soulevé.

Les usagers concernés expriment une réelle satisfaction de voir leur problématique prise en compte de manière suivie et attentionnée par un interlocuteur unique ET identifié. Cette prise en charge leur évite également de devoir réaliser des démarches supplémentaires pour s'assurer du suivi et du traitement de leur dossier.

Outre son action « facilitatrice », l'intervention du service Médiation conduit parfois à une issue plus favorable pour l'assuré que celle qui aurait découlé d'un traitement « classique » de sa demande ».

03

BILAN DE L'ANNÉE 2023

LE BILAN QUANTITATIF GLOBAL

1. EVOLUTION DU NOMBRE DE SAISINES



514

SAISINES

clôturées par le service médiation en 2023

SAISINES CLÔTURÉES PAR ANNÉE



Par rapport à 2023, le nombre de saisines clôturées a diminué de 72% (1836 saisines en 2022).

- 544 pour les Côtes d'Armor
- 366 pour l'Aude

Cette diminution s'explique en grande partie par la diminution des stocks enregistrés par notre service indemnités journalières. En effet, pour une CPAM de catégorie C nous étions jusqu'alors atypiques avec le nombre de saisines clôturées chaque année.

S'il est vrai que notre volume de saisines a considérablement diminué, il n'en demeure pas moins que l'année 2023 a été l'occasion pour notre service de retrouver des dossiers pour lesquels l'intervention de la médiation apportait une réelle plus-value.

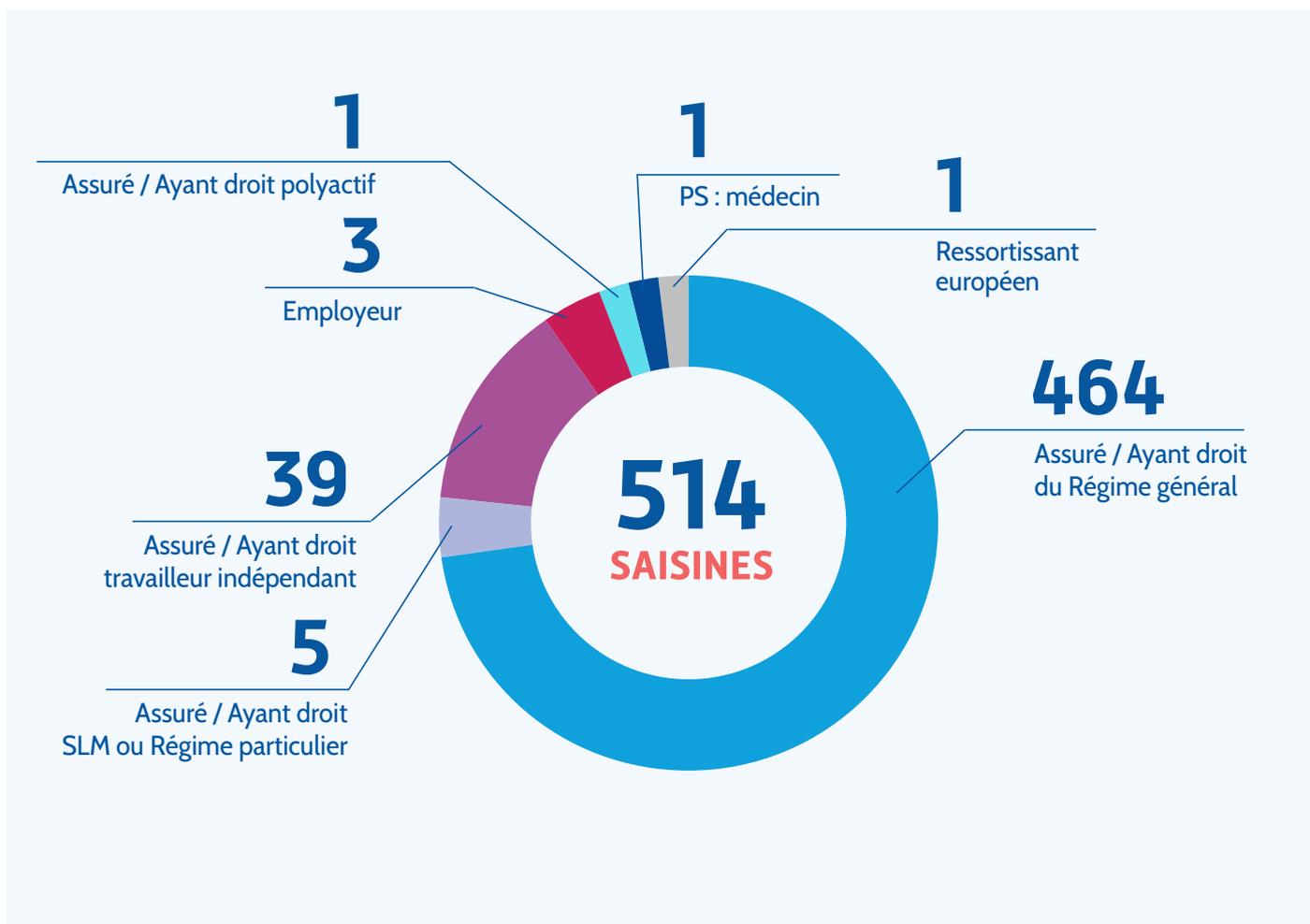
A titre de comparaison, pour l'année 2022, des CPAM de catégorie C connaissaient les nombres de saisines clôturées suivants :

- 345 pour les Pyrénées Orientales
- 833 pour la Saône et Loire
- 580 pour la Charente Maritime
- 171 pour les Deux-Sèvres



Tout au long de l'année, nous avons constaté que les dossiers qui nous étaient transmis, ou pour lesquels les assurés nous saisissaient, n'étaient plus liés à un seul retard de traitement. Désormais, les dossiers traités nécessitent des études plus approfondies, et des investigations plus poussées, en lien avec les différents services de la CPAM, voire avec la médiation nationale.

2. L'ORIGINE DES SAISINES



Comme pour les années précédentes, la médiation est presque exclusivement saisie par des assurés. Au cours de l'année 2023, seul un professionnel de santé nous a sollicité, sur les 514 saisines clôturées.

De même qu'en 2022, la très grande majorité des dossiers concerne des assurés du régime général, avec 464 saisines sur 514.

39 dossiers concernent des travailleurs indépendants. Concernant ces derniers dossiers, les délais de traitement sont souvent plus longs en raison de blocages liés à l'utilisation de l'outil ARPEGE, et nécessitent un certain nombre d'intervention du service expert.

A l'image de l'année précédente, les deux canaux principaux pour saisir le médiateur restent le courriel et le téléphone.

Concernant le téléphone, il convient cependant de nuancer en indiquant que sont comptabilisés dans ce canal les appels des assurés auprès de la plateforme, le service ne recevant pas directement d'appels téléphoniques des assurés.

➤ SAISINES PAR CANAL



10

**ACCUEIL
PHYSIQUE**

43 en 2022



237

MAIL

708 en 2022



19

**COMPTE WEB
AMELI**

68 en 2022



38

COURRIER

55 en 2022

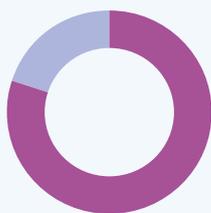


209

TÉLÉPHONE

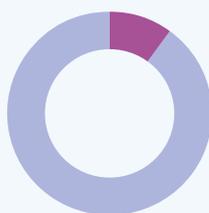
209 en 2022

➤ ORIGINE DES SAISINES



449

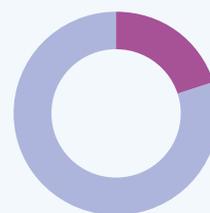
**REQUERANTS
DIRECTS**



8

**DIRECTION
MÉDIATION**

(dont médiateurs institutionnels :
médiateurs d'autres branches ou
régimes ; délégués du Défenseur
des droits, etc...)



57

AUTRES

(notamment les partenaires
internes tels que le service
Médical / Service social / Service
administratif...)

Concernant l'origine des saisines, la tendance des autres années se poursuit avec des sollicitations émanant en très grande majorité des requérants de manière directe.

Toutefois, l'année 2023 a été l'occasion de mettre en place des échanges dynamiques avec notre service juridique qui nous sollicite régulièrement afin de savoir si une intervention de la médiation serait envisageable dans certains dossiers.



ÉCHANGES ENTRE LA CELLULE MÉDIATION ET LE SERVICE JURIDIQUE



33

DOSSIERS TRANSMIS PAR LE SERVICE JURIDIQUE

en 2023

ISSUES DES DOSSIERS TRANSMIS PAR LE SERVICE JURIDIQUE



13

Traitements favorable en médiation
TRANSPORTS



18

Traitements favorable en médiation
PRESTATIONS EN ESPÈCES



2

Absences d'action en médiation
PRESTATIONS EN ESPÈCES

31

DOSSIERS AVEC UNE ISSUE FAVORABLE POUR L'ASSURÉ

suite à notre action en médiation

Laurie NOMMAY

Responsable adjointe du service juridique et Lutte contre la fraude



« Les relations entre le service médiation et le service juridique se sont renforcées en 2023.

Equipe à l'écoute, et retours rapides font que les dossiers sont rapidement solutionnés.

De plus en plus de situations précaires ou complexes sont détectées et nécessitent l'intervention du médiateur afin d'assurer un suivi personnalisé.

Un vrai lien s'est créé pour assurer l'accès aux soins et prestations aux assurés. »

Dans la mesure où les compétences du service juridique s'arrêtent au respect des textes, le service médiation apparaît comme un recours de la dernière chance.

3. NATURE DES SAISINES

Par application de la LR-DC-1/2019, la médiation peut être saisie soit en première intention soit après une ou plusieurs réclamations insatisfaites.

➤ NATURE DES SAISINES EN 2023



265

**SAISINES EN
1^{ÈRE} INTENTION**

1103 en 2022



230

**SAISINES EN
2ND NIVEAU**

709 en 2022



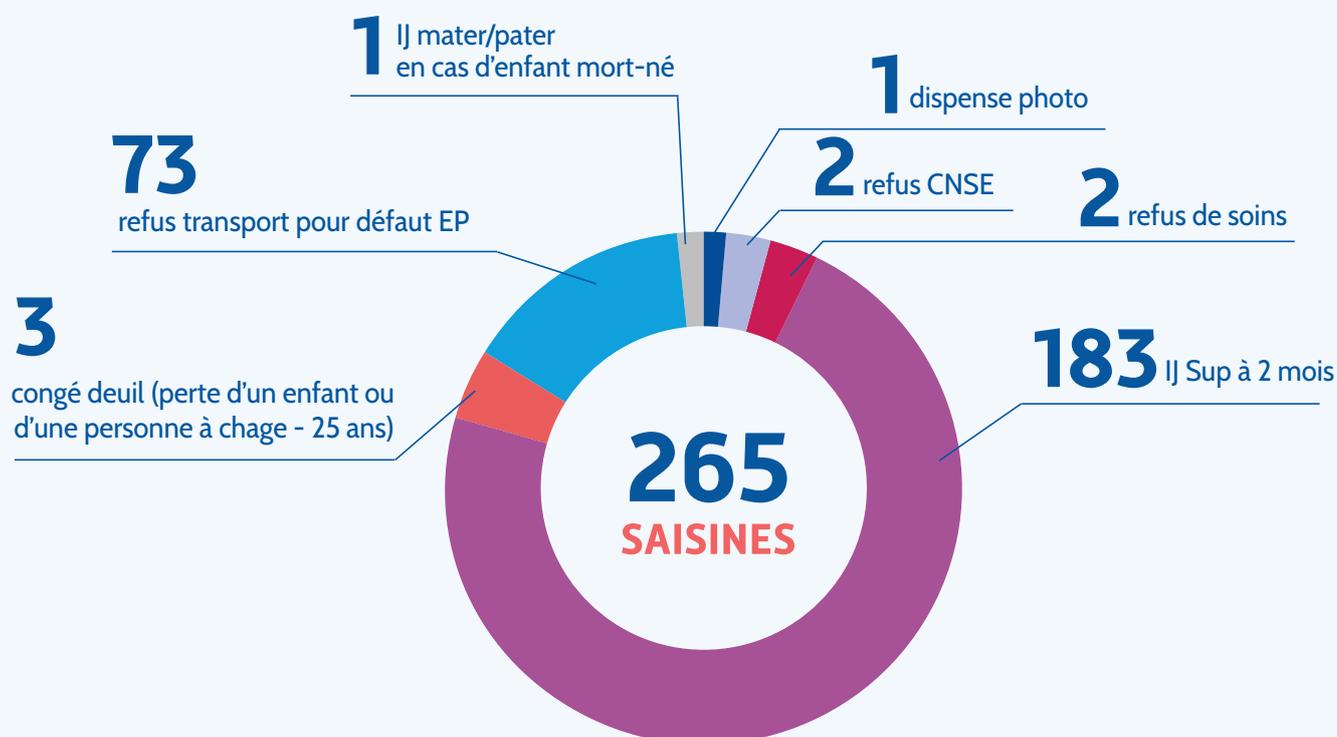
19

**AUTRES
SAISINES**

24 en 2022

3.1 LES SAISINES EN PREMIÈRE INTENTION

➤ SAISINES EN 1^{ÈRE} INTENTION EN 2023



➤ MOTIFS PRINCIPAUX DES SAISINES DE 1^{ÈRE} INTENTION



69%

**ABSENCE DE REVENU DE
SUBSTITUTION DEPUIS
PLUS DE 2 MOIS**



28%

**REFUS DE PRISE EN CHARGE
DES FRAIS DE TRANSPORT POUR
DÉFAUT D'ENTENTE PRÉALABLE**



ZOOM SUR LES DOSSIERS EN LIEN AVEC UN REFUS DE PRISE EN CHARGE DES FRAIS DE TRANSPORT

La LR-DDO-59/2023, parue le 28 avril 2023 a eu vocation à généraliser la procédure attentionnée mise en place par la CPAM de Pau et de Bayonne en matière de remboursement de frais de transport, lorsque l'assuré n'avait pas transmis de demande d'accord préalable.

Cette procédure attentionnée permet à l'assuré de bénéficier de la prise en charge de ses frais de transports et/ou d'annuler l'indu notifié, dans le cas d'une première absence de demande d'accord préalable, si le transport est médicalement justifié.

Il s'agit de permettre à l'assuré de bénéficier du droit à l'erreur issu de la loi ESSOC de 2018.

Dans la pratique, dans pareille situation, l'assuré bénéficie d'une prise en charge de ses frais de transport au titre du droit à l'erreur, et en parallèle, est informé du caractère exceptionnel du règlement effectué, compte tenu de l'absence d'accord préalable.

Concrètement cette pratique a vocation à diminuer le nombre de refus notifié pour absence de DAP, compte tenu du premier examen réalisé au titre du droit à l'erreur par le service transport.

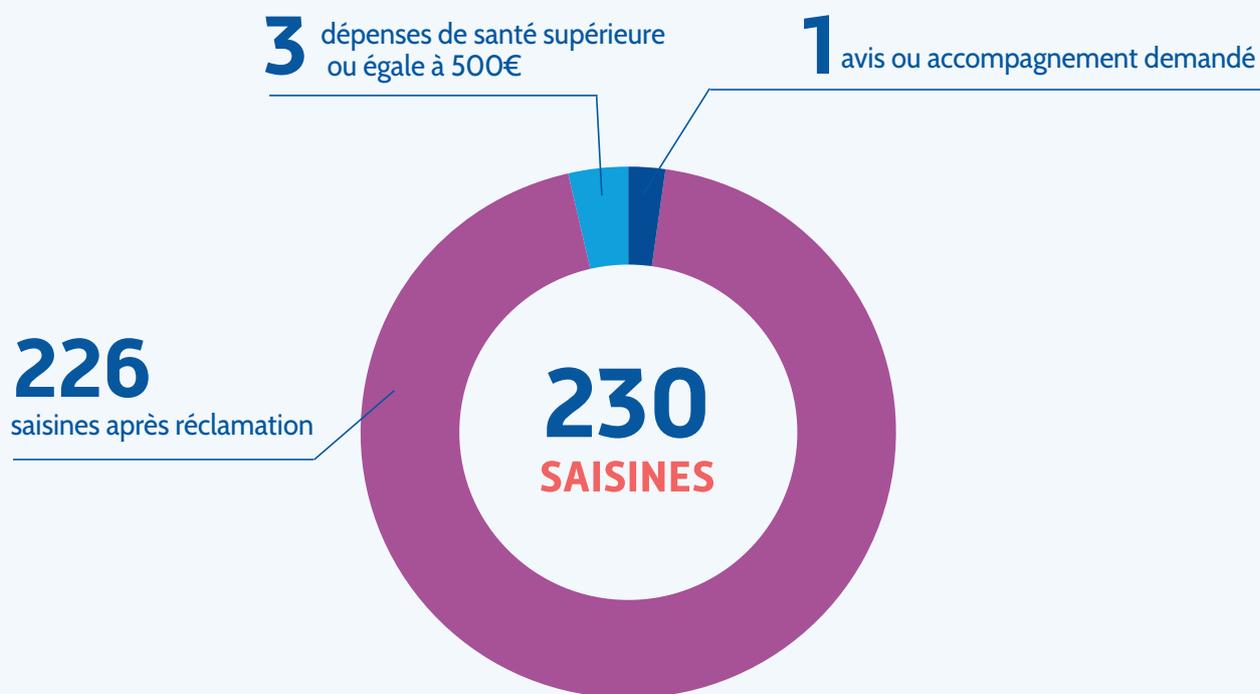
La CPAM de Pau et Bayonne a réalisé un webinar avec l'ensemble du réseau des médiateurs et des responsables de service transport afin de présenter cette procédure et d'en préciser certains aspects techniques.

Dans le même temps, afin de parfaire nos circuits en local, une rencontre a été initiée par notre service juridique, le 3 octobre 2023, avec le service transport. Pour autant, la parution de cette LR ne nous a pas permis de diminuer nos saisines relatives aux frais de transport pour l'année 2023, le temps, notamment, que chacun puisse s'appropriier les contours de cette nouvelle procédure.



3.2 LES SAISINES DE SECOND NIVEAU

SAISINES DE 2ND NIVEAU EN 2023



RÉPARTITION DES SAISINES PAR PROCESSUS



514
SAISINES
clôturées par
le service médiation
en 2023

MOTIFS LES PLUS RÉCURRENTS :

€ **69,1%**
LES PRESTATIONS EN ESPÈCES

€ **17,9%**
LES FRAIS DE SANTÉ

> LES PRESTATIONS EN ESPÈCES (AS)

393 saisines en lien avec les prestations en espèces (AS) ont été clôturées en 2023.

De manière très majoritaire, 391 d'entre elles concernaient le risque maladie, maternité, paternité.

PRESTATIONS EN ESPÈCES	2022	2023
Risque maladie, maternité, paternité	1676	391
Risque invalidité	3	2
Autres risques (dont AJAP)	4	0

> LES FRAIS DE SANTÉ

Ce motif représente 102 saisines clôturées en 2023, dont une grande majorité était liée aux frais de transport avec 78 saisines, soit 76,5%.

Les autres saisines concernent des remboursements de soins pour 17,6%, et des soins dispensés à l'étranger pour 4,9%.

FRAIS DE SANTÉ	2022	2023
Soins	16,4%	17,60%
Transports	65,5%	76,50%
Soins à l'étranger	14,5%	4,90%
Matériels	0,9%	0%
Médicaments	0,9%	0%
Autre	1,8%	1%

> LE RISQUE PROFESSIONNEL

Le troisième processus répertoriant le nombre de saisines le plus important est le processus risque professionnel avec 58 saisines, soit 10,2% des saisines totales.

RISQUES PROFESSIONNELS	2022	2023
Reco initiale, nouvelle lésion, rechute, aggravation	1,6%	3,40%
Consolidation / guérison	0%	0%
PE AT/MP	96,0%	94,80%
PN AT/MP	0,8%	0%
Autre	0,8%	0%

> LA GESTION DES BÉNÉFICIAIRES

Dernier processus concerné par les saisines traitées en médiation avec 15 dossiers clôturés, soit 2,6% des saisines totales.

GESTION DES BÉNÉFICIAIRES	2022	2023
Affiliation, immatriculation, ouverture de droits	42,90%	40%
Attestation, décompte, compte Ameli, etc...	11,40%	0%
Changement de situation (mutation, déménagement, création de bénéficiaire)	37,10%	13,30%
Carte vitale, CEAM, formulaire européen	42,90%	40%
Saisines médecin traitant	0%	6,70%
Gestion dossier PS	0%	0%

> ZOOM SUR LES SOINS À L'ÉTRANGER

Le 11 mai 2023, le Centre national des soins à l'étranger a tenu un webinaire avec l'ensemble du réseau médiation.

Ce moment privilégié d'échanges fut l'occasion de préciser certains aspects de la réglementation en matière de soins à l'étranger, ainsi que de rappeler les modalités sous lesquelles le CNSE pouvait être sollicité, et les délais de traitement rencontrés par ce dernier.

Il arrive fréquemment que des assurés sollicitent la médiation en mettant en avant les délais de traitement rencontrés en lien avec le CNSE. Toutefois, au cours de l'année 2023, des actions internes ont été mises en place afin de réduire ces délais.

> SUITES DONNÉES AUX SAISINES

> SUITE DONNÉES EN 2023



91%

RÉSOLUTIONS

95% en 2022
88% en 2021



1%

ORIENTATIONS

1% en 2022
4% en 2021



4%

ABANDONS

2% en 2022
4% en 2021



3%

**DÉCISIONS INITIALES
MAINTENUES AVEC
DÉSACCORD PERSISTANT**

2% en 2022
4% en 2021

En légère baisse par rapport à l'année 2022, 91% des saisines ont été résolues sur l'année 2023.

Doivent s'entendre comme une résolution :

- > **Le paiement reçu ou le droit accordé** : les prestations attendues sont régularisées, ou le droit/la prise en charge sollicités sont accordés. Sur 470 résolutions, cela en concerne 443.

- > **Les explications données** : la décision initiale prise par l'organisme n'est pas remise en cause. Toutefois, celle-ci a été expliquée, de manière détaillée et personnalisée au réclamant afin qu'il en comprenne le sens et le bien-fondé.

Pour l'année 2023, cela représente 26 issues données à des saisines.

- > **La révision de la décision initiale** : le service expert révisé sa position compte tenu des éléments recueillis par le médiateur

Cela concerne 1 dossier pour l'année 2023.

- > **La solution trouvée** : une solution a été trouvée en médiation

4 dossiers ont fait l'objet d'une orientation en 2023 :
- 3 dossiers orientés auprès du service contentieux
- 1 dossier orienté auprès du service social de la CARSAT

23 dossiers ont été clôturés en raison d'un abandon du requérant à poursuivre ses démarches ou d'une absence répétée à des compléments d'informations ou demandes de pièces réalisées par le service.

Enfin, dans 17 dossiers, la décision initiale de la Caisse a été maintenue. Toutefois, malgré des explications données au requérant sur le fondement de cette décision, celui-ci maintient son désaccord à son égard.

➤ DÉLAIS DE TRAITEMENT DES SAISINES

1. SUIVI DES INDICATEURS

Dans la LR-DC-1/2019, plusieurs objectifs avaient été mis en place en matière de délais de prise en charge et relance des saisines.

Ces objectifs sont les suivants :



1^{ER} OBJECTIF :

Au moins

80%

des saisines prises en charge dans un délai de 7 jours

Un AR de recevabilité ou un AR d'irrecevabilité ou encore une réponse au réclamant doit être adressé dans les 7 jours à compter de la date de réception de la saisine.



2^{ÈME} OBJECTIF :

Au moins

80%

des dossiers pris en charge dans un délais de 15 jours



3^{ÈME} OBJECTIF :

Au moins

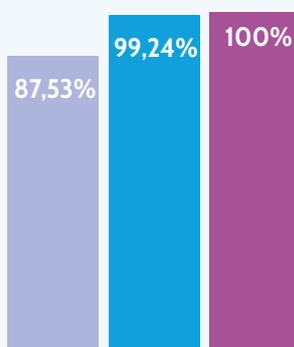
80%

des saisines avec une 2^{ème} instruction dans un délais de 15 jours après la date de la 1^{ère} prise en charge

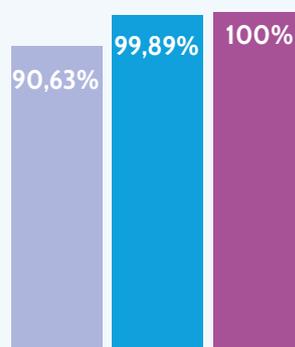
Le troisième objectif nous a mis en difficulté, tant sur les années 2021, que 2022. Sur l'année 2023, un suivi hebdomadaire de nos dossiers, réalisé notamment par l'un des assistants médiation, nous a permis de tenir l'objectif.

➤ DÉLAIS DE PRISE EN CHARGE ET RELANCE

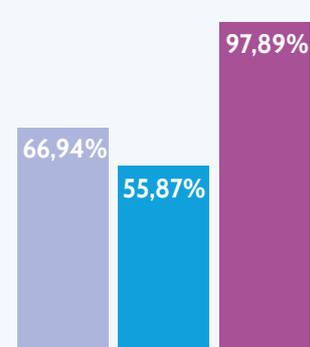
■ 2021 ■ 2022 ■ 2023



% d'AR dans le délai de 7 jours

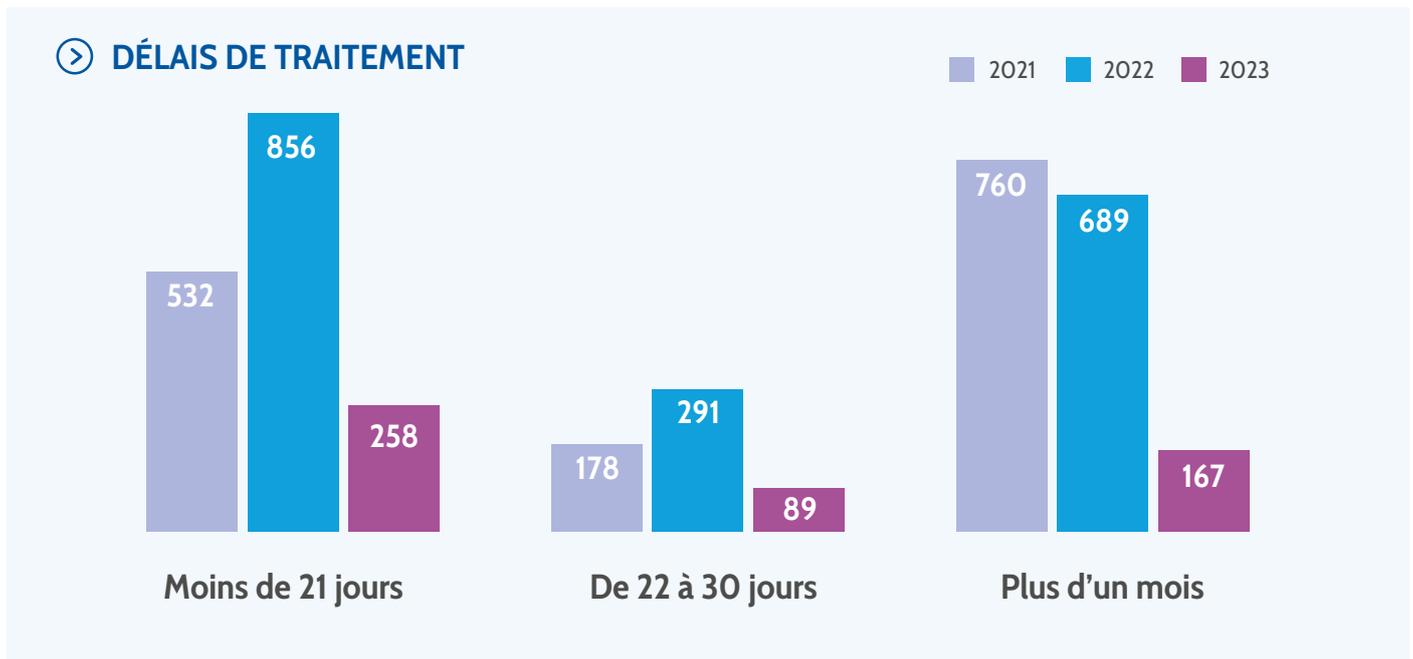


% de dossiers pris en charge dans le délai de 15 jours



% de dossiers suivi dans le délai de 15 jours

2. DÉLAIS DE TRAITEMENT



REMERCIEMENTS



Je vous remercie pour les informations transmises concernant le dossier de Mr M, ainsi que pour l'attention que vous m'avez accordée.

Ces informations, consécutives à une étude approfondie de son dossier que vous avez bien voulu diligenter, constituent une excellente nouvelle pour Mr M qui peut désormais aborder l'avenir plus sereinement.

Monsieur le Député



Je tiens à vous remercier d'avoir pris mon dossier.

Merci très sincèrement pour ce que vous faites, je ne sais vraiment pas comment nous aurions fait encore plusieurs mois sans aucuns revenus.

Les indemnités journalières sont un premier pas, mais cela fait vraiment du bien au moral de voir enfin les choses se débloquer après tout ce temps...

Madame De T.



Merci pour votre efficacité,
j'ai bien reçu la somme due.
Merci encore à vous,
votre travail est irréprochable.

Madame V.



Nous tenons à vous remercier pour votre serviabilité et votre gentillesse, qui ont permis à notre citoyen slovaque de passer sa vie avec sa famille en Slovaquie.



*Ambassade de la République slovaque
à Paris*

Je tiens tout d'abord à vous remercier infiniment de votre professionnalisme et votre gentillesse. Je ne pouvais plus m'occuper de ma fille, j'étais énormément en découvert, et mon banquier m'a bloqué ma carte, j'ai emprunté à qui je pouvais, mais je ne pouvais plus. Ça va combler mon découvert ce que vous m'avez versé.

Monsieur B.