



RAPPORT D'ACTIVITÉ DE LA MÉDIATION ANNÉE 2024

SOMMAIRE

Partie introductive

LE MOT DE LA DIRECTRICE ADJOINTE
L'ÉDITO DE LA MÉDIATRICE

01. La médiation de l'Assurance Maladie

LE RÉSEAU DE LA MÉDIATION
RÔLE ET MISSION DU MÉDIATEUR

02. Les temps forts de l'année

LES FAITS MARQUANTS
LES RÉITÉRATIONS
CHIFFRES CLÉS

03. La plus value de la médiation

LE MÉDIATEUR : ACTEUR DE LA QUALITÉ DE SERVICE
CAS SIGNIFICATIFS
ÉCHANGES AVEC LE SERVICE JURIDIQUE

Remerciements

PARTIE INTRODUCTIVE



“ Le mot de la Directrice-Adjointe

Le rapport d'activité de la médiation 2024 se présente sous une nouvelle forme : sous forme de diaporama, il est plus synthétique et se concentre sur l'essentiel.

L'évolution de l'activité de la médiation a fait l'objet d'une LR-DM-2/2023 et d'une journée nationale de la médiation de l'Assurance Maladie riche d'enseignements et d'échanges. Cette journée a permis de préciser le positionnement attendu du médiateur dans les organismes de l'Assurance Maladie à savoir un acteur de la qualité de service, de dialogue et de partenariat ainsi qu'une force de proposition au service des publics de l'Assurance Maladie.

Dans ce contexte, en 2024 la médiation a renforcé sa collaboration avec les services de la CPAM, particulièrement le service juridique ; la transmission de dossiers par ce service s'est intensifiée sur 2024 avec 91 dossiers transmis (contre 33 en 2023) ce qui permet une issue favorable à des dossiers qui n'aboutiraient pas en CRA.

L'analyse des réitérations a également pris tout son effet en 2024 avec, en plus de situations reprises pour être étudiées en médiation, des préconisations proposée pour diminuer les réitérations et améliorer la qualité de service.



“ L'édito de la Médiatrice

Forte de la LR-DM-2/2023, parue en décembre 2023, l'année 2024 a été l'occasion de préciser les évolutions du rôle de médiateur, son positionnement et plus largement l'activité de médiation.

Cette présentation a eu lieu tant en interne, auprès des différents services de la caisse, qu'à destination de nos partenaires. Ces actions de communication ont été facilitées par l'ensemble des outils mis à disposition par la médiation nationale.

2024 s'est également illustrée par deux moments de rencontres marquants, au niveau régional, avec l'ensemble de nos collègues de Bourgogne/Franche-Comté, et au niveau national, lors de la journée nationale de la médiation au sein de la CNAM.

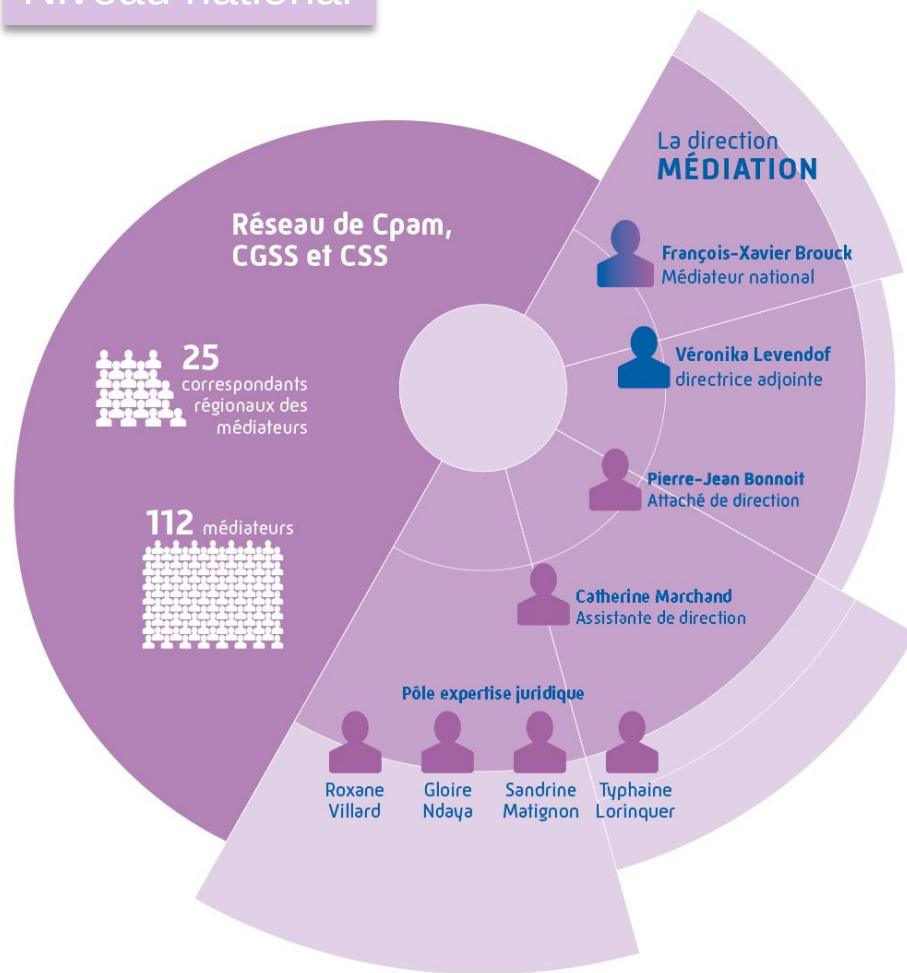
L'orientation constatée en 2023 s'est poursuivie sur 2024 avec une stabilisation du nombre de dossiers. Pour autant, l'intervention de la médiation dans ces dossiers apporte une réelle plus-value en raison de la complexité de la situation, de la coordination à réaliser avec les différents protagonistes ou d'un dysfonctionnement relevé. L'analyse des réitérations, réalisée depuis le mois d'avril, nous a permis de faire le parallèle avec des pratiques identifiées dans le cadre de l'activité médiation, et de proposer des pistes d'amélioration.

Progressivement les contours de notre activité sont mieux appréhendés par nos interlocuteurs, en interne, comme à l'externe. Cela été possible grâce à l'important travail de la médiation nationale, mis à notre disposition, et à l'investissement de mon équipe, que je remercie !

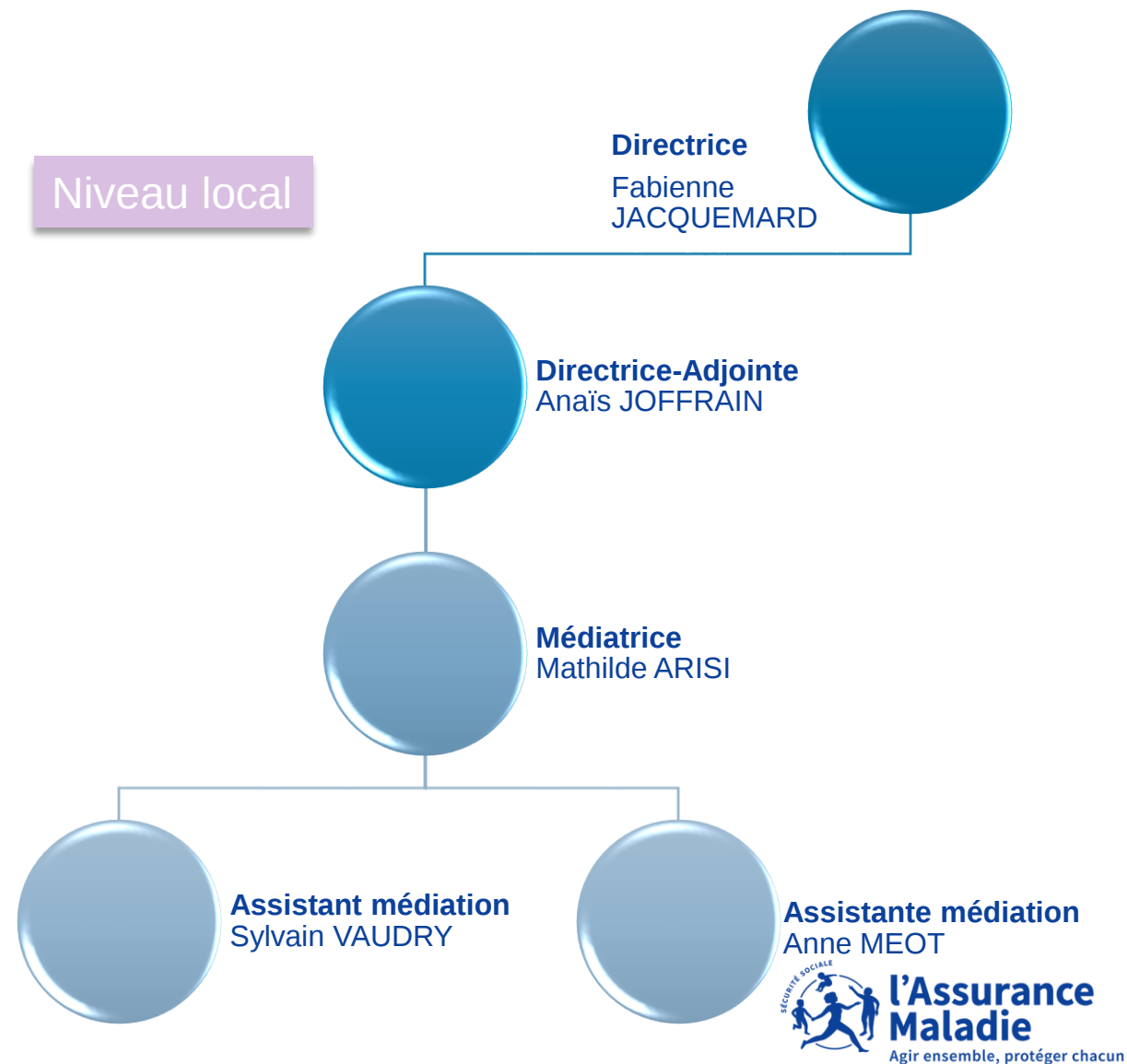
1. LA MÉDIATION DANS L'ASSURANCE MALADIE

❖ L'organisation du réseau de la médiation

Niveau national



Niveau local



❖ Rôle et mission du médiateur

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

- instaure un lien indirect avec un tiers intervenant dans la relation usager / organisme,
- permet d'ouvrir une nouvelle voie de communication, de rétablir un équilibre ainsi qu'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 préjudiciables à l'utilisateur,
- s'exerce dans des cas qui n'ont pas trouvé de réponse satisfaisante dans le cadre de la réclamation,
- 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.

Le médiateur est un observateur privilégié des incompréhensions, des insatisfactions et des dysfonctionnements. A ce titre il exerce un rôle d'alerte afin de détecter, d'évaluer et d'éviter les difficultés rencontrées par les requérants. Il est force de propositions d'amélioration de la qualité de service.



2. LES TEMPS FORTS DE L'ANNÉE

- **Evènements avec le réseau de la médiation :**
 - Réunions plénières des correspondants régionaux : 14 mars, 19 juin et 16 octobre avec déclinaison aux médiateurs de Franche-Comté
 - Première journée régionale médiation à Dijon le 26 juin 2024
 - Journée nationale de la médiation le 24 septembre à la CNAM
- **Evènements en interne :**
 - Présentation de la LR-DM-2/2023 à la PFS et à l'accueil (7 mars et 3 juillet)
 - Point de coordination avec le service PE le 24 juin
 - Vidéo de présentation de la médiation au sein de la formation « Planète relation client » diffusée à l'ensemble des salariés
 - Accueil d'une stagiaire suivant un DU médiation à la faculté de Besançon
- **Evènements avec les partenaires externes :**
 - Présentation du rôle de la médiation lors des webinaires partenaires des 4 avril et 5 décembre
 - Rencontre avec le service social de la CARSAT le 4 octobre
- **Evolutions du champ d'intervention :**
 - Redéfinition du rôle de la médiation suite à la parution de la LR-DM-2/2023
 - Finalisation du parcours lié à la perte d'un enfant
 - Analyse et intervention dans le cadre des réitérations

2. LES TEMPS FORTS DE L'ANNÉE

Actu'Doo' 2.5

Actu'Doo du 14/11/2024

Journée de la médiation : coup de projecteur sur une mission essentielle qui évolue



✓ Le réseau de la médiation : journée nationale

Fin septembre 2024, la Direction de la Médiation de la Cnam a organisé la 1^{ère} Journée nationale de la médiation de l'Assurance Maladie.

Plus de 200 personnes ont participé à l'événement : des directeurs, des médiateurs, des acteurs institutionnels et des acteurs du milieu associatif.

L'objet des échanges : la qualité de service, le dialogue et les partenariats. Comme l'a souligné le médiateur national, François-Xavier BROUCK, la médiation est un pont entre l'application stricte de la loi et les réalités humaines, et requiert une approche individualisée et juste.

2. LES TEMPS FORTS DE L'ANNÉE

📅 Le service médiation de la CPAM du Doubs participait le mois dernier, à la journée **#médiation** régionale de la Bourgogne-Franche-Comté, organisée à la CPAM de Dijon. Tous les médiateurs de la région Bourgogne-Franche-Comté étaient présents.

👏 Nathalie CHAIX, correspondante régionale de la partie **#Bourgogne**, et notre médiatrice **Mathilde Arisi**, correspondante régionale pour la partie **#FrancheComté**, ont co-animé ensemble cette réunion.

💬 Au programme : compte-rendu de réunion nationale, échanges de bonnes pratiques et discussions autour de thématiques et de sujets communs.

👥 Cette journée est l'occasion de réunir, une fois par an, la team médiation BFC au complet !

#Fiersdeprotéger #LaTrèsBelleEquipe
#CPAMduDoubs

✓ Le réseau de la médiation : journée régionale

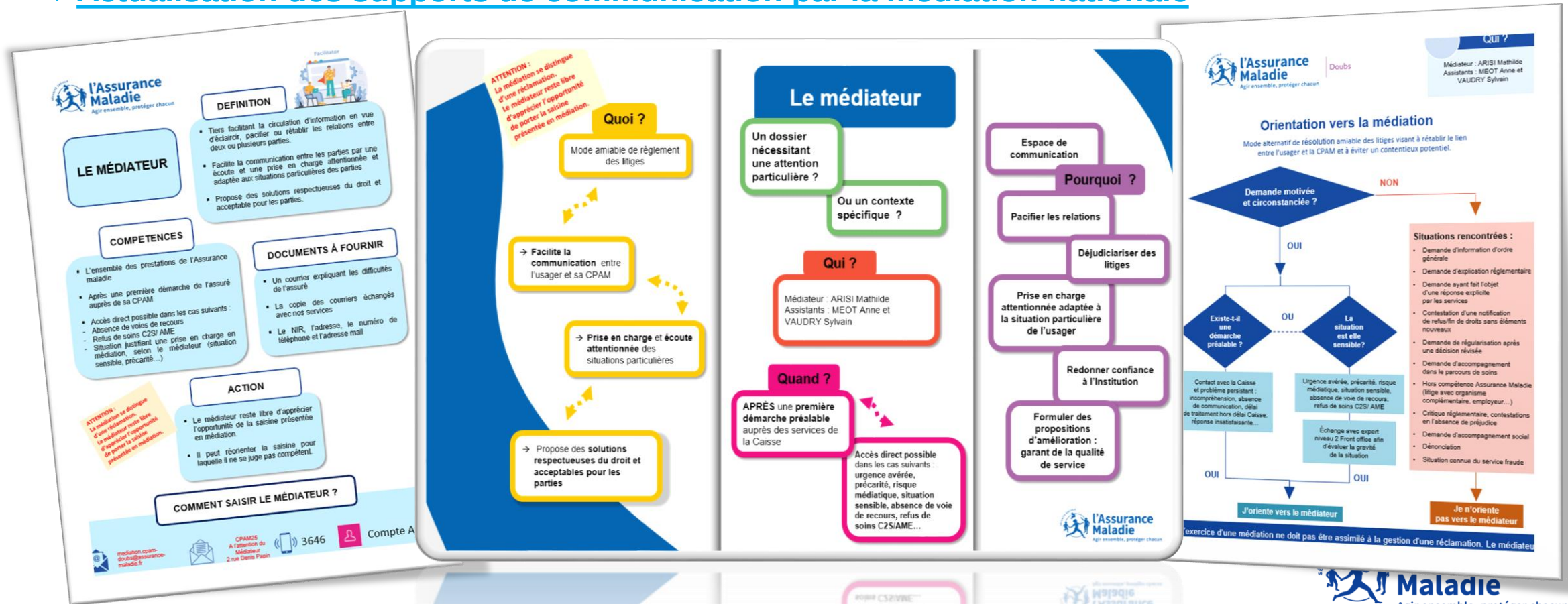


**Journée
médiation régionale
à la CPAM de Dijon**

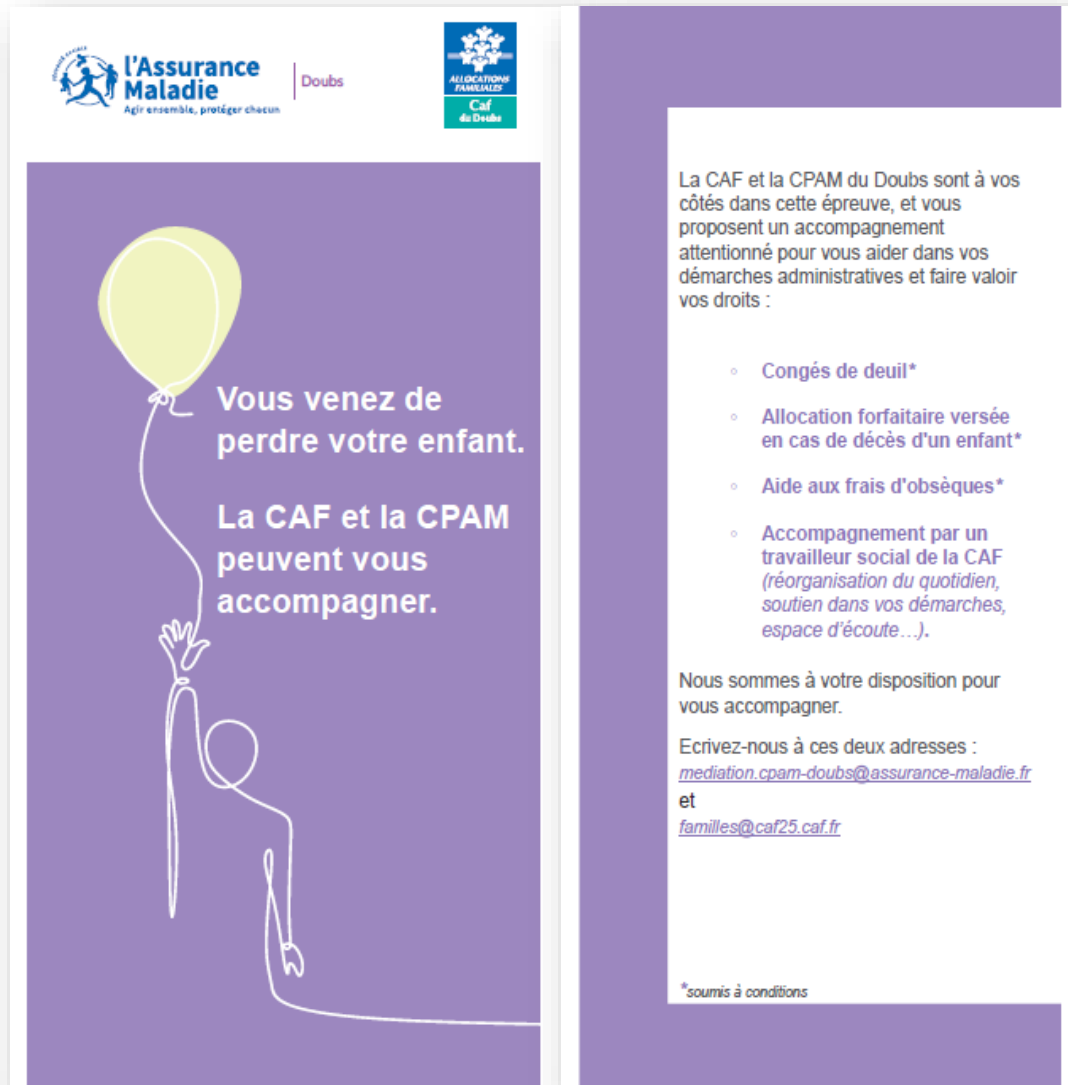
Le mercredi 26 juin 2024

2. LES TEMPS FORTS DE L'ANNÉE

✓ Actualisation des supports de communication par la médiation nationale



2. LES TEMPS FORTS DE L'ANNÉE



The flyer is divided into two main sections. The left section has a purple background and features a white line drawing of a person reaching up to a yellow balloon. The text in this section reads: 'Vous venez de perdre votre enfant. La CAF et la CPAM peuvent vous accompagner.' The right section has a white background with a purple header and footer. It contains the following text: 'La CAF et la CPAM du Doubs sont à vos côtés dans cette épreuve, et vous proposent un accompagnement attentionné pour vous aider dans vos démarches administratives et faire valoir vos droits :'. This is followed by a bulleted list of services: 'Congés de deuil*', 'Allocation forfaitaire versée en cas de décès d'un enfant*', 'Aide aux frais d'obsèques*', and 'Accompagnement par un travailleur social de la CAF (réorganisation du quotidien, soutien dans vos démarches, espace d'écoute...)'. Below the list, it says 'Nous sommes à votre disposition pour vous accompagner.' and provides two email addresses: 'mediation.cpam-doubs@assurance-maladie.fr' and 'familles@caf25.caf.fr'. The footer includes the logos for 'l'Assurance Maladie' and 'CAF du Doubs', and a small note '*soumis à conditions'.

l'Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun

Doubs

ALLOCATION FAMILIALES
CAF du Doubs

Vous venez de perdre votre enfant.
La CAF et la CPAM peuvent vous accompagner.

La CAF et la CPAM du Doubs sont à vos côtés dans cette épreuve, et vous proposent un accompagnement attentionné pour vous aider dans vos démarches administratives et faire valoir vos droits :

- Congés de deuil*
- Allocation forfaitaire versée en cas de décès d'un enfant*
- Aide aux frais d'obsèques*
- Accompagnement par un travailleur social de la CAF (réorganisation du quotidien, soutien dans vos démarches, espace d'écoute...).

Nous sommes à votre disposition pour vous accompagner.

Ecrivez-nous à ces deux adresses :
mediation.cpam-doubs@assurance-maladie.fr
et
familles@caf25.caf.fr

*soumis à conditions

✓ Parcours attentionné lié à la perte d'un enfant

- *Parcours coordonné entre la CAF et la CPAM*
- *Rôle de facilitateur pour ces familles en faisant le lien avec l'ensemble des services ayant une intervention à réaliser dans ces situations, côté CAF et côté CPAM*
- *Elaboration d'un flyer CAF/CPAM*

2. LES TEMPS FORTS DE L'ANNÉE

✓ Accueil d'une stagiaire suivant un DU médiation au sein de la faculté de Besançon

“ Après avoir pris contact avec la responsable du service médiation de la Caisse d'Assurance Maladie (CPAM) à Montbéliard, intervenante au sein du DU Pratique de la Médiation, j'ai eu l'opportunité d'être accueillie pour une semaine d'immersion début juillet. J'ai eu l'occasion d'observer ses attributions et d'accéder à la réalité du terrain. Les situations réelles auxquelles elle était confrontée m'ont permis de mieux comprendre les défis et les enjeux de la médiation institutionnelle. J'ai pu assister à des interactions directes entre la responsable et les assurés, ce qui m'a donné un aperçu précieux des dynamiques en jeu dans le traitement des demandes et des litiges.

Cette expérience a été particulièrement riche d'enseignements. J'ai découvert la médiation institutionnelle dans son ensemble, ainsi que les mécanismes qui permettent de faire évoluer la législation en matière de sécurité sociale. J'ai appris que la médiation ne se limite pas à résoudre des conflits, mais qu'elle joue également un rôle préventif en améliorant la communication entre les différents acteurs du système de santé.

Mon immersion au sein du service médiation de la CPAM du Doubs a été une expérience formatrice qui m'a permis de développer une compréhension approfondie des enjeux de la médiation institutionnelle. Elle a été riche d'enseignements. J'ai pu me réjouir avec le service médiation de la CPAM de l'obtention de mon diplôme. Je garderai un souvenir très appréciable d'avoir été accompagnée de façon optimale par Mathilde et de l'accueil d'Anne et de Sylvain, plongés dans leur dossier qui ont su montré un accueil tout à la fois professionnel et spontané.”

Marie-Christine, étudiante en DU Pratique de la Médiation au sein de l'Université de Besançon

FOCUS SUR LES RÉITÉRATIONS

L'action du service médiation sur les réitérations se décline en deux volets principaux :

➤ **L'analyse des dossiers ciblés avec un nombre de réitérations importants**

Les différentes études réalisées dans ce cadre doivent permettre de mettre en lumière les principales causes de réitérations recensées afin d'envisager des pistes d'amélioration avec le service concerné.

➤ **L'intervention dans des dossiers non encore solutionnés**

Le service médiation peut intervenir dans des dossiers pour lesquels une réponse n'a pas encore été apportée à l'assuré.

L'intervention se manifeste :

- Au près du service concerné : en se garantissant que le dossier soit traité dans les meilleurs délais.
- Au près de l'assuré : en lui offrant un suivi dédié via un canal de contact privilégié (adresse mail dédiée).

❖ Quelques chiffres



446
saisines
(514 en 2023)

○ Origine des saisines

84% Requérants directs

2% Direction médiation
dont médiateurs institutionnels, médiateurs autres branches ou régimes, délégués du DDD etc...)

14% Autres

dont les services internes CPAM, associations, etc...)

○ Suites données



Résolutions: **85%**



Désaccords persistants: **6%**



Orientations: **4%**



Abandons: **5%**

○ Répartition par processus



Gestion des bénéficiaires **5%**



Frais de santé **20%** (17,9% en 2023)
Dont « transports »: 57%
Dont « soins à l'étranger »: 16%



Prestations en espèces **63%**
(69,1% en 2023)



Risques professionnels **10%**



Autres **1%**



**l'Assurance
Maladie**
Agir ensemble, protéger chacun

3. LA PLUS-VALUE DE LA MÉDIATION

Le médiateur détecte les dysfonctionnements ou les anomalies rencontrés lors du traitement des dossiers, en analyse les causes, tout en examinant l'impact sur l'organisme et sur les usagers. Grâce à ces constats il alerte, fait des propositions d'amélioration et participe à la mise en place d'actions correctrices.

Pour illustrer cela, cette partie porte sur :

1. Le rôle d'alerte et les propositions d'amélioration
2. Les cas significatifs



Dysfonctionnements relevés et remontés à la Médiation nationale :

- ❑ Sanction à 100% appliquée lors de la réception de deux arrêts échus, envoyés dans un même pli
 - ⇒ Opérer une distinction pour le premier arrêt de travail en appliquant un avertissement dans le cadre du droit à l'erreur
- ❑ Absence d'actualisation du plafond de ressources retenu pour les cures
 - ⇒ Mettre à jour l'arrêté du 26/10/1995 en y intégrant une référence permettant une actualisation périodique du plafond

Dysfonctionnements relevés en interne :

- ❑ Actualisation d'un courrier utilisé par le service frais de santé faisant mention à une base légale erronée (article L332-1 au lieu de l'article L160-11 du code de la sécurité sociale)
- ❑ Travail à réaliser sur les notifications mettant fin au versement d'une prestation, suite à un avis médical, en lien avec l'article R315-1-3 du code de la sécurité sociale

Dysfonctionnements relevés lors de l'analyse des réitérations :

- ❑ Rapport établi en décembre 2024 sur l'ensemble des analyses effectuées depuis avril 2024, avec des préconisations

CONGÉ LIÉ À L'HOSPITALISATION D'UN NOUVEAU NÉ

“ L'assistante sociale du CHU nous contacte via Espace Partenaires pour un assuré qui n'a pas reçu son congé paternité spécial en lien avec l'hospitalisation de son fils né prématurément. Ce père, n'ayant pas été informé de ses droits, est retourné au travail sans avoir pu bénéficier de ce congé pour soutenir sa compagne et son enfant.

Après étude du dossier, nous constatons que l'assuré ne connaissait pas les modalités de la législation applicable en cas d'hospitalisation d'un nouveau-né qui prévoit un congé paternité de 30 jours consécutifs non fractionnable. De plus, l'assistance sociale n'a pas pu l'aiguiller sur une législation qu'elle ne maîtrisait pas. Elle a insisté sur la situation précaire de cette famille. Après étude de notre législation et vérifications des informations, nous proposons à notre Direction un accord en équité pour le paiement de ses indemnités journalières.

L'accord en équité est accepté. Nous transmettons par mail l'accord de la Direction au service compétent pour le paiement des indemnités journalières.

Cependant nous nous limiterons à la législation applicable, avec une durée maximale de 30 jours consécutifs (l'assuré ayant interrompu son activité durant une période plus longue).

Le paiement vérifié sur IMAGE, nous transmettons les informations à l'assuré et à l'assistante sociale qui le suit.

Face à une situation difficile, le lien avec l'assistante sociale du CHU, le service médiation et les services internes de la CPAM a permis de rétablir un droit à notre assuré et un soutien à sa famille.

Les remerciements nous conforte dans notre rôle de facilitateur dans le domaine de l'aide à nos assurés.

Anne MEOT, assistante médiation

INDEMNISATION D'UN ARRÊT MALADIE AU DELÀ DE LA DURÉE D'INDEMNISATION « PRÉVUE » PAR LES TEXTES

“

Le médiateur a été sollicité par la CRA pour examiner la situation d'une assurée, suite à un refus d'indemnisation d'un arrêt, en raison de l'atteinte de la durée maximale des 87 jours d'indemnisation consécutifs fixés par les textes

Cette assurée relevant du régime des Praticiens et auxiliaires médicaux conventionnés, et qui bénéficiait d'un arrêt de travail en cours d'indemnisation, s'est vue notifier une fin d'indemnité au motif que la durée maximale des 87 jours d'indemnisation consécutifs fixés par un décret de 06/2021 avait été atteinte.

L'assurée a contesté cette décision au motif que son arrêt de travail correspondait à 2 pathologies différentes et que, dans ce cas de figure, les durées d'arrêt de travail ne devraient pas être décomptées cumulativement dans le cadre de la limite des 87 jours. Malgré plusieurs contestations, la décision n'a pas fait l'objet d'une révision par les services administratifs.

La décision des services administratifs s'appuyait sur le décret 2021-755 de Juin 2021 relatif aux prestations maladie en espèces des professionnels libéraux. Ce décret précise que la période pendant laquelle l'indemnité journalière peut être servie « est fixée à 87 jours consécutifs pour une même incapacité de travail. » Les services administratifs ont considéré que la notion de « même incapacité de travail » devait être comprise comme une durée continue d'arrêt sans prendre en compte les raisons (différences de pathologie) qui justifient ces arrêts. L'indemnisation a donc été interrompue au 87ème jour.

Le travail en médiation a permis d'établir que le décret 2021-755 devait être interprété différemment. En effet, dans la mesure où ce décret lie la limitation de durée d'indemnisation à la double condition d'une durée de 87 jours consécutifs concernant une même incapacité de travail, il en découle qu'une durée continue de plus de 87 jours ne concernant pas la même incapacité de travail n'est pas concernée par une limitation d'indemnisation. Or, s'il existe plusieurs "incapacités" de travail lors d'un arrêt continu cela signifie que la notion d'incapacité fait ici référence aux pathologies motivant les arrêts.

Une fois ce principe établi, le service Médiation a pris contact avec le service Médical de l'assurance maladie afin de savoir si les arrêts prescrits dans le cas évoqué relevaient ou non de la même pathologie. La réponse apportée par le service Médical a permis d'établir que cette période de 109 jours d'arrêts de travail prescrit recouvrait 2 pathologies différentes.

Les 109 jours consécutifs d'arrêt de travail se décomposaient donc en 2 périodes de 78 et 31 jours en lien avec 2 pathologies différentes. A partir de ces éléments, le service Médiation a fait reprendre le dossier par le service administratif afin qu'il procède au paiement des 22 jours d'indemnisation restant.

”

Sylvain VAUDRY, assistant médiation

ÉCHANGES AVEC LE SERVICE JURIDIQUE

“

Retour du service juridique :

Pour l'année 2024, les liens entre le service juridique et le service médiation se sont renforcés puisque le nombre de dossiers sur lesquels il y a eu une collaboration a triplé.

En dehors des circuits prédéfinis de sollicitations du service médiation, ce dernier a également apporté une véritable plus-value sur des thématiques phares telles que les indemnités journalières, et les transports qui représentent une part importante du contentieux de la Caisse.

La plupart des dossiers soumis en médiation sont régularisés dans les plus brefs délais avec une réponse de qualité apportée à l'assuré.

L'approche attentionnée du service médiation permet de solutionner des situations complexes ou de précarité auxquelles la Commission de Recours Amiable ne peut pas toujours répondre favorablement en raison du cadre juridique imposé par les textes.

Le bilan est positif puisque cette coopération est fructueuse autant pour les services que pour les assurés permettant une amélioration de la qualité du service rendu.

”



91 dossiers transmis par le service juridique au cours de l'année 2024 (contre 33 en 2023)

Parmi ces 91 dossiers :

- **48 dossiers** concernaient des **prestations espèces**
- **31 dossiers** concernaient des **frais de transports**

CE SONT EUX QUI EN PARLENT LE MIEUX



“Encore une fois, je vous remercie pour les démarches que vous avez faites afin que je touche mes remboursements. Ça fait du bien moralement.”

Madame J.

“Je tenais à vous informer que j’ai reçu ce jour le virement correspondant à la somme attendue. Je ne sais comment vous remercier pour la prise en charge de mon dossier. Je tiens également à souligner la qualité de votre écoute et de votre bienveillance, en plus de votre professionnalisme. Sincèrement, merci pour tout.”

Madame G.

“J’ai bien reçu mon indemnisation. Je tenais vraiment à vous remercier pour votre travail rapide et efficace, sincèrement.”

Monsieur KM.

“J’ai vraiment eu de la chance d’avoir entendu parler de ce service médiation et eu beaucoup de chance que Madame Meot se soit occupée de mon dossier. C’est vraiment une personne qui prend le temps de nous expliquer les choses et même au téléphone on perçoit sa gentillesse et son sourire. Merci beaucoup pour ce service et merci énormément.”

Madame V.

“J’ai été très bien accueillie et surtout écoutée avec bienveillance. La personne m’a très clairement expliqué ce qui bloquait et est intervenue. Son intervention a eu du poids puisque ma situation s’est débloquée dans le délai qui m’avait été annoncé. J’ai donc été très satisfaite de son intervention.”

Madame W.



**l'Assurance
Maladie**
Agir ensemble, protéger chacun