



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

Doubs



MÉDIATION

Bilan d'activité 2025
CPAM du Doubs

SOMMAIRE



PAGE 03

Introduction

Edito de la Direction

Edito de la Médiatrice



PAGE 04

01

La médiation : organisation nationale et locale

Au niveau national

Au niveau local



PAGE 06

02

Les temps forts de l'année

En lien avec la médiation nationale

Au niveau de la CPAM du Doubs

La coordination en région : échanges au niveau national

La coordination en région : échanges au niveau régional



PAGE 12

03

La plus-value de la médiation

Les cas significatifs

Les chiffres clés

Parcours attentionné lié à la perte d'un enfant et au deuil périnatal

Échanges avec le service juridique

Le médiateur acteur de la qualité de services



PAGE 19

Remerciements

INTRODUCTION

➤ ÉDITO DE LA DIRECTION



Anaïs JOFFRAIN

Directrice adjointe de la CPAM du Doubs



En 2025, la médiation de la CPAM du Doubs a poursuivi son engagement en faveur d'une relation de confiance et de qualité avec les assurés dans un contexte de relations partenariales approfondies et d'actions d'internes tournées vers une meilleure articulation entre les services métiers et la médiation.

La médiation s'inscrit depuis sa création dans une démarche régionale avec des échanges réguliers entre les médiateurs de l'Assurance maladie de la région et particulièrement cette année avec une journée des correspondants régionaux qui a permis de questionner le rôle de la médiation à l'échelle régionale.

Cette démarche s'est enrichie en 2025 d'une réunion des médiateurs des organismes sociaux organisée en mai 2025 qui a été un moment fort de partage et de réflexion collective. Ces échanges ont permis de croiser les regards, de confronter les expériences et d'enrichir les pratiques.

La qualité de la médiation repose également sur une collaboration étroite avec l'ensemble des services de la CPAM.

Les points réguliers organisés avec les équipes métier ont favorisé une meilleure compréhension du rôle de la médiation; cette transversalité est un atout majeur pour proposer des solutions adaptées. En 2025, des points réguliers ont été réalisés avec le service IJ et accompagnement des employeurs; la médiation a été présentée à la plateforme de services et la collaboration avec le service juridique s'est renforcée.

Pour améliorer la connaissance réciproque des différents métiers, une journée d'immersion dans le service médiation a été proposée; 5 salariés ont participé à la présentation de la mission Médiation. Pour aller plus loin et toucher d'autres publics, l'activité médiation a été présentée à tous les partenaires de l'assurance maladie lors d'une journée dédiée.

Aussi devant ce bilan très positif je tiens à remercier l'équipe de la médiation et tous ceux qui s'engagent avec eux pour leur contribution en faveur de l'amélioration de la qualité de la relation de service.

➤ ÉDITO DE LA MÉDIATRICE



Mathilde ARISI

Médiatrice de la CPAM du Doubs



L'année 2025 se termine avec 603 saisines clôturées, soit une augmentation de 35% par rapport à l'année 2024. Si les contours de notre activité sont identiques à ceux précisés en fin d'année 2023, cette progression s'explique par une meilleure connaissance de notre activité, tant en interne qu'auprès de nos partenaires, et de ce fait, la transmission justifiée de dossiers qui ne nous parvenaient pas jusqu'alors.

En effet, indépendamment des saisines liées à des situations d'urgence et de précarité, qui constituent une part importante de notre activité, nous avons également été sollicités pour des sollicitations complexes, nécessitant d'importantes recherches tant juridiques, qu'en lien avec l'historique du dossier. Ces situations illustrent pleinement le rôle de la médiation : intervenir en faveur de la déjudiciarisation des

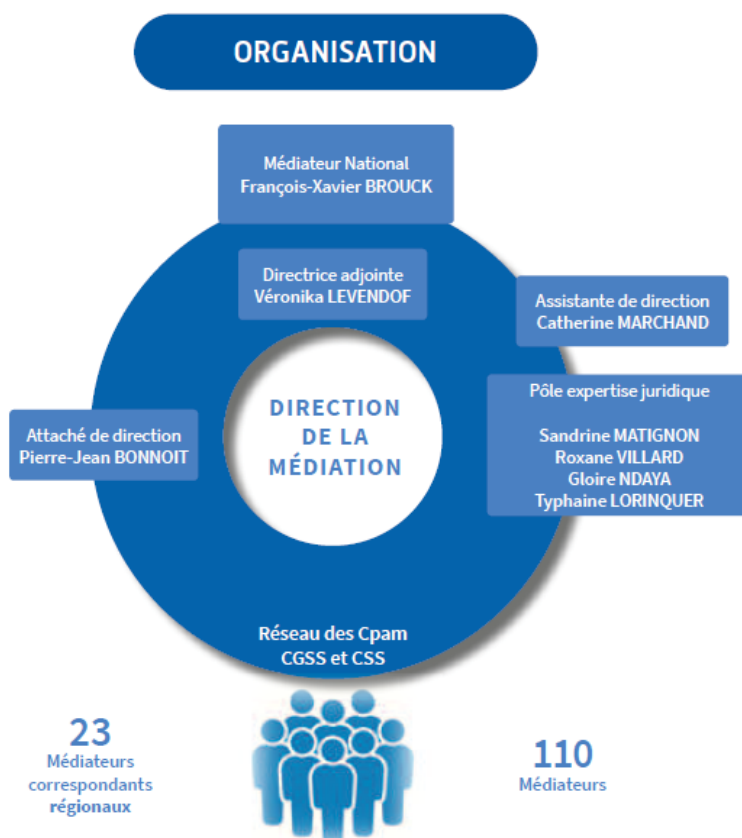
litiges, rechercher le sens du texte voulu par le législateur lors de l'élaboration d'une loi, et éventuellement proposer une solution en équité au Directeur permettant de corriger l'application impersonnelle et générale de la loi à une situation singulière... Cela nous permet de traiter un panel de saisines assez hétérogène et d'appréhender de nouveaux domaines.

Parallèlement aux saisines traitées, l'année 2025 a également été marquée, en lien avec la médiation nationale et l'ensemble du réseau, par un travail de réflexion sur l'échelon régional de la médiation. Les travaux menés tout au long de l'année nous ont permis de redynamiser notre collectif régional, favorisant ainsi le partage d'expertise et de disposer ainsi d'un appui renforcé en cas de difficulté.

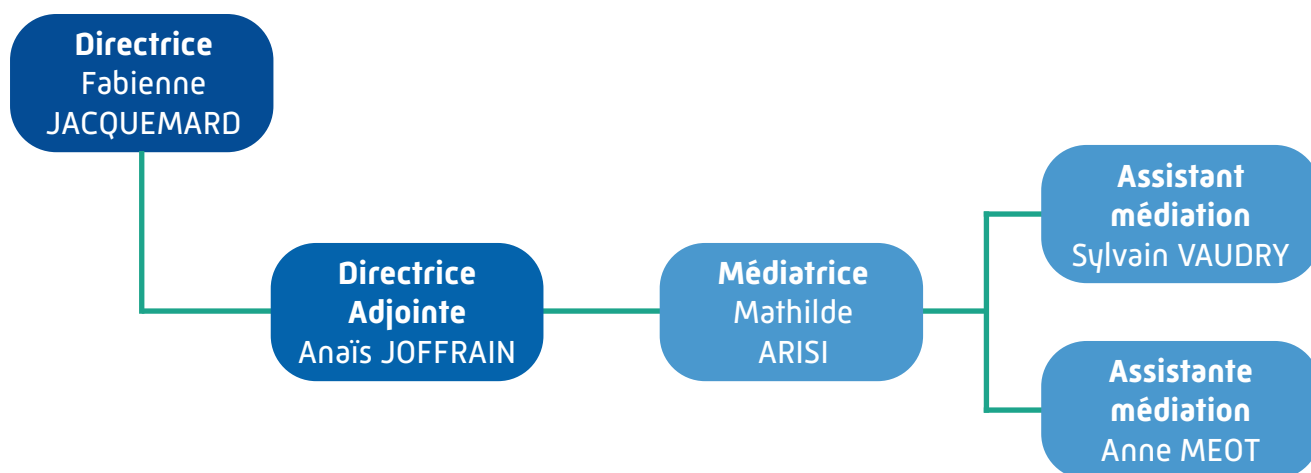
01

LA MÉDIATION : ORGANISATION NATIONALE ET LOCALE

> AU NIVEAU NATIONAL



> AU NIVEAU LOCAL



02

LES TEMPS FORTS DE L'ANNÉE

> EN LIEN AVEC LA MÉDIATION NATIONALE



Réunions plénières des correspondants régionaux

- 5 février 2025
- (Les 2 autres réunions annuelles étant dédiées à la coordination régionale)



Webinaires

- 5 février 2025 : sur la régularité du séjour
- 18 novembre 2025 : sur les refus de soins
- 11 décembre 2025 : sur les actualités et procédures de travail

> AU NIVEAU DE LA CPAM DU DOUBS

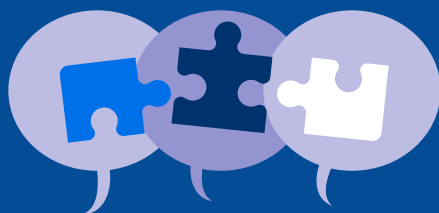
15 mai 2025 : réunion des médiations des organismes sociaux

Nous avons organisé un moment de rencontre réunissant les médiations de la MSA, de la CARSAT, de l'URSSAF, de la CAF (du Doubs et du Territoire de Belfort) et de la CPAM (Jura et Doubs). Cette réunion a permis à chaque organisme de présenter les spécificités de la médiation, ainsi que les problématiques rencontrées. Ce moment a été de nature à favoriser les échanges et contribuer à faciliter les collaborations ultérieures autour de problématiques communes.

Certains organismes disposant d'un ancrage régional, nous souhaiterions organiser une rencontre similaire en 2026, en réunissant ces mêmes acteurs au sein de la CPAM de Côte d'Or.



Le RDV des partenaires



12 juin 2025 : intervention lors du RDV des partenaires

Cette journée fût l'occasion, pour le service Marketing-Partenariats, de rencontrer et de remercier leurs partenaires (ADOMA, AFPA, ASE, CCAS, CROUS, Mission locale, Les Restos du Cœur, Secours populaire, UDAF...). A cette occasion, l'offre de service de l'Assurance Maladie leur a également été présentée. Dans ce cadre, une présentation de la médiation a pu être réalisée aux différents partenaires présents, et répondre ainsi à leurs diverses interrogations.

6 novembre 2025 : rencontre avec la plate-forme téléphonique

Le service médiation s'est rendu au sein de la plateforme téléphonique afin de pouvoir présenter, ou rappeler, le domaine d'intervention de la médiation. Ce moment a permis d'échanger sur des cas spécifiques rencontrés lors d'appels reçus, et préciser les circuits existants.



Coordination avec le service indemnités journalières et accompagnement des employeurs

Des échanges réguliers, organisés mensuellement ou bimestriellement avec la responsable du service, ont permis d'instaurer un suivi structuré des dossiers et des pratiques. Ces rencontres constituent un espace privilégié d'analyse des situations complexes, d'identification des dysfonctionnements récurrents et de définition d'actions correctrices visant à améliorer la qualité du service rendu aux assurés.

Au cours de l'année, une attention particulière a été portée à l'indemnisation des arrêts de travail des anciens travailleurs frontaliers ainsi qu'aux arrêts de travail au-delà de six mois. En effet, l'analyse des réitérations et des dossiers reçus en médiation a mis en évidence que ces situations étaient susceptibles d'entraîner des délais d'instruction générant des difficultés financières significatives pour les assurés, ainsi que des sollicitations répétées.

S'agissant des travailleurs frontaliers, afin de répondre à ces constats, un support dédié a été élaboré et diffusé auprès du Front Office permettant de vérifier la complétude du dossier au plus tôt dans l'instruction du dossier, afin d'en réduire le délai de traitement.

Par ailleurs, concernant l'ouverture des droits au-delà de six mois, des évolutions de pratiques ont été mises en œuvre afin d'anticiper les demandes de pièces auprès des assurés. Ces ajustements ont contribué à limiter les situations de rupture de droits et à favoriser la continuité de l'indemnisation.

Enfin, une réunion d'information et d'échanges s'est tenue le 25 novembre 2025 avec l'ensemble du service. Elle a permis d'évoquer le rôle et le périmètre d'intervention de la médiation, et d'échanger au sujet de situations particulières pour lesquelles celle-ci serait susceptible d'être sollicitée directement par le service expert.

Doriane LEROUX

Manager du service II et accompagnement des employeurs



« Les rencontres régulières entre le service des indemnités journalières et accompagnement des employeurs et le service médiation constituent un levier essentiel d'amélioration de la qualité du service rendu à l'utilisateur. »

Ces temps d'échanges structurés permettent une analyse croisée des situations rencontrées, notamment des saisines médiation, favorisant ainsi une prise en charge attentionnée et une réponse adaptée aux sollicitations.

Cette collaboration contribue par ailleurs à la sécurisation et à la fiabilisation des procédures, grâce à l'identification de points d'attention dans le traitement des dossiers et à la mise en œuvre d'actions ciblées visant à améliorer et harmoniser les pratiques professionnelles, dans un souci constant d'équité et de conformité des décisions.

Enfin, ces rencontres renforcent la cohésion entre les équipes, favorisent la cohérence des réponses délivrées aux usagers et améliorent la lisibilité des décisions prises. Elles participent ainsi à l'instauration d'une relation de confiance durable avec l'assuré et concourent à l'amélioration globale de la qualité du service rendu. Au vu des bénéfices évoqués, ces temps d'échanges seront renouvelés en 2026. »



Mardi'immersion

Le 1^{er} avril, les salariés de la CPAM du Doubs qui le souhaitent ont pu rencontrer un service de la CPAM afin de connaître davantage leur activité. Ont ainsi été accueillis au sein du service médiation des personnes exerçant à la plateforme téléphonique, la prévention et la comptabilité. Cette rencontre leur a permis de mieux connaître notre activité, notre organisation et de découvrir les métiers de médiateur et d'assistant médiation.

Témoignages des participants

« Cette immersion a permis de rencontrer l'équipe ainsi que les missions du service plus en détail. Un vrai travail de recherches d'informations, de relation avec les différents services sollicités, d'analyse de situation en prenant en compte les informations nécessaires et une capacité d'écoute attentionnée. Cela a permis aussi de découvrir les différents aboutissements lors de la prise en charge d'une demande au niveau du service de la médiation avec des exemples concrets. »

« Très belle découverte de ce service où j'ai découvert un travail au sein de la CPAM qui est très intéressant. C'est bon de savoir qu'il existe un service de ce genre et de comprendre comment il gère les dossiers suivants les différents cas montrés. En synthèse ce service est de l'aide à la personne afin de les aider à monter leur dossier et/ou de trouver des solutions pour des cas complexes »

➤ LA COORDINATION EN RÉGION : ÉCHANGES AU NIVEAU NATIONAL



11 juin 2025

Journée de travail, en lien avec le Lab'Innov, en réfléchissant sur 5 thèmes principaux :

- La disponibilité du correspondant régional
- La remontée des informations locales directement à la direction nationale
- L'hétérogénéité des solutions en médiation, au niveau de la région
- Le rôle d'animation du correspondant régional
- Le cumul des missions du médiateur



15 octobre 2025

Séminaire des médiateurs « Coordonnez en région ; faites vivre la médiation »

- Les attentes et besoins réciproques de la médiation nationale, des correspondants régionaux et des médiateurs locaux
- Atelier d'optimisation de la coordination régionale

Intervention de
François-Xavier
BROUCK, médiateur
national



La médiation de Bourgogne Franche-Comté



Les correspondants régionaux



➤ LA COORDINATION EN RÉGION : ÉCHANGES AU NIVEAU RÉGIONAL



26 juin 2025

Journée avec la médiation de Bourgogne-Franche-Comté

- Intervention du médiateur de France Travail
- Retour sur la journée de travail des correspondants régionaux du 11 juin 2025
- Partage de pratiques et revues de dossiers



16 octobre 2025

Journée au sein de la CPAM du Territoire de Belfort

- Départ à la retraite de la médiatrice de la CPAM de Belfort : Josée Salvador, et prise de fonction de Jennifer Faulhaber
- Echanges sur les pratiques et problématiques communes
- Rencontre avec le service juridique



Ces échanges ont donné lieu à un plan d'action régional, remonté à la Direction de la médiation en décembre 2025.

Afin de faciliter notre organisation, et d'acter des pratiques préexistantes (notamment en ce qui concerne la suppléance), nous avons décidé de remonter un plan d'action commun pour la grande région Bourgogne-Franche-Comté.

Les principales actions retenues dans ce plan d'action sont :

➤ *La suppléance réalisée par une correspondante régionale en cas d'absence de l'autre*

Chacune des deux correspondantes régionales de Bourgogne-Franche-Comté assure la suppléance de l'autre en cas d'absence.

➤ *Le rôle de marraine*

La médiation nationale a mis en place un système de parrainage permettant d'accueillir et d'accompagner les nouveaux médiateurs lors de leurs prises de fonction. Cet accompagnement est suivi sur plusieurs mois, en partant d'un état des lieux dressé au moment de la prise de fonction, et permettant ainsi d'évaluer l'acquisition progressive des différentes compétences attendues.

Les médiateurs de Franche-Comté ayant été tous deux nommés en 2025, je me suis proposée pour assurer la fonction de marraine auprès de mes deux collègues.

➤ *Les temps d'échanges*

Suite aux échanges ayant eu lieu au cours de l'année, nous avons renforcé notre coopération en région par :

- La création d'un groupe Zoom nous permettant d'échanger de manière fluide et d'obtenir une réponse rapide à une problématique
- Une réunion mensuelle d'une durée de 30 minutes environ afin d'échanger des sujets d'actualité

➤ LES CAS SIGNIFICATIFS



RÉGULARISATION D'UN INDU LIÉ À DES FRAIS DE TRANSPORT



Anne MEOT

Assistante médiation

« Nous sommes saisis en médiation au sujet d'un indu lié à des frais de transports remboursés en l'absence d'ALD. Dans ce dossier, nous constatons effectivement, une absence d'ALD enregistrée au moment des transports. Le service médical nous confirme un protocole de soins réalisé depuis 2025 (et non 2023 comme supposé initialement).

Nous prenons contact avec le médecin ayant examiné l'enfant au début de sa maladie. Avec les faits nouveaux transmis au service médical, le médecin conseil justifie une rétroactivité de l'ALD.

Grâce à la rétroactivité de l'ALD et aux documents justificatifs transmis, le service transport valide la prise en charge de deux transports, au titre de la réglementation applicable aux frais de transport liés à des hospitalisations et à des soins en lien avec une affection de longue durée reconnue, conformément aux

dispositions des articles L322-5, L324-1 et R322-10 du Code de la sécurité sociale.

Nous informons notre assurée de l'aboutissement de la médiation avec un rappel relatif à la législation en vigueur en matière de transport et notifions le paiement des factures au transporteur, afin qu'il ne sollicite plus l'assurée pour le paiement.

Le dossier est régularisé dans l'intérêt de l'assurée. L'indu initialement notifié, pour les transports litigieux, est devenu sans objet, l'un ayant pu être pris en charge au titre de l'ALD et l'autre en lien avec une hospitalisation.

Ce dossier met en avant la collaboration réussie entre les services de la Caisse et le transporteur. Dans le cas présent l'ASS, le service médical, le service transport, le transporteur et la médiation ont été les acteurs de cette réussite pour notre assurée. »





CONTESTATION D'UN INDU EN LIEN AVEC UNE DIMINUTION DU MONTANT DES IJ SUITE À UNE REPRISE DE TRAVAIL D'UNE DURÉE D'UN AN ENTRE 2 ARRÊTS EN RAPPORT AVEC LA MÊME ALD

Sylvain VAUDRY
Assistant médiation

Le médiateur a été sollicité pour examiner la situation d'une assurée qui s'est vu notifier un indu de 5122.63 Euros.

Analyse du traitement du dossier en lien avec la réglementation applicable

L'assuré bénéficiait d'une Affection Longue Durée avec un point de départ d'indemnisation (date du 1er jour du 1er arrêt en lien avec cette pathologie) en date du 10/11/2022. Réglementairement l'assuré peut bénéficier des prestations en espèces au titre d'une affection de longue durée exonérante ou non exonérante pendant une durée maximale de 3 ans (ART L323-1 et R323-1 2 et 3 du CSS).

La durée de 3 ans pendant laquelle l'assuré pouvait percevoir des indemnités pour des arrêts de travail en lien avec cette ALD se termine donc au 10/11/2025.

Cependant, lorsqu'un assuré reprend son travail pendant une période continue d'au moins 1 an un nouveau délai de 3 ans peut être ouvert à compter du 1er jour du nouvel arrêt de travail, avec application d'un nouveau délai de carence et montant d'indemnité journalière Cour de cassation, Civ, 2ème 20/01/1994 n°91-15878

Dans ce dossier, entre le 05/09/2023 et le 20/10/2024 l'assurée n'a eu aucun arrêt de travail en lien avec cette ALD et était dans une situation administrative considérée

comme une reprise de travail (chômage indemnisé, salariat.) (Cf. Circulaire interministérielle n° DSS/SD2/2015/179 du 25 mai 2015).

En conséquence, et conformément à la législation, les services administratifs ont considéré la date du 21/10/2024 comme la date de départ d'une nouvelle Interruption de Travail. Dans le cadre du calcul du montant de l'indemnisation, la période référence prise en compte (salaire) est celle des 3 mois précédents la date de ce nouvel arrêt et non plus les 3 mois de salaires précédents la 1ère interruption de 11/2022. Les salaires de la nouvelle période de référence étant inférieurs à ceux de 2022, le montant de l'indemnité calculée s'en est trouvée fortement minorée.

Une partie de la nouvelle période d'arrêt ayant déjà été indemnisée, l'assurée s'est vu notifier un indu de 5122.63 Euros pour trop perçu et a vu la suite de son arrêt de travail indemnisé avec une baisse d'environ 80% du montant journalier versé.

Solution trouvée en médiation

Le travail en médiation a permis d'établir que la Circulaire interministérielle n° DSS/SD2/2015/179 du 25 mai 2015, qui sert de référence pour déterminer les situations qui peuvent être considérées comme une « reprise de travail » (cf. ci-dessus), précise également que le montant de l'indemnisation pour chaque arrêt relevant d'une même ALD ne saurait être inférieur à l'indemnité perçue lors de la précédente reprise de travail.

Dans l'esprit du législateur la notion d'un an de reprise de travail visait à « permettre » à un assuré de bénéficier à nouveau d'indemnités journalières pour des arrêts en lien avec une même pathologie dès lors que la durée de 3 ans prévue par les ART L323-1 et R323-1 2 et 3 du CSS avait été atteinte.

Dans ce dossier l'application de cette règle se fait au détriment de l'assuré qui n'avait pas atteint la limite

des 3 ans au moment de son nouvel arrêt, qui n'a pas été indemnisé pendant 1 an et dont la situation administrative (chômage indemnisé) a été considérée comme une reprise de travail.

Dans ce cadre l'application des textes a abouti à créer une situation contraire à l'esprit du législateur et aux conséquences disproportionnées.

A partir de ces éléments le service Médiation a fait reprendre le dossier par le service administratif afin qu'il procède à l'indemnisation de l'arrêt du 21/10/2024 à partir des éléments de salaire pris en compte pour le 1er arrêt relevant de cette Affection de Longue Durée. Reprise qui en conséquence a abouti à l'annulation de l'indu en cours.

> LES CHIFFRES CLÉS



603
saisines



Dont **98%**
d'assurés



Typologie des saisines



68,2%

Prestations en espèces :

98,1%

maladie,
maternité,
paternité

1,9%

invalidité



8,3%

Gestion des bénéficiaires :

- ▷ 66% rattachement/immatriculation
- ▷ 24% carte vitale/formulaire européen



14,9%

Frais de santé :

40%
soins en
France

18,9%
soins à
l'étranger

41,1%
transports



7,3%

Risques professionnels :

88,6%

indemnités journalières
accident du travail/
maladie professionnelle

9,1%

reconnaissance initiale,
nouvelle lésion, rechute,
aggravation



1%

Autres dont
capital décès et
action sanitaire
et sociale

160

dossiers non enregistrés
en médiation

47,5%

de demandes
d'informations ou
d'explications

34,4%

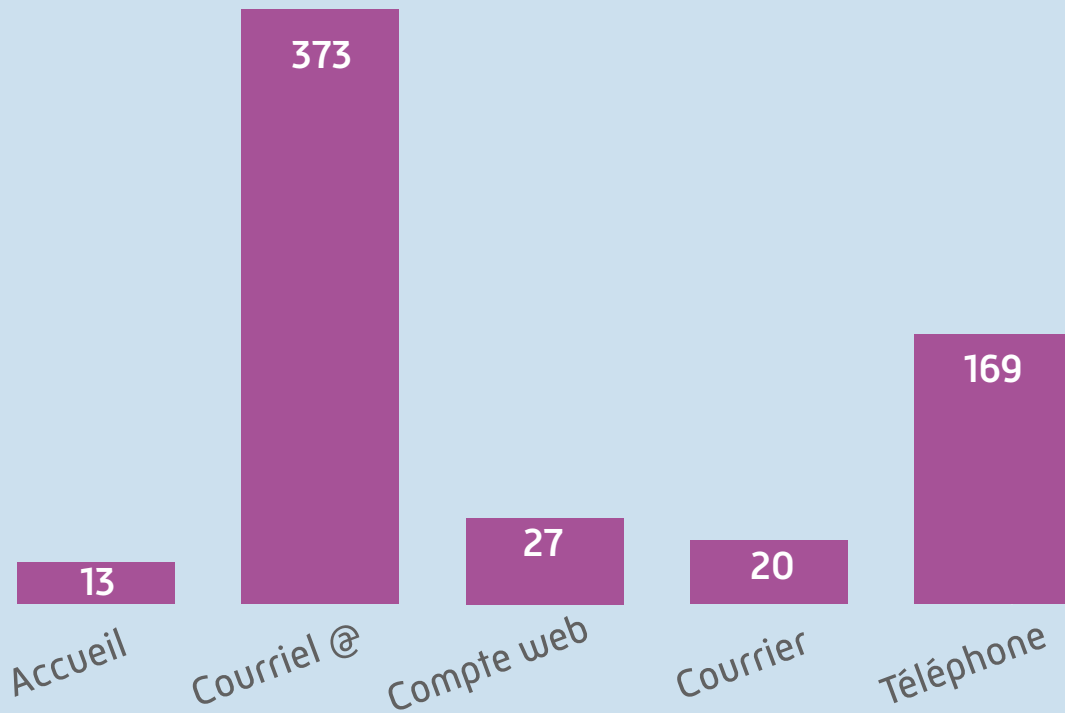
de simple
réclamation

6,9%

de transmission
de documents



Canaux de contacts



88,7%
de médiations
abouties



Délais
49,6%
des dossiers traités
en moins de 21 jours



Les suites données

85,1% de suites favorables

7%

décisions
maintenues
et désaccords
persistants

4,3%

des réclamants
se désistent
ou ne donnent
pas suite

3,6% des saisines ont été réorientées



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

Ce parcours attentionné a été mis en place en 2023, à la CPAM du Doubs, avec la rencontre des différentes maternités du Département.

Dans un souci de simplification des démarches pour les familles accompagnées, nous avons fait le choix d'associer la CAF à ce parcours. Cette collaboration s'est concrétisée par l'élaboration d'un flyer commun remis aux familles par les différentes maternités.

Dans ce cadre, la Polyclinique de Franche-Comté a notamment été rencontrée, en présence également de la responsable du service Marketing et Partenariats, afin de lui présenter ce flyer et les modalités du parcours. L'objectif est désormais d'associer également les équipes du CHU de Besançon.

Cet accompagnement a été présenté aux employeurs, lors d'un flash actu réalisé par le conseiller relation employeur, courant juin.

Au cours de l'année 2025, 40 familles ont été accompagnées dans le cadre de ce parcours.

Depuis novembre 2025, nous sommes par ailleurs associés au groupe de travail dédié à la mise en place de ce parcours, en lien avec la médiation nationale et d'autres médiations ayant mis en place cet accompagnement.

En 2024, 15 familles avaient été accompagnées dans le cadre du parcours mis en place. En 2025, 40 familles ont fait l'objet de cet accompagnement. Cet accroissement s'explique notamment par les rencontres effectuées auprès des différentes maternités, et une meilleure connaissance du dispositif en interne.

La connaissance de ces situations peut se faire par différents biais :



L'établissement de santé



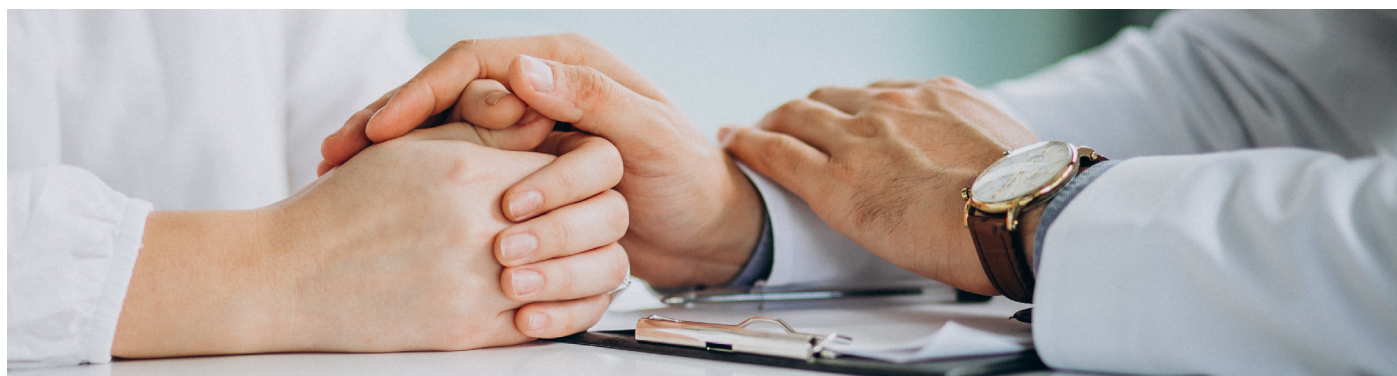
La CAF



Les services internes de la CPAM



La famille elle-même suite à la réception du flyer transmis par la maternité



➤ ÉCHANGES AVEC LE SERVICE JURIDIQUE

Pour l'année 2025, les dossiers transmis par le service juridique représentent 18% de nos saisines, soit 110 dossiers.

Notre coopération revêt deux axes principaux :

- L'identification d'éventuelles sources récurrentes de litige afin d'identifier et proposer des axes d'amélioration des pratiques
- L'analyse approfondie des situations, celle-ci pouvant parfois aboutir à proposer à la Direction de prendre une décision en équité lorsque l'application de la règle de droit porte des conséquences disproportionnées et préjudiciables à l'assuré

64% des dossiers transmis ont débouché sur une médiation aboutie, en permettant au demandeur de bénéficier des droits auxquels il pouvait prétendre, ou en lui expliquant les raisons pour lesquelles la décision qu'il entendait contester est justifiée.

22% de ces dossiers ont conduit à une médiation non aboutie, soit parce que le demandeur n'a jamais donné suite aux demandes de pièces qui lui ont été formulées, soit parce que, malgré les explications données, celui-ci souhaite maintenir son recours.

Le solde des dossiers était encore en cours d'instruction lors de l'élaboration du rapport.

Laurie NOMMAY

Responsable du service juridique



« En 2025, le service juridique a orienté 110 dossiers vers la médiation de la CPAM du Doubs, contre 91 dossiers en 2024.

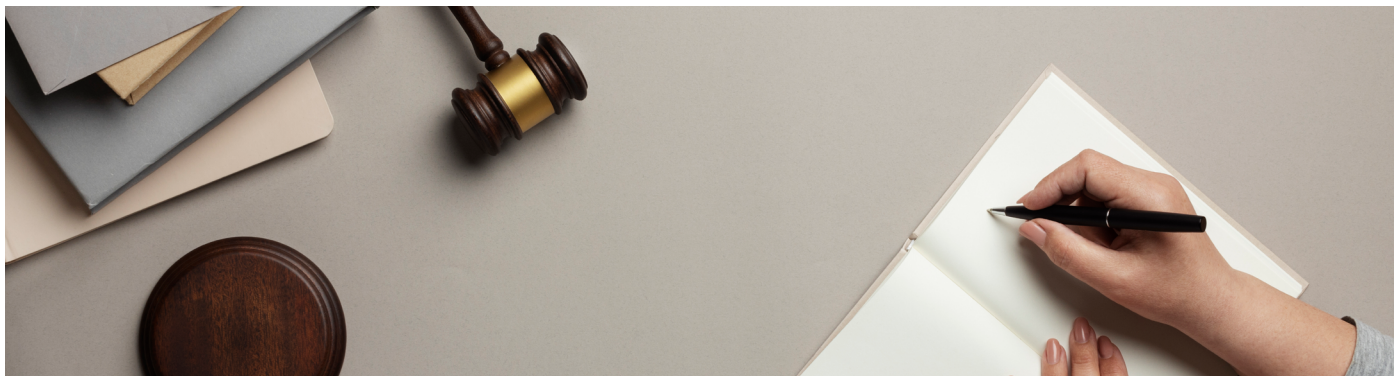
Cette augmentation traduit un recours plus fréquent à la médiation dans le traitement des situations nécessitant une approche amiable ou complémentaire à l'analyse juridique.

L'analyse des dossiers met en évidence la diversité des situations traitées et l'intérêt de la médiation comme

levier d'accompagnement et de clarification pour certaines problématiques.

Cette collaboration met en évidence une articulation entre l'analyse réglementaire et l'approche amiable, aux fins d'une prise charge adaptée des situations complexes ou sensibles.

Elle s'inscrit durablement dans une dynamique efficace et structurante pour les services concernés. »



Les remontées effectuées auprès de la médiation nationale :

- ④ La discordance entre les fiches PEMAL 1691 et 1280 quant au régime d'affiliation des présidents de SAS/SASU
- ④ Les difficultés à obtenir auprès de France Travail des attestations de droit potentiels dans le cadre de l'instruction des arrêts de travail d'anciens frontaliers suisses
- ④ L'application du taux de chancellerie en vigueur à la date du traitement du dossier concernant le remboursement de soins réalisés hors UE

Les remontées effectuées en interne :

- ④ L'optimisation du circuit de prise en charge des frais de transport inhérents à une cure thermale prescrite en lien avec un accident de travail
- ④ L'amélioration du traitement des dossiers d'ancien frontalier suisse :
 - Elaboration et mise à disposition d'un support pour le front-office
 - Sollicitation, par le service expert, de la médiation, lorsque le dossier est bloqué dans l'attente d'un retour de France Travail sur la situation de l'assuré

REMERCIEMENTS



Je tiens à vous témoigner mes plus vifs et plus sincères remerciements pour l'efficacité et la célérité apportée dans le traitement de ma requête.

Monsieur le Président du Conseil de la CPAM de Haute-Saône.



Je vous remercie très sincèrement de votre aide, c'est un grand soulagement.

Madame L.



Je vous remercie encore pour votre efficacité et votre compréhension. Votre aide a été essentielle dans cette situation pour moi très anxiogène.

Monsieur G.



Je vous remercie beaucoup d'avoir traité efficacement ma demande, cela m'a enlevé un gros poids financier.

Madame C.



Je suis heureux du dénouement de cette situation et vous remercie donc également des démarches que vous avez entreprises.

Monsieur G.

