



**l'Assurance  
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Saône-et-Loire



# RAPPORT DE LA MÉDIATION 2022

# 01

## P. 4 LE BILAN QUANTITATIF DE LA MÉDIATION

- P. 5 • La nature des saisines
- P. 5 • La répartition des saisines par processus
- P. 6 • Le détail des saisines par processus
- P. 7 • Les saisines par public
- P. 7 • Les saisines par canaux de contact
- P. 7 • Les délais moyens de traitement saisines
- P. 8 • Les résolutions des saisines
- P. 9 • Les délais de traitement des saisines

# 02

## P. 10 LE BILAN QUALITATIF

- P. 11 • Verbatims des personnes accompagnées



## ÉDITO

En 2022, à nouveau, la médiation a su garantir aux assurés, aux employeurs et aux professionnels de santé, un examen attentif des situations sensibles ou des sollicitations réitérées. Elle a permis de rétablir le lien entre la Caisse primaire et ses usagers en apportant des réponses adaptées et personnalisées.

L'activité de la Médiation a connu un retour progressif à une situation comparable aux années précédant la crise sanitaire. En effet, le nombre de saisines de la médiatrice a diminué mais est resté cependant plus élevé qu'en 2020 et 2019. Les saisines ont été essentiellement générées par la situation du processus de traitement des indemnités journalières encore fortement impacté par la crise sanitaire.

Le bilan chiffré de la Médiation, présenté ci-dessous, nous permet d'évaluer **la qualité de l'accompagnement de nos usagers, en termes de délais de traitement et de nombres de situations résolues**. Les retours des usagers mettent en exergue l'importance de cette mission transversale. Le poids des résolutions en lien avec la nécessité de donner des explications détaillées et personnalisées doit engager l'organisme dans une communication plus claire et plus adaptée en direction de chaque usager.

*La Médiation a toute sa place dans l'évolution des missions de l'Assurance Maladie tournées de plus en plus vers l'accompagnement de nos publics.*



La directrice

**Patricia Courtial**

# 01

## LE BILAN QUANTITATIF DE LA MÉDIATION EN 2022

# 950 SAISINES

Une baisse de 18 % par rapport à 2021 (1 156)  
628 saisines pour 2020 / 270 saisines pour 2019

Cependant, l'année 2021 peut difficilement être prise comme période de référence car le nombre de saisines avaient été exceptionnellement important avec la possibilité offerte aux assurés de saisir directement le médiateur/la médiatrice via le compte ameli. Cette fonctionnalité a été suspendue le 22/01/2022 à la demande de la médiation nationale, dans l'attente d'une refonte du service. En effet, de nombreuses demandes adressées via ce canal, n'entraient pas dans le périmètre de la médiation.



Au regard de l'année 2020 comme année de référence, le nombre de saisines a augmenté de 51%. Cette augmentation s'explique en grande partie par le nombre d'indemnités journalières notamment COVID à traiter sur le 1<sup>er</sup> semestre 2022 et l'allongement des délais de traitement.

© cpam71

## LA NATURE DES SAISINES



**38,63 %**

**ABSENCE DE REVENU  
> 2 MOIS**

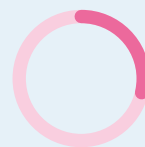
47,50 % en 2021  
39,01 % en 2020



**31,89 %**

**SAISINES ITÉRATIVES  
(RÉCLAMATIONS)**

majoritairement pour des IJ  
34,94 % en 2021  
43 % en 2020



**26,42 %**

**RECHERCHE  
D'UN MÉDECIN TRAITANT**

13,93% en 2021  
9,07 % en 2020



Ces 3 natures de saisines représentent 96,94% de la totalité des saisines en 2022. En 2020 et 2021, nous retrouvons le même classement pour les 3 principaux motifs de saisine. Ils représentaient 91,08 % de la totalité des saisines pour 2020 et 96,37 % pour 2021.

## LA RÉPARTITION DES SAISINES PAR PROCESSUS



**56,6 %**

**PRESTATIONS  
ESPÈCES**

75 % en 2021  
71,8 % en 2020



**31,1 %**

**GESTION DES  
BÉNÉFICIAIRES**

3 % en 2021  
6,6 % en 2020



**4,8 %**

**FRAIS DE SANTÉ**

21,2 % en 2021  
21,5 % en 2020



**6 %**

**RISQUES  
PROFESSIONNELS**

**AUTRES SAISINES :** 1,5 % en 2022 / 0,8 % en 2021 / 0,1 % en 2020

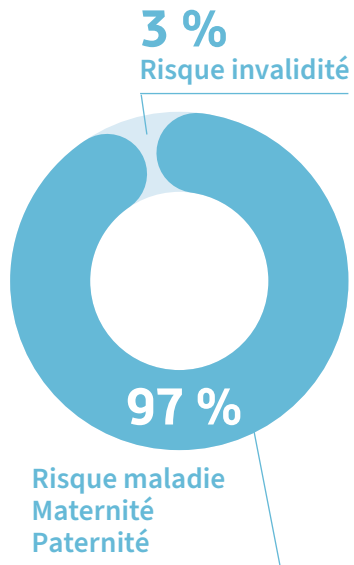
Les saisines liées aux Risques Professionnels n'étaient pas répertoriées dans les précédents rapports d'activité, il n'est donc pas possible de faire une comparaison avec 2021. Seules les indemnités journalières AT/MP étaient présentées avec les revenus de substitution.

Les saisines concernant la recherche d'un médecin traitant étaient comptabilisées dans les saisines Frais de Santé jusqu'en 2021.

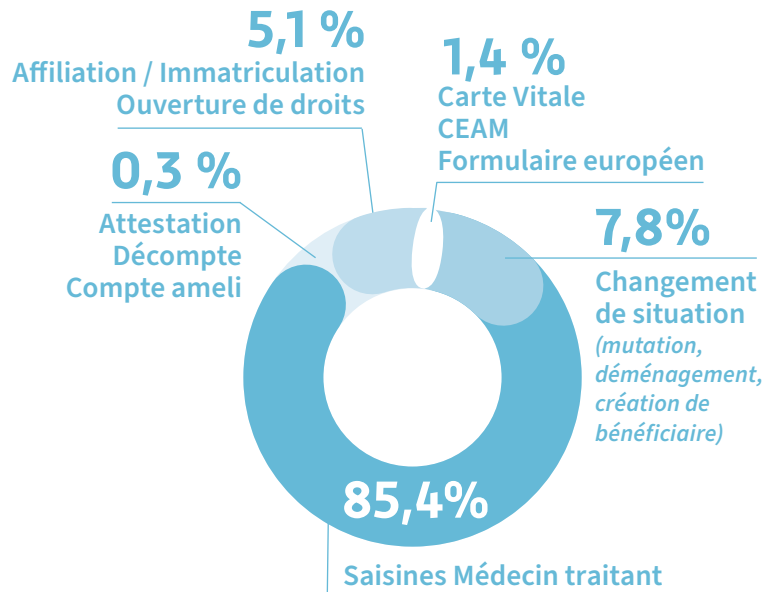
En 2022, la médiation nationale a souhaité les rattacher au processus Gestion des Bénéficiaires (GDB). Ce transfert explique l'augmentation de la part de saisines GDB dans le total des saisines et la baisse significative des saisines Frais de Santé.

# LE DÉTAIL DES SAISINES PAR PROCESSUS

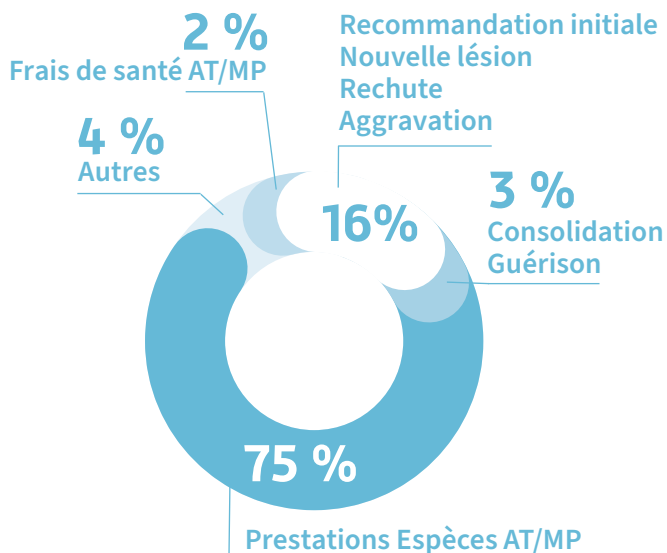
## PRESTATIONS ESPÈCES



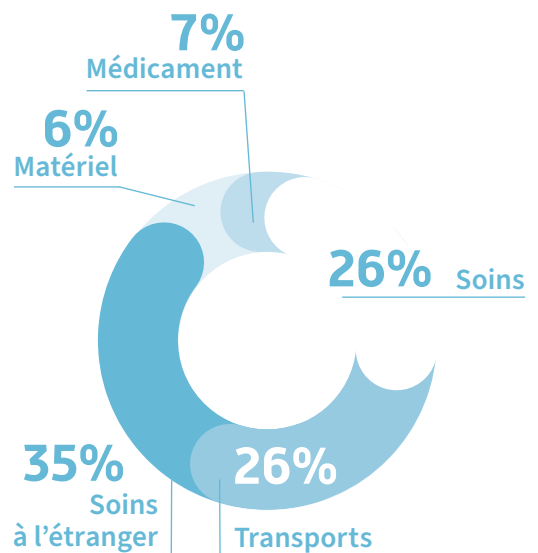
## GESTION DES BÉNÉFICIAIRES



## RISQUES PROFESSIONNELS



## FRAIS DE SANTÉ



## LES SAISINES PAR PUBLIC



**99,16 %**

**ASSURÉS**

97,5 % en 2021  
96 % en 2020



**0,63 %**

**PROFESSIONNELS DE SANTÉ**

2,2 % en 2021  
3 % en 2020



**0,21 %**

**EMPLOYEURS**

0,3 % en 2021  
1 % en 2020

## LES SAISINES PAR CANAUX DE CONTACT



**67 %**

**MAIL**

62,8 % en 2021



**19 %**

**COURRIER**

7 % en 2021



**8 %**

**COMPTE WEB  
AMELI**

29,2 % en 2021



**8 %**

**TÉLÉPHONE**

1 % en 2021



**1 %**

**ACCUEIL  
PHYSIQUE**

0 % en 2021

On note une **forte diminution** de l'utilisation du canal **compte web ameli**. En effet, cette fonctionnalité a été suspendue le 22/01/2022 à la demande de la Médiation nationale, dans l'attente d'une refonte du service.

De nombreuses demandes adressées via ce canal, n'entraient pas dans le périmètre de la médiation. La grande majorité des saisines nous parviennent par mail ou courrier.

## LES RÉOLUTIONS DES SAISINES

**833**  
**SAISINES**  
résolues par la médiatrice



**87,7 %**

DOSSIERS RÉSOLUS /  
DOSSIERS TRAITÉS

88,8 % en 2021  
79,8 % en 2020



**86,2 %**

EXPLICATION DONNÉE  
OU SOLUTION TROUVÉE /  
TOTAL DOSSIERS RÉSOLUS

87,6 % en 2021  
78,4 % en 2020



**1,5 %**

DÉCISION INITIALE RÉVISÉE /  
TOTAL DOSSIERS RÉSOLUS

1,2 % en 2021  
1,4 % en 2020

**Les résolutions par explications données** sont les cas pour lesquels la décision initiale de l'organisme, objet du litige, n'est pas remise en cause compte tenu des éléments recueillis par **la médiatrice**, mais pour lesquels une explication détaillée et personnalisée a été donnée au réclamant afin d'en comprendre le bien fondé.

La grande majorité des résolutions de saisine consistent à apporter des explications complémentaires permettant de mieux éclairer la décision de l'organisme.

**Les solutions trouvées** concernent les situations pour lesquelles **la médiatrice** a pu trouver une solution spécifique et adaptée.

**Les décisions initiales révisées (et/ou paiements reçus/droit accordés)** concernent les dossiers pour lesquels les éléments recueillis par **la médiatrice** conduisent le service concerné à réviser sa position, à procéder à la régularisation des prestations attendues ou à finalement accorder la prise en charge ou le droit sollicité.

### ORIENTATIONS VERS D'AUTRES INTERLOCUTEURS

**78 saisines ont été orientées vers d'autres services ou d'autres régimes.** Les saisines orientées vers d'autres services n'entraient pas dans le champ de la médiation tel que défini par la LR-DC-1/2019.

En effet « *Toute réclamation ne peut être traitée par le médiateur local que si elle a été précédée d'une démarche du demandeur auprès des services concernés de l'organisme et si aucun recours contentieux n'a été formé. L'engagement d'un recours contentieux met fin à la médiation (article L.217-7-1 du Code de la Sécurité Sociale).* »

### ABANDONS

**En 2022, 17 réclamations ont donné lieu à un abandon ou à un classement sans suite :**

- soit les réclamants n'ont pas donné suite à des demandes complémentaires de la médiatrice,
- soit le problème soulevé par le réclamant n'était plus d'actualité au moment du traitement de la saisine.



## LES DÉLAIS DE TRAITEMENT DES SAISINES

Dans le souci de suivre l'activité de la médiation locale, la direction de la médiation instaure deux objectifs de maîtrise d'activité qui sont suivis au plan local et consolidés par le niveau national chaque année.

**Ces objectifs sont les suivants :**

• **80% des saisines prises en charge dans un délai de 7 jours.** La prise en charge d'une saisine s'entend

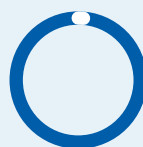
par l'envoi d'un accusé réception de recevabilité ou d'irrecevabilité ou encore une réponse au réclamant dans les 7 jours à compter de la date de réception.

• **80% des saisines relancées dans un délai de 15 jours.** La relance est actée par une nouvelle intervention auprès des services internes concernés, d'un interlocuteur externe sollicité ou auprès du réclamant en cas de demandes de pièces complémentaires.



**99,43 %**

DES ACCUSÉS  
DE RÉCEPTION  
ENVOYÉS  
SOUS 7 JOURS



**98,73 %**

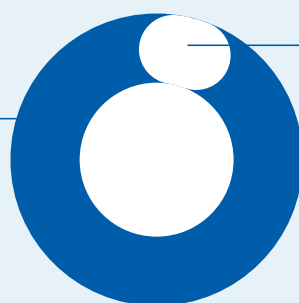
DE SAISINES RELANCÉES  
DANS LE DÉLAI  
DE 15 JOURS

**94 %**

des saisines traitées  
en moins de 30 jours

93 % en 2021

93 % en 2020



**6%**

des saisines traitées  
au-delà de 1 mois

7 % en 2021

7 % en 2020

# 02

## LE BILAN QUALITATIF

La médiation ce n'est pas qu'une question de chiffres. Les indicateurs permettent de mesurer, en partie, la qualité de la prise en charge des saisines de nos publics.



### LA SATISFACTION

La satisfaction des assurés, employeurs et professionnels de santé qui ont été accompagnés dans cette démarche est **un indicateur essentiel**, car la médiation fait partie des prises en charge **attentionnées**

**et personnalisées développées par l'Assurance Maladie**. En 2023, des enquêtes de satisfaction seront réalisées dont les résultats seront intégrés au rapport d'activité 2023.



# LES PERSONNES ACCOMPAGNÉES EN VERBATIMS

**Merci beaucoup**  
de votre aide et  
de votre professionnalisme.



◀◀ Je vous remercie  
de votre réactivité et  
de l'attention que vous avez  
porté à ma demande .



**C'est un immense soulagement de vous lire !**

Je vous remercie beaucoup pour votre action.  
Merci infiniment pour votre réactivité.

◀◀ Merci beaucoup pour l'aide apportée  
dans ce dossier bien compliqué, sans ton aide la dame  
risquait de passer à côté de ses droits ! ▶▶

*Assistante sociale CARSAT*



**Un grand merci**  
pour votre efficacité  
à régler ce dossier.  
Mon compte bancaire vous  
dit merci aussi ! ▶▶

**C'est une excellente nouvelle**  
à coup sûr et cela rendra la vie ici en France  
moins compliquée.

Vous m'avez été très utile au cours des 2 dernières années  
et je tiens à vous remercier infiniment pour votre aide.



**Je vous remercie pour ces informations  
et ces explications.**

Je vous remercie également pour le rôle que vous avez joué  
dans ces démarches, me permettant d'obtenir les informa-  
tions nécessaires dans le traitement de mon dossier.