



RAPPORT ANNUEL DE LA MÉDIATION DE LA CGSS GUYANE

ANNÉE 2024



CONFLITS

MEDIATION



L'article 34 de la loi n° 2018-727 du 10 août 2018.

Le cadre réglementaire

L'article 34 de la loi n° 2018-727 du 10 août 2018 pour un Etat au service d'une société de confiance (ESSOC) crée dans le Code de la Sécurité Sociale une section 4bis au chapitre VII du titre I du livre II, consacrée à la médiation avec l'introduction de l'article L.217-7. Ce nouvel article rend obligatoire un dispositif de médiation dans les quatre branches du régime général et prévoit un médiateur national à la tête de chacune de ces branches.



Cet article est complété par le décret n°2018-1084 du 4/12/2018 modifié par le décret n°2019-718 du 5/07/2019 qui porte sur les garanties encadrant l'exercice de la médiation dans les organismes du régime général de la sécurité sociale (article R115-5 du CSS).



Au niveau national

La loi crée un médiateur national dans chacune des quatre branches du régime général de la Sécurité Sociale.

- Ce médiateur national est désigné par le directeur de la Caisse nationale après consultation du président du conseil ou du conseil d'administration.
- Le médiateur national évalue la médiation dans l'ensemble de la branche concernée, notamment par la réalisation d'un rapport annuel. Ce rapport formule des recommandations pour améliorer le traitement des réclamations et propose, le cas échéant, des modifications de la réglementation. Le rapport est présenté au conseil ou au conseil d'administration de la Caisse nationale et transmis au Défenseur des droits.



Au niveau local

Les réclamations concernant les relations entre un organisme de sécurité sociale – relevant du livre II du Code de la Sécurité Sociale – et ses usagers peuvent être présentées, sans préjudice des voies de recours existantes, devant le médiateur de l'organisme concerné.

Le médiateur local est désigné par le directeur de l'organisme. Il exerce ses fonctions en toute impartialité et dans le respect de la confidentialité des informations dont il a connaissance. Il formule auprès du directeur ou des services de l'organisme des recommandations pour le traitement de ces réclamations, dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur.

En déclinaison de l'obligation légale faite au médiateur national de réalisation d'un rapport annuel, lequel rapport est présenté au conseil ou au conseil d'administration de la Caisse nationale et transmis au Défenseur des droits, le médiateur local réalise le reporting de son activité et le présente au conseil d'administration de sa caisse.



Au niveau local

Monsieur **Eugène ROY-LAREINTRY** est le **Médiateur de la CGSS Guyane** depuis le 25 mars 2024. Il a succédé à Mme Muriel JOSEPH qui a assuré cette fonction de juillet 2021 à janvier 2024.

Compte tenu de la transversalité de notre organisme, son périmètre est multi-branches et concerne tous les publics : **assurés, employeurs, Professionnels de Santé (PS), retraités du régime général et du régime agricole.**

Pour les Travailleurs Indépendants, une médiatrice régionale CPSTI (Conseil de la Protection Sociale des Travailleurs Indépendants) pour la Guyane, a été nommée au 01 janvier 2023 : il s'agit de **Mme Michelle ZENON. Son mandat est de 4 ans.**

Les missions du médiateur

Le rôle de la médiation est de garantir aux assurés, aux employeurs et aux professionnels de santé, un nouvel examen de leurs insatisfactions, par une écoute active, visant à rétablir le lien entre l'usager et l'Institution. Il s'agit d'un mode alternatif de règlement des litiges évitant la judiciarisation des désaccords.



Dans le cadre d'une approche transverse, le médiateur est compétent pour traiter tous les types de différends, qu'ils soient d'ordre administratif ou qu'ils portent sur une décision fondée sur un avis du service médical. Le médiateur s'emploie à prendre en charge les situations dont il est saisi, dans leur globalité.

Toute réclamation ne peut être traitée par le médiateur 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.

Par ailleurs, l'engagement de la procédure de médiation suspend, à compter de la notification portant sur la recevabilité de la réclamation soumise au médiateur et jusqu'à ce que celui-ci ait communiqué ses recommandations aux deux parties, les délais de recours prévus pour ces réclamations.



Le médiateur intervient cependant, en 1ère intention, dans certains cas :



- Attente du paiement d'indemnités journalières en cas d'arrêt de travail, pension d'invalidité ou rente accident de travail ou maladie professionnelle depuis plus de 2 mois.



- Refus de soins en particulier pour les bénéficiaires de la C2S et de l'AME.

La recherche du médecin traitant a été enlevée du périmètre du médiateur en 2023. Celle-ci est dorénavant attribuée aux MISAS (Mission Accompagnement Santé).

Les chiffres de la Médiation

35 demandes de médiation
ont été enregistrées au cours de l'année 2024 :

20 concernent la branche Maladie :



Les chiffres de la Médiation

35 demandes de médiation
ont été enregistrées au cours de l'année 2024 :

10 concernent la branche Retraite :

7

Les droits de base

2

L'Allocation de
Solidarité aux
Personnes Agées
(ASPA)

1

Les prestations
extra-légales

Les chiffres de la Médiation

35 demandes de médiation
ont été enregistrées au cours de l'année 2024 :

3 intéressent la branche Recouvrement :

1

Régularisation du
compte cotisant

1

Demande de
moratoire

1

Demande
d'attestation
de fin d'emploi

Les chiffres de la Médiation

35 demandes de médiation
ont été enregistrées au cours de l'année 2024 :

2 relèvent de la branche Agricole :

2

Les indemnités
journalières

25 dossiers ont été clôturés au 31/12/2024, avec un délai moyen de traitement de 53 jours*. Le délai de traitement le plus long enregistré, est de 153 jours. Il s'agit d'une demande d'attribution de retraite de base avec une activité, en partie, à l'étranger. Le délai le plus court : 1 jour. Le solde, au 31 décembre 2024, était de 17 dossiers en cours de traitement. *Il s'agit de jours ouvrés.

Quelques exemples de dossiers soumis en médiation

PROBLÈMES



Une assurée a sollicité le médiateur par l'intermédiaire de la déléguée de la Défenseure des Droits, concernant une ré-affiliation à l'Assurance Maladie.



Un assuré a sollicité une médiation concernant le maintien de ses droits à l'Assurance Maladie dans le cadre de la vérification de la condition de résidence.



SOLUTIONS



L'intervention du médiateur a permis de lever les incompréhensions entre l'assurée et le service des droits et de faire traiter le dossier par le service concerné dans un délai de 35 jours



Bien qu'il ait retourné les documents réclamés de plusieurs manières (recommandé AR, courrier normal, dépôt direct à la boîte), son dossier ne faisait pas l'objet d'une régularisation.

Le médiateur a servi de lien avec le service concerné pour la régularisation de son dossier.

PROBLÈMES



Une assurée demandait le concours du médiateur concernant le versement de ses indemnités journalières.

L'assurée a été en arrêt maladie du 14/12/2023 au 30/04/2024. Or, avant la fin de cette période, elle a été licenciée et son contrat de travail a été effectivement rompu le 18/03/2024.

L'assurée a bénéficié de la subrogation jusqu'à la rupture de son contrat de travail au 18/03/2024.

Toutefois, les Indemnités Journalières ont continué à être versées à l'ex employeur, au-delà de cette date, lequel, prétextant avoir informé la CGSS Guyane de la fin de la période de subrogation, refuse de reverser les sommes perçues à tort à son ex collaboratrice.



SOLUTIONS

Le travail en médiation a abouti au règlement par la CGSS Guyane des sommes dues à l'assurée et à la notification d'un indu à l'employeur.

La situation de précarité de l'assurée a été prise en considération dans la mise en œuvre de cette solution.

PROBLÈMES



Le 1er août 2024, une retraitée a saisi la médiatrice nationale de la branche Retraite en l'absence de réponse à sa demande de secours financier exceptionnel formulée auprès du service de l'Action Sanitaire et Sociale de la CGSS Guyane, le 24 Août 2023.

Au 31 Juillet 2024, aucune notification d'acceptation ou de rejet, malgré de multiples relances auprès du service de l'Action Sanitaire et Sociale, émanant tant de la requérante que de l'évaluatrice n'avait été reçue.



SOLUTIONS

L'intervention du médiateur a permis de débloquer la situation. La notification d'attribution, en date du 28/09/2023, par la Commission d'Action Sanitaire et Sociale d'une aide financière relative à l'acquisition d'électroménager lui est parvenue.

Origine des saisines

53% des demandes émanent d'intervenants extérieurs

(Médiateurs Nationaux, Délégués de la défenseure des droits, assistants de services sociaux), mais, également de la plateforme de service locale.

47% des demandes proviennent directement des ressortissants.

Il n'y a pas eu de demande concernant les Professionnels de Santé.

Le nombre de saisines

07 Stock de 2023

35 Nombre de dossiers réceptionnés

25 Nombre de saisines clôturées

Solde au 31/12/2024 : 17

Les saisines par nature

Branche Maladie



Indemnités Journalières	6
Droits de base	5
Frais de santé	3
Rentes AT/MP	2
Complémentaire Santé Solidaire	1
Aide Médicale de l'État	1
Reconnaissance AT/MP	1
Pension invalidité	1
Total	20

Branche Retraite



Droits de base	7
ASPA	2
Prestations extra-légales	1
Total	10

Branche Recouvrement



Régularisation compte cotisant	1
Demande de moratoire	1
Attestation de fin d'emploi	1
Total	3

Branche Agricole



Indemnités Journalières	2
Total	2



Les canaux de communication

La messagerie :

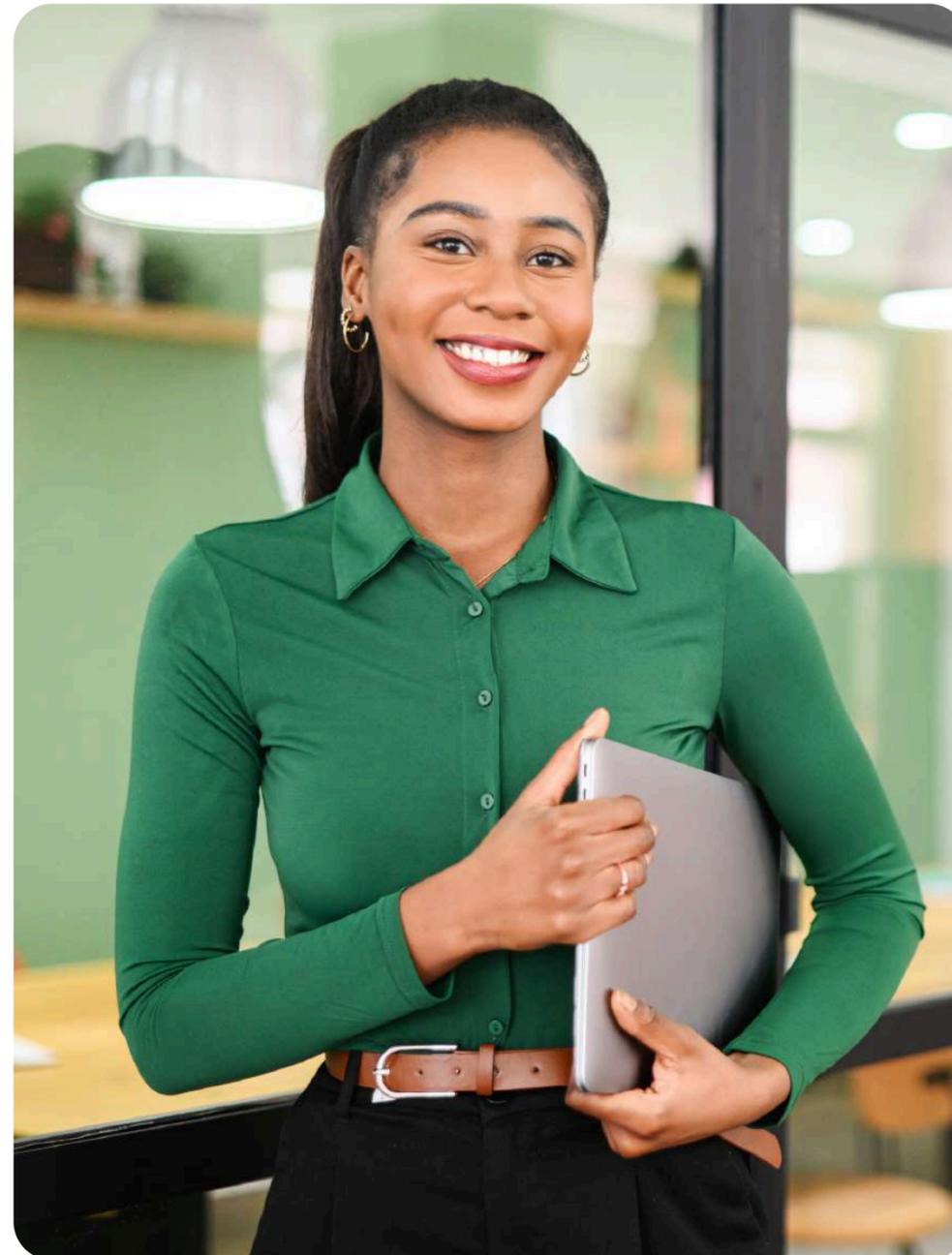
En 2024, le canal « mail » est majoritairement utilisé. Il représente plus de 97% des contacts.

Perspectives pour 2025

- L'accent sera mis sur la formation du médiateur.
- Son intégration au sein des différents réseaux des médiateurs institutionnels de la Sécurité Sociale.
- La communication auprès des collaborateurs de la CGSS Guyane sur la démarche en médiation.
- La désignation d'un médiateur suppléant.

2024

Merci
Pour votre
attention



cgss-guyane.fr

