



---

# Rapport d'activité annuel de la médiation

## Résultats nationaux - 2024

# SOMMAIRE

## Page 3 - Préambule

## Page 5 - Bilan statistique

Les chiffres clés de la médiation

Le profil des assurés

Les droits impactés

Les motifs d'insatisfaction

Les résultats de la médiation

Les saisines régionales

Les faits impactants

## Page 14 - Bilan général

Les recommandations

Décisions direction – reprises de dossier

Les actions 2024

Les recommandations 2024

## Page 21 - Focus : la fonction médiation en CGSS (interview)

## Page 28 - Remerciements

# — PREAMBULE



# — PREAMBULE

**Nathalie DROULEZ**  
**Médiatrice nationale**



A travers ce nouveau document, il a été décidé de **porter à la connaissance du public une synthèse de l'activité de la médiation de l'Assurance retraite.**

Vous y trouverez tous les sujets sur lesquels les médiateurs régionaux sont saisis. Vous découvrirez les thèmes sur lesquels les recommandations ont porté.

Il est à noter qu'**une recommandation n'a pas la portée d'une jurisprudence et que deux dossiers qui pourraient sembler identiques pour un assuré ne conduiront pas obligatoirement à la même analyse.**

La médiation de l'Assurance retraite, c'est avant tout un groupe de femmes et d'hommes qui ont à cœur d'**accompagner au mieux les assurés** qui les saisissent, dans la compréhension des réponses que leur organisme leur a apportées. Ils exercent un rôle pédagogique pour expliciter des éléments incompris. Ils sont le relais entre la caisse et l'assuré.

En 2024, le groupe des médiateurs régionaux a été rejoint par deux nouveaux médiateurs, l'une représente la CSS de Mayotte et l'autre la CGSS de Guyane. **Désormais, chaque organisme, Carsat, CGSS ou CSS, compte un médiateur, à la disposition des assurés.**

L'activité de la médiation a été très soutenue cette année encore, et nous avons pu **améliorer nos délais** grâce au travail de tous et toutes, dans les caisses.

Encore un grand merci aux équipes de leur parfaite implication !

# — BILAN STATISTIQUE

# Bilan statistique

Les chiffres clés de la médiation

8 533 demandes  
de médiation  
enregistrées

Une progression de  
18,25 % par rapport  
à l'année 2023 

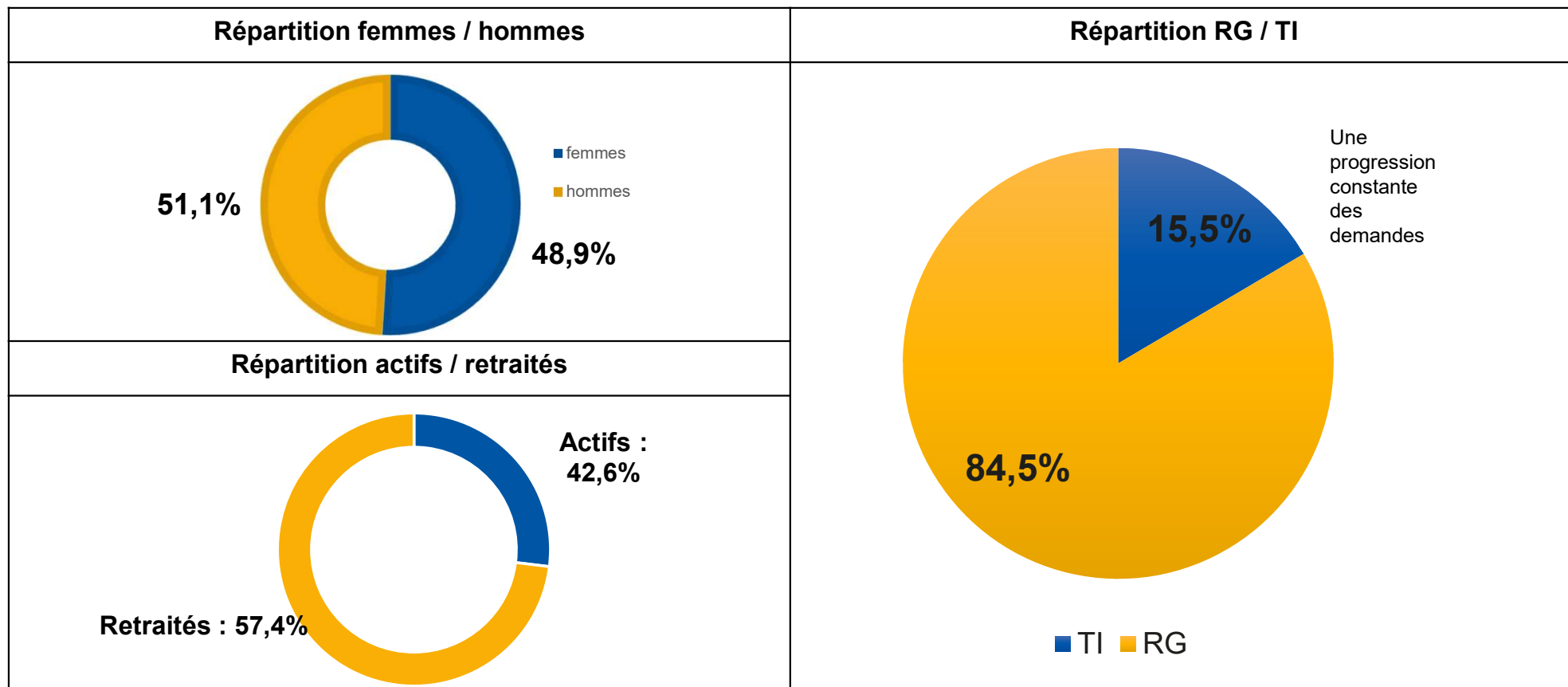
Un taux de recevabilité de  
72,10% (+7,1% par  
rapport à 2023)



  
Un délai moyen de traitement  
de 42,8 jours  
(-10 jours par rapport à  
l'année précédente)

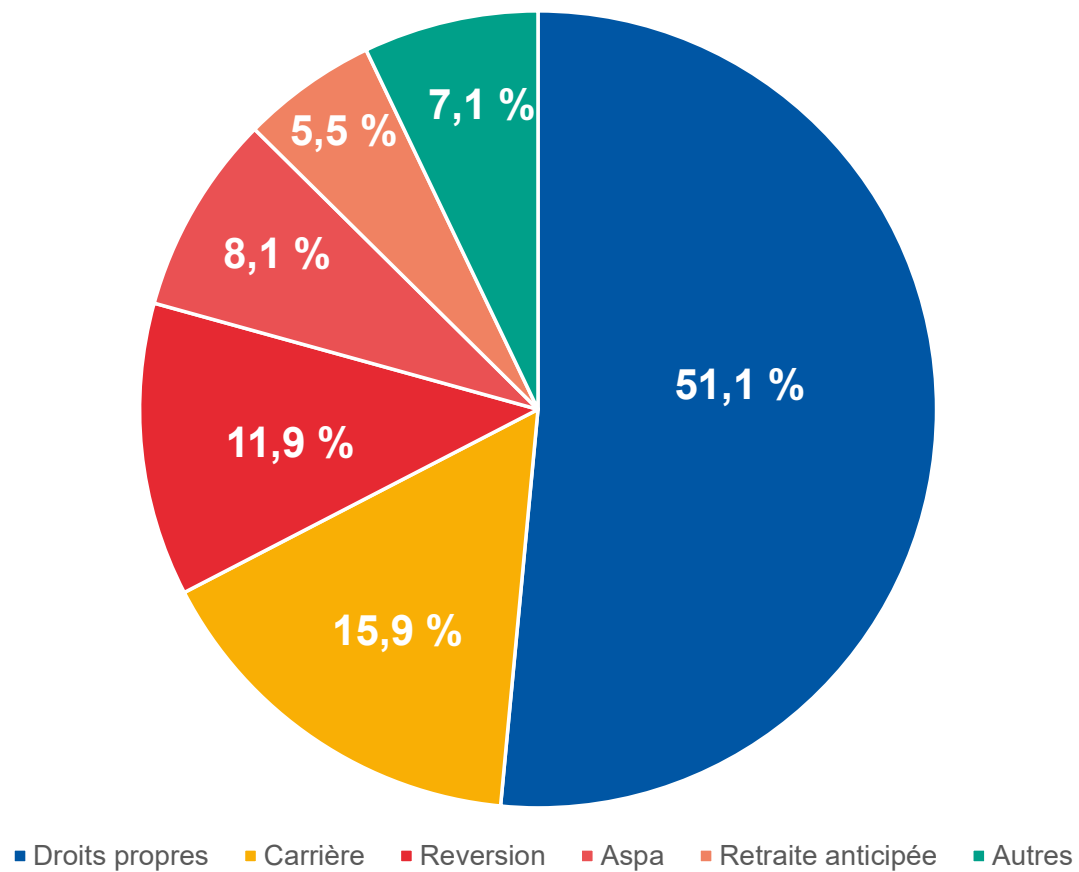
# Bilan statistique

Le profil des assurés



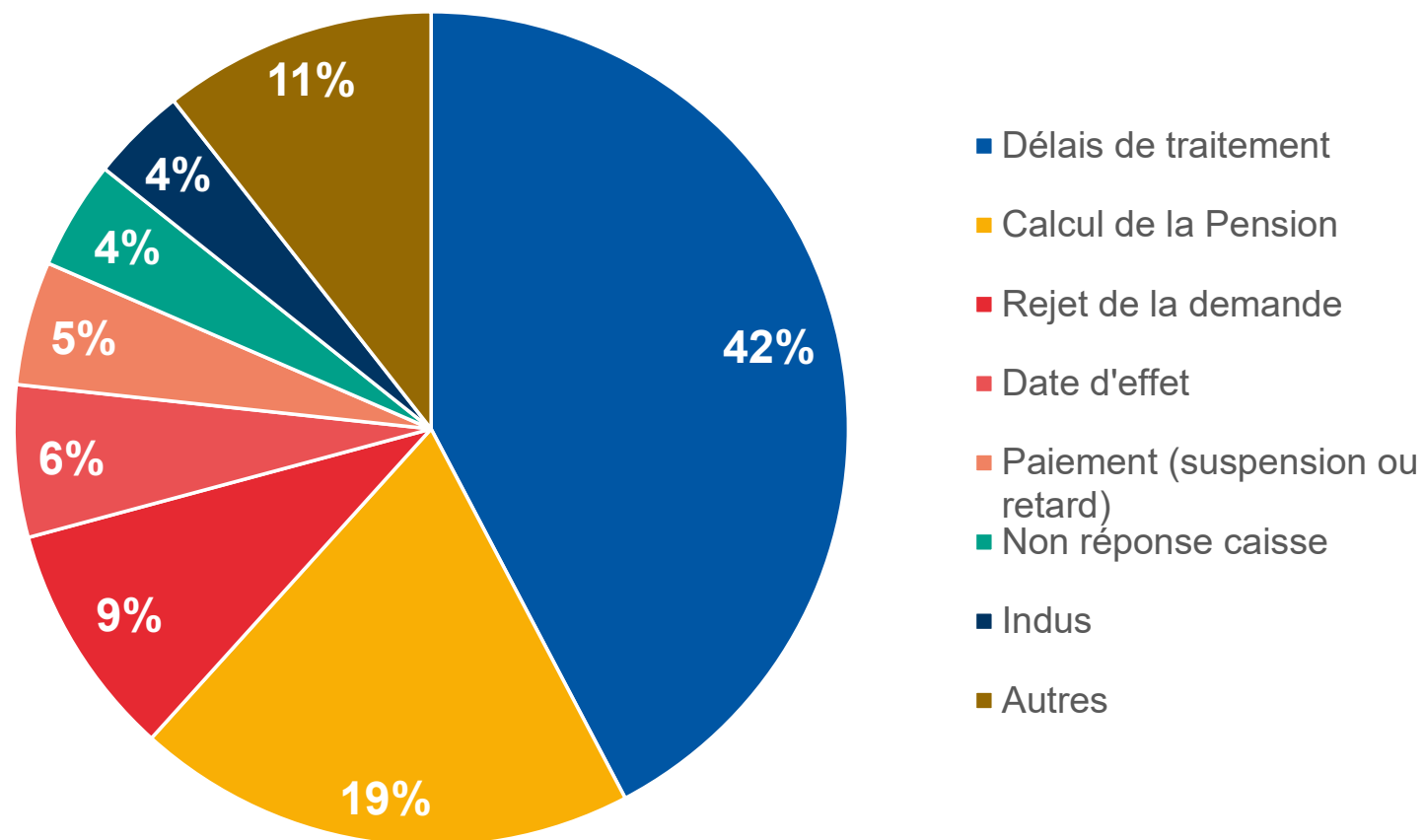
# Bilan statistique

Les droits impactants



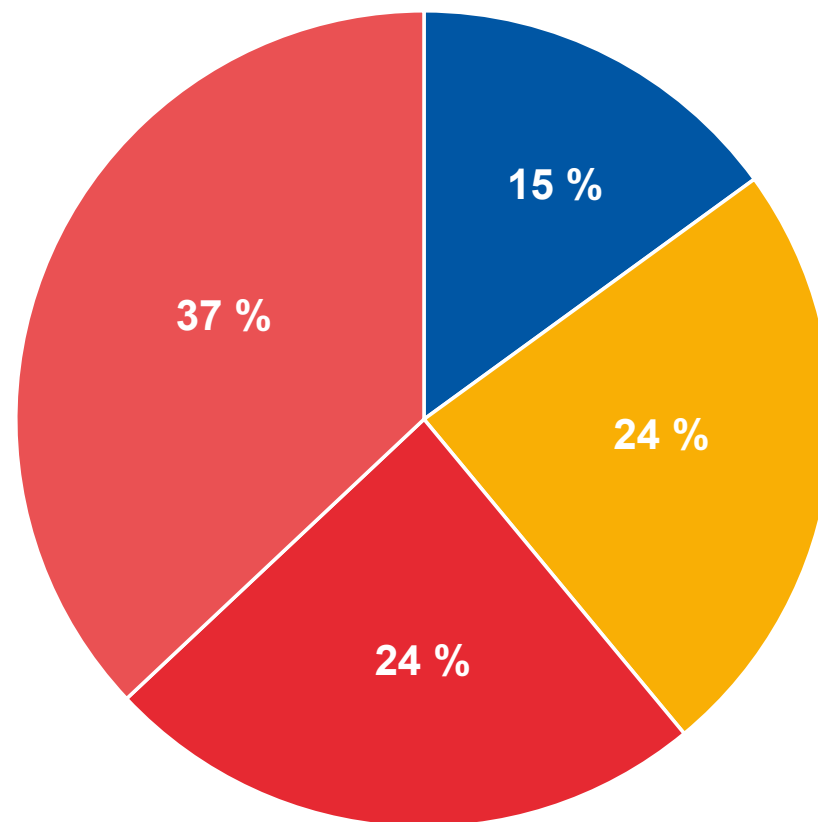
# Bilan statistique

Les motifs d'insatisfaction



# Bilan statistique

Les résultats de la médiation



■ Confirmation du droit ■ Reprise partielle ■ Reprise totale ■ Sans suite

# Bilan statistique

Saisines régionales

	Entrées	Evolution 2023/2024
Alsace-Moselle	149	- 34 %
Aquitaine	252	+11 %
Auvergne	6	NC
Bourgogne-Franche-Comté	122	- 16,5 %
Bretagne	217	+8,5 %
Centre-Val-de-Loire	137	0
Centre-Ouest	206	- 8,5 %
Hauts-de-France	582	+17,6 %
Île-de-France	3835	+30,1 %
Languedoc-Roussillon	287	+0,7 %

# Bilan statistique

Saisines régionales

	Entrées	Evolution 2023/2024
Midi-Pyrénées	279	- 5,1%
Nord-Est	110	+ 5,8%
Normandie	267	+11,25%
Pays-de-la-Loire	132	+ 33,4%
Rhône-Alpes	451	- 2,5%
Sud-Est	1104	- 5,4%
Guadeloupe	339	+ 38,4%
Martinique	54	- 50%
Guyane	-	NC
La Réunion	-	NC
Mayotte	-	NC

## BILAN STATISTIQUE – LES FAITS MARQUANTS

1

Il est à noter une **variation importante** dans un sens comme dans l'autre pour plusieurs caisses.

2

Néanmoins, l'augmentation générale constatée en 2024 est très largement **portée par l'Île-de-France**.

3

La forte augmentation rencontrée pour la CGSS Guadeloupe provient de la mise en place d'une nouvelle organisation, déployée à la suite de la **prise de fonction, en 2023 de la nouvelle médiatrice**.

4

En 2024, la **CGSS Guyane a nommé un médiateur**. Un **changement de médiateur est à noter à la CSS de Mayotte**.

5

La CGSS de La Réunion a mis en place une **nouvelle organisation interne**.

6

L'ensemble de ces caisses a déployé **l'outil de suivi de la médiation** cette année, ce qui permettra à partir de 2025 d'avoir un reporting identique, et cela, quelle que soit la localisation de l'organisme.

# \_\_\_\_\_ BILAN GENERAL



## BILAN GENERAL – LES RECOMMANDATIONS

	Emises	Acceptées		Emises	Acceptées
Alsace-Moselle	16	16	Midi-Pyrénées	4	4
Aquitaine	2	0	Nord-Est	0	0
Auvergne	0	0	Normandie	1	1
Bourgogne-Franche-Comté	2	1	Pays-de-la-Loire	2	0
Bretagne	17	16	Rhône-Alpes	11	10
Centre-Val-de-Loire	0	0	Sud-Est	8	6
Centre-Ouest	16	7	Guadeloupe	2	2
Hauts-de-France	8	8	Martinique	0	0
Ile-de-France	5	5	Guyane		
Languedoc-Roussillon	8	8	La Réunion	0	0
			Mayotte		

## BILAN GENERAL – LES DECISIONS DIRECTION/REPRISES DOSSIERS

	Emises	Acceptées		Emises	Acceptées
Alsace-Moselle	10	10	Midi-Pyrénées	18	
Aquitaine			Nord-Est		
Auvergne			Normandie		
Bourgogne-Franche-Comté	24		Pays-de-la-Loire		
Bretagne			Rhône-Alpes	11	
Centre-Val-de-Loire	1		Sud-Est	8	
Centre-Ouest	9		Guadeloupe		
Hauts-de-France			Martinique	5	
Ile-de-France			Guyane		
Languedoc-Roussillon	35		La Réunion	8	
			Mayotte		

## BILAN GENERAL – LES ACTIONS 2024

- Participation à des **webinaires médiation** interbranche à l'invitation de la Cnaf et de la Cnam pour présenter l'organisation de l'activité, branche par branche
- Présentation de la médiation de l'Assurance retraite au réseau des correspondants médiation des **caisses de retraites complémentaires**
- Rencontre avec le **Défenseur des droits et les médiateurs du service public** pour ouvrir la réflexion sur la mise en place d'un lieu d'échanges et de pratiques
- Réflexion sur le déploiement de **rencontres régionales interbranches** en partenariat avec France Travail et le représentant régional du Défenseur des droits
- Rencontre **en avril à Lille**, suivie du séminaire des médiateurs régionaux à la Carsat HDF en présence de deux représentantes des CGSS
- Rencontre **en novembre à Rennes**, suivie d'une réunion des médiateurs régionaux à la Carsat de Bretagne
- Réflexion sur la prochaine manifestation : **Strasbourg en décembre 2025**

## BILAN GENERAL – LES ACTIONS 2024

- **Déplacements en régions** pour présentation des résultats et prise de contact avec les nouvelles directions (Carsat Sud-Est, Carsat Pays-de-la-Loire, Carsat Nouvelle-Aquitaine, Carsat des Hauts-de-France)
- **Charte de la médiation régionale** : présentation par les médiateurs de leur projet personnalisé auprès de leur directeur, puis déploiement en interne
- **Réflexion sur la mise en place d'entraide** :
  - > première expérience d'entraide entre la Carsat Nord-Est et l'Assurance retraite IDF ;
  - > Carsat Sud-Est : stock résorbé grâce à un renfort ponctuel et la mise en place d'une nouvelle organisation ;
  - > Carsat Centre-Ouest : recours ponctuel à l'entraide dans l'attente d'un recrutement.

## BILAN GENERAL – LES ACTIONS 2024

- **Note d'organisation de la médiation régionale** : actualisation pour accompagner les nouveaux médiateurs
- Lancement des travaux pour l'élaboration d'une **doctrine de la médiation** : analyse statistique préalable en cours
- **Webinaires médiation** : définition des objectifs et réflexion sur le public concerné
- **Réclamation / Médiation / Contestation (RMC) : comité de pilotage**
  - > Formulaire en ligne : une demande conjointe réitérée
  - > Thèmes conjoints d'alerte : Rupture de ressources (date d'EJ, attestation France Travail, retraite de réversion)
  - > Alerte sur l'information fournie : «comment bien orienter l'assuré »
  - > Travaux sur le référent désigné pour RMC

# BILAN GENERAL – LES RECOMMANDATIONS 2024

## Les thèmes qui ont donné lieu à recommandations en région

- Carrières internationales : comment faciliter l'information globale et les échanges?
- Recours à la liquidation provisoire en réponse aux sollicitations "date de départ à la retraite dépassée"
- Reconstitution de carrière : comment obtenir une information fiable à l'aube de l'âge de la retraite ?
- Mise en place d'un circuit privilégié lors du constat de la rupture de ressources d'un assuré, rupture due à la non-fourniture dans les délais d'un document nécessaire à un organisme payeur tiers.
- Réflexion sur une liquidation provisoire pour les travailleurs indépendants quand ils bénéficient d'une aide gouvernementale avec échéancier de paiement de cotisations, puis liquidation définitive après remboursement définitif

# —— FOCUS - LA FONCTION MEDIATION EN CGSS



## FOCUS – LA FONCTION MEDIATION EN CGSS



Laura DRACON LASKARI



Marie-Annick COUTA

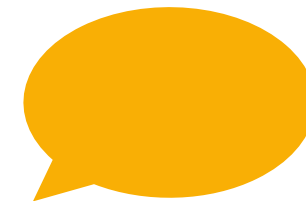


Denise SIDAMBOROMPOULLE

**Elles sont médiatrices multibranches en CGSS, un rôle-clé qui exige une navigation constante entre des réglementations de plus en plus complexes.**

**Rencontre avec Marie-Annick Couta, médiatrice de la CGSS Martinique depuis 2007, Denise Sidambarompouille, médiatrice de la CGSS Réunion depuis 2020 et Laura Dracon-Laskari, médiatrice de la CGSS Guadeloupe depuis 2022.**

# La fonction médiation en CGSS



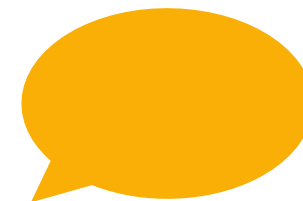
## Qui sont vos interlocuteurs réguliers ?

**Marie-Annick Couta** : Comme mes homologues, je suis en lien avec l'ensemble des services de l'organisme (l'accueil, les pôles de production, le contrôle comptable, la direction du service médical, le SMI, le DPO). Nous avons aussi les partenaires externes (médiateurs CAF, URSSAF, France Travail, délégués du défenseur des droits, CHU, employeurs).

**Laura Dracon-Laskari** : A noter que même si les échanges privilégiés se font avec les services réclamations des branches métiers, le médiateur peut interroger tout collaborateur susceptible de fournir des informations utiles à la résolution du litige.

**Denise Sidambarompouille** : De mon côté, je travaille plus précisément en étroite collaboration avec le gestionnaire des réclamations de la branche retraite ainsi qu'avec les équipes administratives et juridiques.

# La fonction médiation en CGSS



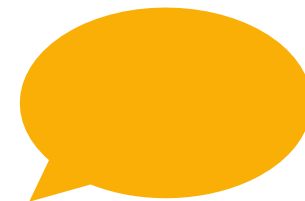
## Qu'est-ce qui vous plaît le plus dans cette fonction de médiateur ?

**DS** : J'ai la sensation de renforcer la confiance entre les assurés et la CGSS en apportant une solution personnalisée aux litiges, tout en favorisant une amélioration continue de notre mission de service public. L'existence d'un médiateur est très importante pour une population précaire confrontée à des difficultés majeures, notamment en matière de reconstitution des carrières et de préparation de la retraite. L'échange direct avec les assurés dans leur langue maternelle, le créole réunionnais, permet d'instaurer un dialogue plus fluide et une meilleure compréhension des démarches à suivre. La médiation, en recréant un lien humain, devient essentielle pour garantir un accès équitable aux droits sociaux et éviter que les évolutions technologiques ne creusent davantage les inégalités.

**MAC** : Dans la même logique, j'apprécie le fait d'exercer ma mission avec neutralité et indépendance d'esprit, en prenant en compte le contexte propre à chaque situation pour apporter, dans le respect de la règle de droit, la réponse la mieux adaptée. Avec la possibilité de proposer au directeur de la caisse une solution exceptionnelle et plus juste, lorsque la situation s'avère très particulière.

**LDL** : J'aime les relations humaines et l'analyse impartiale des affaires dans la médiation. Il est toujours très intéressant d'œuvrer avec mes collaborateurs à rétablir la confiance entre les usagers et l'organisme. Chaque dossier est unique et ce qui me plaît, c'est de contribuer à sortir du litige et à rétablir le bon droit. Le plus frustrant est de finir la médiation sur un désaccord, voire l'ouverture d'une procédure contentieuse.

# La fonction médiation en CGSS



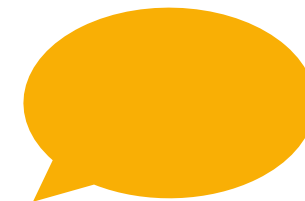
## Avez-vous des contacts réguliers avec le réseau des médiateurs ?

**LDL** : Oui, ces échanges sont très formateurs et offrent l'occasion d'échanger avec mes pairs, de me rassurer sur mes pratiques ou de les faire évoluer le cas échéant. C'est également parfois l'occasion de relativiser les problématiques rencontrées dans notre quotidien. La médiation est une matière nouvelle, mal comprise par certains interlocuteurs internes et externes, ce qui peut parfois conduire à une démotivation. Le réseau me permet de recentrer sur notre objectif commun.

**MAC** : Les discussions entre pairs sont très fructueuses puisqu'elles nous permettent d'échanger sur nos pratiques, de trouver solution à des cas particuliers, de faire remonter à la direction de la médiation les difficultés ou insuffisances de la réglementation susceptibles de permettre la présentation de propositions d'évolutions.

**DS** : Ces contacts réguliers avec le réseau des médiateurs représentent une ressource précieuse. Ils enrichissent ma pratique, renforcent ma capacité à traiter les dossiers de manière équitable et rapide, et participent à une dynamique collective visant à offrir un service public de qualité à nos assurés.

# La fonction médiation en CGSS



## Quelques anecdotes marquantes ?

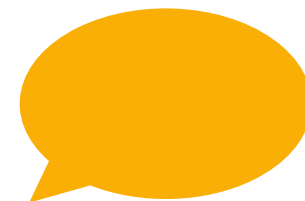
**MAC** : Je vous fais part du témoignage d'un assuré qui illustre la plus-value de la médiation, dans une situation où la caisse est revenue sur sa décision initiale de rejet.

« Je vous remercie sincèrement pour le travail que vous faites, ainsi que les réponses claires et précises que vous donnez. Mon combat fut long, mais grâce à votre soutien, il en a été moins pénible. J'ai pu, avec votre collaboration, aller au bout de mes démarches pour la prise en compte de ma demande de retraite de travailleur handicapé. »

**LDL** : Une déléguée de la Défenseure des droits a été particulièrement reconnaissante envers mon travail. Ainsi s'est-elle exprimée : « Madame, quel plaisir renouvelé de travailler avec vous ! Une aussi grande promptitude est à louer voire vénérer car elle est peu commune. Je vous remercie grandement et adresse ces documents au réclamant qui en sera ravi. »

**DS** : J'ai été saisie par un assuré qui préparait son départ à la retraite. Il était en grande détresse, car son dossier était bloqué. En effet, la CGSS refusait de lui valider plusieurs trimestres (période pour laquelle où il avait perdu ses bulletins de salaire). Après divers échanges, j'ai pris l'initiative de demander au service carrières d'effectuer une recherche dans les archives papier. Les déclarations d'activité faites par l'employeur ont été retrouvées et ont permis la validation des trimestres manquants rapidement. Lorsque je lui ai annoncé la bonne nouvelle, l'assuré était ému. Il m'a remerciée chaleureusement d'avoir débloqué la situation et pour tout le soutien que je lui ai apporté. Ce cas illustre l'importance de la médiation dans des situations où un simple manquement à notre mission de service public peut entraîner des conséquences très lourdes pour les assurés. Ce sont ces réussites qui donnent tout son sens à notre mission.

# La fonction médiation en CGSS



## Les projets en cours

- **Martinique**

Organisation de la deuxième rencontre annuelle de la médiation avec les autres médiateurs des organismes sociaux et les délégués du défenseur des droits en avril 2025.

- **Guadeloupe**

Communication pédagogique aux partenaires et usagers sur les missions de la médiation ; réalisation d'un rapport d'activité multibranches en vidéo et co-animation avec la médiatrice de France Travail d'un séminaire réunissant les médiateurs et les divers acteurs territoriaux de la Guadeloupe.

- **La Réunion**

Organisation d'une rencontre partenariale à l'échelle départementale sur la médiation sociale et territoriale en avril 2025, avec les médiateurs CGSS, CAF, France Travail, MDPH, DEETS, DRFIP, EDF et le délégué régional de la Défenseure des droits.

Tenue de la rencontre annuelle avec le délégué régional et les délégués territoriaux de la Défenseure des droits.

# REMERCIEMENTS



# Remerciements

## Les médiateurs régionaux et leurs équipes

Grégory BENEDECK, Alsace-Moselle

Jérôme LAMY, Île-de-France

Isabelle PERGELINE, Pays-de-la-Loire

Marie-Annick COUTA, La Martinique

Juliette LUCOT, Bourgogne Franche-Comté

Pascal DAGORNE, Bretagne

Laura DRACON, Guadeloupe

Alain DEBUIGNY, Normandie

Isabelle GORIN, puis Anne Boyer, Centre-Ouest

Patrick DURIEZ, Hauts-de-France

Charlotte GREMBO, Centre-Val-de-Loire

Marlène MICHYHERAULT, Auvergne

Jennyliè PROTAIN, Nord-Est

Sonia MONTARELLO, Sud-Est

- Caroline PEDUZZI, Aquitaine
- Philippe CASTELLON, Languedoc-Roussillon
- Jérôme SALGUES, Midi-Pyrénées
- Denise SIDAMBAROMPOULLE, La Réunion
- Sylvie TRUPHÉMUS, Rhône-Alpes

## Les directeurs des caisses régionales

- La direction de l'information, de la communication et de la marque
- La direction nationale retraite
- La direction juridique et réglementation nationale (Unité de gestion des réclamations)
- La direction du système d'information
- La direction de la maîtrise d'ouvrage
- Comité de rédaction avec la participation des médiateurs régionaux
- Nathalie DROULEZ, médiatrice nationale de l'Assurance retraite, Caisse nationale 110 avenue de Flandre, 75951 Paris cedex 19

# VOUS AVEZ DES QUESTIONS ?



**Contact :**  
DROULEZ Nathalie  
[nathalie.droulez@cnav.fr](mailto:nathalie.droulez@cnav.fr)