

Communiqué de presse du 12 octobre 2021

## Médiation de la protection sociale (CTIP) / Rapport 2020

**La Médiation de la protection sociale (CTIP) publie son rapport annuel d'activité 2020 et dresse à cette occasion un bilan positif de ses dix premières années d'existence. Ce dispositif est devenu un instrument usuel et efficace de résolution des différends.**

### Un dispositif resté solide en dépit de la crise sanitaire

En 2020, les tendances de 2018 et 2019 se sont prolongées et le nombre de saisines (près de 800) enregistré par la Médiation de la protection sociale (CTIP) reste proche de celui enregistré en 2019. L'essentiel des recours portent sur la prévoyance : environ 70% concernent des risques lourds (incapacité, invalidité, décès). Seulement 20% des saisines ont pour objet le remboursement des frais de santé. Le reste concerne les retraites supplémentaires.

Malgré les confinements successifs, les dossiers ont été traités dans des délais maîtrisés grâce à la saisine en ligne ainsi qu'à la forte mobilisation du service de médiation et des correspondants médiation des institutions de prévoyance. Tous les efforts ont été effectués pour que les contraintes inhérentes à la situation n'entament pas la qualité des instructions.

### 95 % des avis du Médiateur acceptés

Au fil des ans, la Médiation de la protection sociale (CTIP) s'est imposée comme un instrument de résolution des différends, à la fois usuel et efficace. En témoigne le taux de suivi des avis du Médiateur : en 2020, **95 % de ses avis ont été acceptés**, ce taux s'inscrivant dans le droit fil des années précédentes et confirmant la bonne réception du dispositif par les intéressés. « *Il y a encore beaucoup à faire et à développer*, indique le Médiateur Xavier Lagarde en introduction du rapport. *Mais une chose est sûre, la médiation rend au moins trois services, aux participants et aux assurés, aux institutions de prévoyance, à la société globale. (...) Elle est une régulation, d'autant plus efficace qu'elle opère en douceur* ».

Le dispositif de médiation permet à la protection sociale complémentaire d'améliorer ses pratiques en se façonnant au fil des nombreuses évolutions législatives et jurisprudentielles. A noter enfin que la mission du Médiateur s'accomplit dans un cadre individuel : les réponses apportées ne sont jamais uniformes.

Conçu comme un **vecteur d'amélioration des pratiques** dans ce domaine riche et complexe qu'est la protection sociale complémentaire, le **rapport annuel du Médiateur** compile et ordonne de manière thématique la **doctrine** élaborée depuis ses débuts par le dispositif. Ainsi, la lecture de la dernière édition du rapport permet d'en prendre connaissance sans qu'il soit nécessaire de consulter les rapports des années antérieures. L'édition 2020 ainsi que les précédents numéros sont à retrouver **sur le site du CTIP** : <https://ctip.asso.fr/rapports-mediateur/>.

---

- **A propos de la Médiation de la protection sociale (CTIP)**

La Médiation du CTIP devenue « Médiation de la protection sociale (CTIP) » a été créée en 2010 à l'initiative du CTIP. Ce dispositif est compétent pour examiner les litiges en matière d'assurance de personnes (collective et individuelle) : garanties frais de santé, incapacité de travail, invalidité, décès, retraite supplémentaire, dépendance. Le dispositif est agréé et contrôlé par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) qui veille notamment à l'indépendance et à l'impartialité de son Médiateur, Monsieur Xavier LAGARDE.



CENTRE TECHNIQUE DES INSTITUTIONS DE PRÉVOYANCE

Acteur de la protection sociale  
de demain

- **A propos du CTIP**

Le CTIP représente l'ensemble des institutions de prévoyance, organismes d'assurance de personnes à but non lucratif, à gouvernance paritaire et spécialisés dans le collectif. Elles couvrent 13 millions de salariés, soit près d'un actif sur deux, à travers 2 millions d'entreprises en santé et en prévoyance. Le CTIP défend les intérêts de ses 38 adhérents auprès des pouvoirs publics nationaux et européens et les accompagne dans toutes les évolutions techniques et juridiques ayant un impact sur leur métier. Il contribue à développer une information pédagogique sur la protection sociale complémentaire collective.

- **Contact presse** : Miriana Clerc / Tel : 06 74 19 20 50 / Courriel : [clerc@ctip.asso.fr](mailto:clerc@ctip.asso.fr) / [www.ctip.asso.fr](http://www.ctip.asso.fr)