

Paris, le 22 décembre 2017

Décision du Défenseur des droits n° 2017-370

Le Défenseur des droits,

Vu l'article 71-1 de la Constitution du 4 octobre 1958 ;

Vu la loi organique n° 2011-333 du 29 mars 2011 relative au Défenseur des droits ;

Vu le décret n° 2011-904 du 29 juillet 2011 relatif à la procédure applicable devant le Défenseur des droits ;

Saisi par Madame X qui a dû assurer la prise en charge financière de ses frais d'hospitalisation en raison de l'absence d'ouverture de ses droits à l'assurance maladie :

- Prend acte de la décision de la Cnam de Y de procéder à l'affiliation rétroactive de la réclamante permettant le remboursement de ses frais d'hospitalisation ;
- Recommande à la Cnam de Y de respecter la procédure d'identification conformément aux dispositions prévues par la circulaire ministérielle DSS/SD4C n°2012-213 du 1er juin 2012 et par le Guide de la procédure d'identification ;
- Demande à la Cnam de Y de rendre compte des suites données à cette dernière recommandation, dans un délai de deux mois à compter de la date de la notification de la présente décision.

Jacques TOUBON

Prise d'acte du règlement amiable intervenu et formulation d'une nouvelle recommandation, en application de l'article 25 de loi organique n° 2011-333 du 29 mars 2011

Le Défenseur des droits a été saisi par Madame X d'une réclamation concernant un défaut d'ouverture de droits à l'assurance maladie de la part de la caisse primaire d'assurance maladie (Cpam) de Y, ce qui a contraint l'assurée à prendre en charge sur ses deniers personnels des frais hospitaliers survenus durant son séjour en établissement de santé de juillet 2015 à mars 2016.

En effet, Madame X était réfugiée politique lorsqu'elle est arrivée en France avec sa famille en 1951. A l'époque son nom de famille avait été transcrit phonétiquement en français sans vérification de son état civil. Et son numéro d'inscription au répertoire (NIR) avait été rattaché à une identité approximative, X ALIAS Z.

Lorsqu'elle a souhaité prendre sa retraite en 1999, les organismes lui ont réclamé de nombreuses pièces nécessaires à son identification. Pour autant, l'état civil attaché à son NIR n'a pas été modifié.

De juillet 2015 à mars 2016, elle a dû être hospitalisée. Etant sans couverture d'assurance maladie, Madame X ne pouvait obtenir une prise en charge de ses frais par la Cpam. Le Trésor public lui a dès lors réclamé le paiement de près de 115 000 euros en mettant en place une hypothèque légale sur ses biens immobiliers. Ce montant a été honoré par la réclamante, qui a saisi le Défenseur des droits.

Il convient de préciser que le NIR est utilisé par les organismes de protection sociale dans le cadre de leurs procédures d'identification des demandeurs ou des bénéficiaires de prestations qu'ils servent. Les données d'état civil peuvent être certifiées par l'INSEE lorsque ces données proviennent des registres d'état civil français ou par la Caisse nationale d'assurance vieillesse – SANDIA lorsqu'elles proviennent des registres d'état civil de pays tiers.

Les organismes ont l'obligation de vérifier l'identité de tout bénéficiaire de prestations de sécurité sociale à l'aide d'un titre d'identité et d'une pièce d'état civil. Cette identité est reliée à un NIR et constitue un préalable à tout versement de prestations.

En l'espèce, le Défenseur des droits est d'abord intervenu auprès de la Cnav en demandant que soit pris en compte l'état civil exact de Madame X pour son immatriculation. Ensuite, il est intervenu auprès de la Cpam afin qu'elle procède à l'affiliation rétroactive de la réclamante à la date de son hospitalisation, compte tenu de l'erreur d'identification commise, ainsi qu'au remboursement des frais d'hospitalisation.

Une fois l'état civil de l'assurée certifié par la CNAV, la caisse a affilié rétroactivement l'assurée le 9 juin 2017 et a, par la suite, le 22 novembre 2017, procédé au remboursement de 106 075,74 euros sur le compte bancaire de la réclamante (la différence correspondant au forfait journalier non remboursable).

Il convient de souligner que le Guide de la procédure d'identification en sa version 5 en vigueur (document destiné au personnel des organismes de protection sociale chargés de gérer les bénéficiaires de prestations sous un NIR) prévoit les modalités spécifiques au processus d'identification.

Ce document de référence, cité par la circulaire ministérielle DSS/SD4C n°2012-213 du 1er juin 2012 relative à l'attribution d'un numéro identifiant d'attente aux demandeurs ou aux bénéficiaires de prestations de protection sociale, précise que les organismes qui souhaitent obtenir le NIR de leurs bénéficiaires ou demandeurs de prestations doivent préalablement passer par une phase d'identification. La recherche s'effectue au système national de gestion des identifiants (SNGI) qui constitue le répertoire regroupant l'ensemble des personnes immatriculées (disposant d'un NIR) qu'elles soient nées en France ou nées à l'étranger.

En principe, le respect de cette procédure préalable permet de détecter les personnes dont l'identité est approchante et d'entreprendre les démarches adéquates en vue de la modification pérenne de l'état civil au SNGI auprès de la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse (CNAV), laquelle est chargée de la gestion du répertoire pour les nées à l'étranger, par délégation de l'Institut national de la statistique et des études économiques.

En conséquence, l'organisme a la responsabilité de vérifier l'authenticité des pièces transmises et la cohérence des informations relatives à l'état civil à partir des originaux produits.

En l'espèce, il appartenait donc à la CPAM de vérifier la cohérence des informations relatives à l'état civil de la réclamante et d'adresser à la CNAV la demande de modification de l'état civil au moyen de la procédure dite de « litige » déclinée au sein du guide précité, ce qui n'avait pas été le cas s'agissant de la réclamante.

Aussi, tout en se félicitant de la décision de l'organisme de modifier rétroactivement le point de départ de l'affiliation de la réclamante à compter du 1^{er} juillet 2015 (correspondant au premier mois de son d'hospitalisation) et de rembourser ses frais d'hospitalisation pour un montant de 106 075,74 euros, le Défenseur des droits estime qu'il convient de veiller à l'application conforme des modalités de gestion de la procédure d'identification prévues au guide de la procédure d'identification commun à tous les organismes de protection sociale.

C'est pourquoi le Défenseur des droits :

- Prend acte de la décision de la Cpm de Y de procéder à l'affiliation rétroactive de la réclamante permettant le remboursement de ses frais d'hospitalisation ;
- Recommande à la Cpm de Y de respecter la procédure d'identification conformément aux dispositions prévues par la circulaire ministérielle DSS/SD4C n°2012-213 du 1er juin 2012 et par le Guide de la procédure d'identification ;
- Demande à la Cpm de Y de rendre compte des suites données à cette dernière recommandation, dans un délai de deux mois à compter de la date de la notification de la présente décision.

Jacques TOUBON