



**MÉDIATION
ADMINISTRATIVE**

RAPPORT
D'ACTIVITÉ
2022



ALLOCATIONS
FAMILIALES

Caf
Touraine

SOMMAIRE

Le mot de la médiatrice	3
Les temps forts de 2022	4
Les données chiffrées de la médiation à la Caf Touraine.....	5
Constats	17
Propositions et préconisations	18
Perspectives	19

LE MOT DE LA MÉDIATRICE

SANDRINE SZPAK

Chargée de Mission Qualité de service
Médiatrice administrative



La médiation administrative au sein de la branche Famille fait partie intégrante de la politique d'accès aux droits et d'écoute des usagers.

L'année 2022 reste dans la continuité de l'année 2021, marquée par un contexte économique et social dégradé.

Les équipes de la Caf Touraine ont rencontré de nombreuses difficultés de gestion, qui ont également impacté les relations avec nos allocataires, ce qui a eu pour conséquence d'augmenter considérablement le nombre de saisines.

La transformation digitale devrait permettre des gains de productivité.

Or, l'instruction des saisines en médiation met en évidence de nombreux dysfonctionnements informatiques. Cette mutation numérique va donc de pair avec un accroissement des charges et une diminution de temps pour traiter les dossiers, ce qui génère des délais de démarche considérables.

Prendre en compte les besoins de nos usagers et rendre compréhensible une réglementation toujours plus complexe nécessite souvent un accompagnement.

La médiation administrative s'attache donc à s'adapter aux évolutions technologiques et réglementaires, à vérifier la bonne application des règles de droit, à identifier et faire remonter les difficultés rencontrées par les allocataires et à proposer des pistes d'amélioration, notamment à travers le rapport annuel d'activité.

LES TEMPS FORTS DE 2022



Rencontre avec les délégués du Défenseur des Droits.



Nomination de Christelle Dubos, Médiatrice nationale de la branche Famille.



Le prix de l'Association Internationale de la Sécurité sociale (AISS) 2022.

L'AISS a récompensé la Cnaf et les 144 médiateurs.



Corner service Médiation Cnaf.

Comment traiter les demandes du Défenseur des Droits ?

LES DONNÉES CHIFFRÉES DE LA MÉDIATION À LA CAF TOURAINNE



+ 46,24 %

médiations



136

médiations ouvertes



32,6 %

saisines d'allocataires



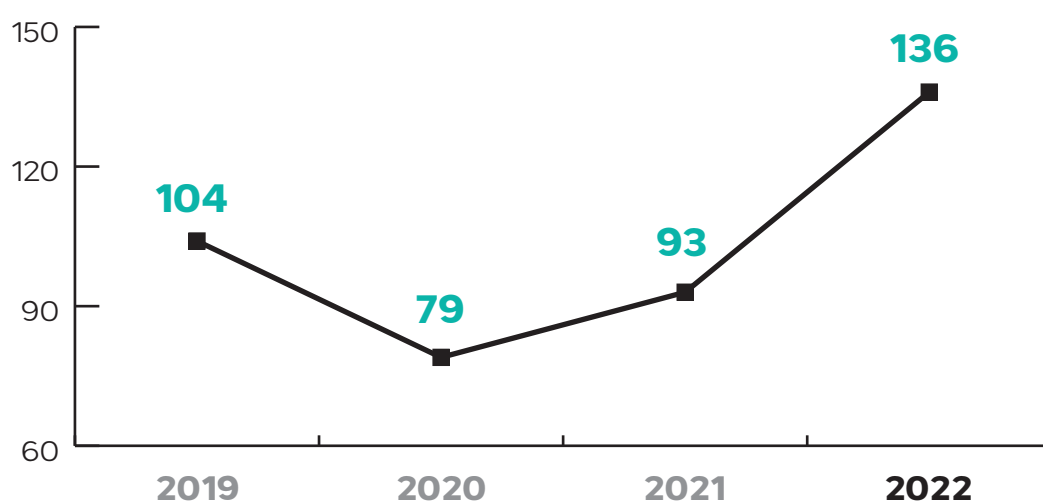
31,6 %

Requêtes des délégués du
Défenseur des droits



146 sollicitations

NOMBRE DE SAISINES



L'année 2022 est marquée par **une augmentation des saisines de 46,24 %**. Cette tendance à la hausse est différente de celle du réseau qui se situe à + 11 %. Toutefois, le taux des premières saisines reste constant (82,1 % en 2021 - 80.8% en 2022).

DONNÉES SOCIOLOGIQUES



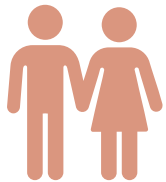
Personne isolée

41,9 %



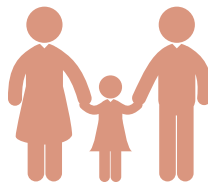
Famille monoparentale

23,1 %



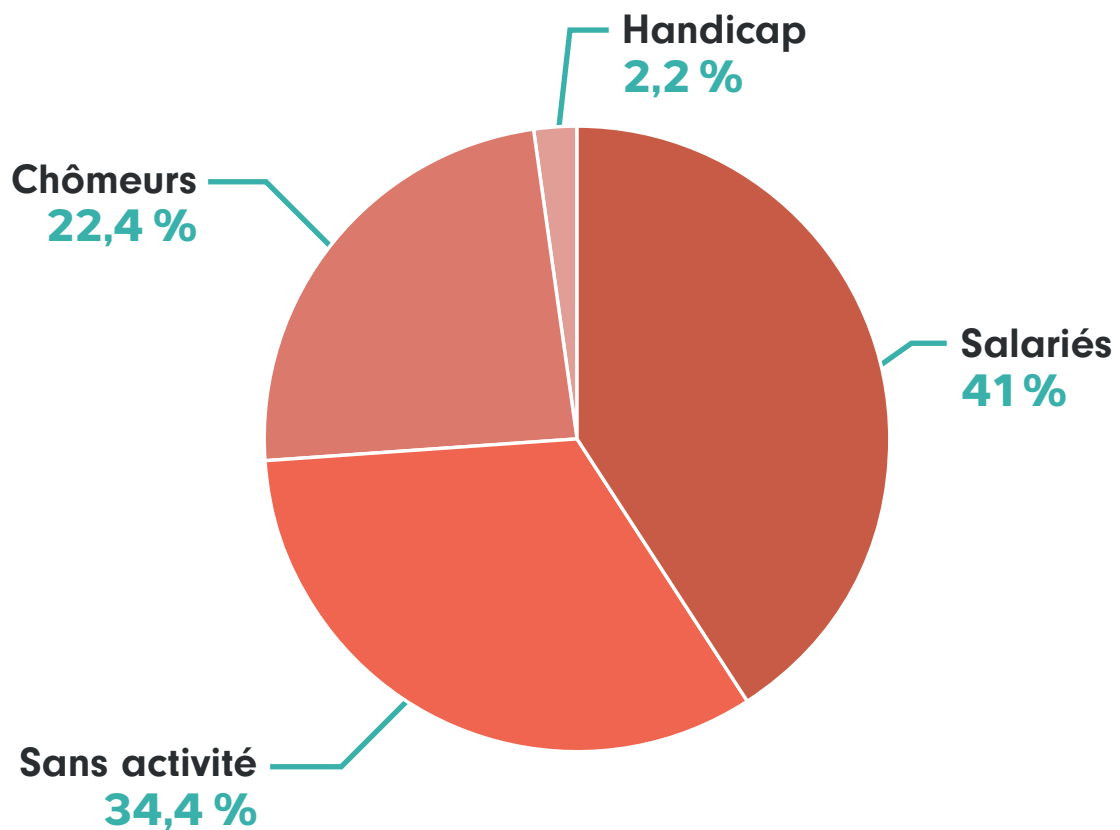
Couple sans enfant

10,4 %



Couple avec enfant(s)

24,6 %

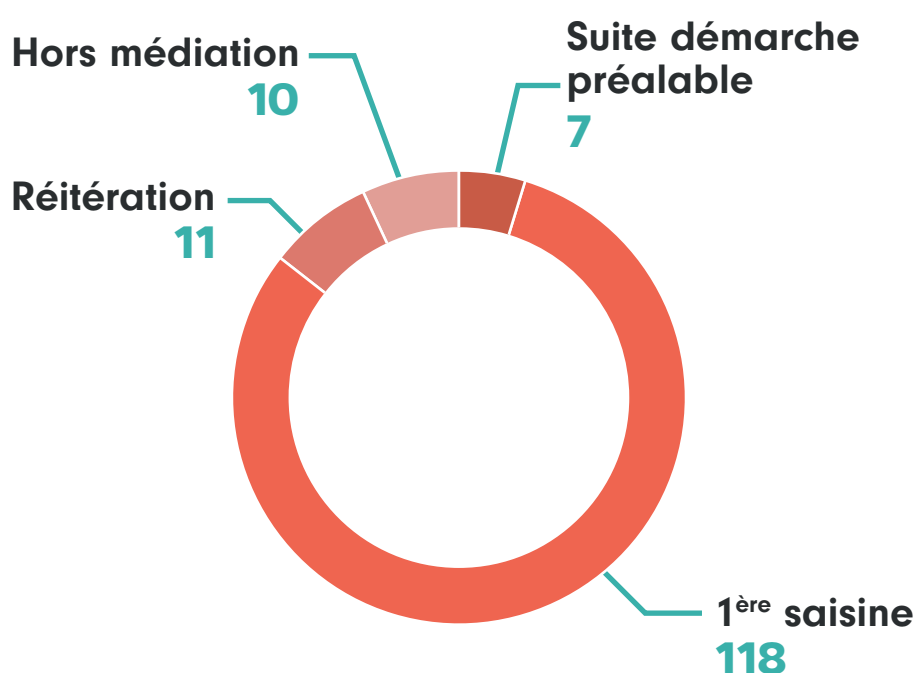


ORIGINE DE LA DEMANDE

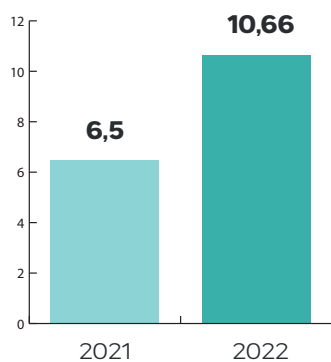
Pour être instruite, la demande de médiation doit être recevable et peut donc être jugée irrecevable, notamment en l'absence de recours préalable.

Pour autant en 2022, les réclamations qui ne relevaient pas de la médiation n'ont pas toutes été rejetées.

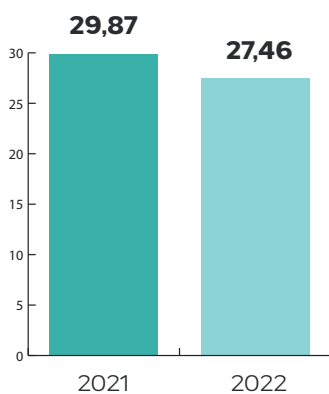
Certains dossiers laissaient apparaître de grandes difficultés et ont donc fait l'objet d'une instruction en médiation.



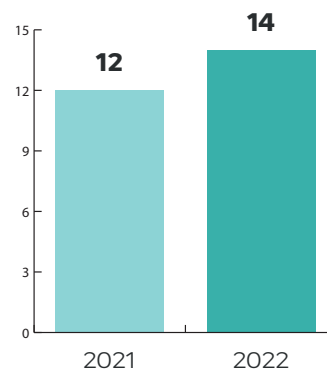
Délai moyen de prise en charge (en jours)



Délai de traitement (en jours)



Situations qualifiées frauduleuses



LES MODES DE SAISINE



83,8 %
par mail



13,2 %
par courrier



2,2 %
par téléphone

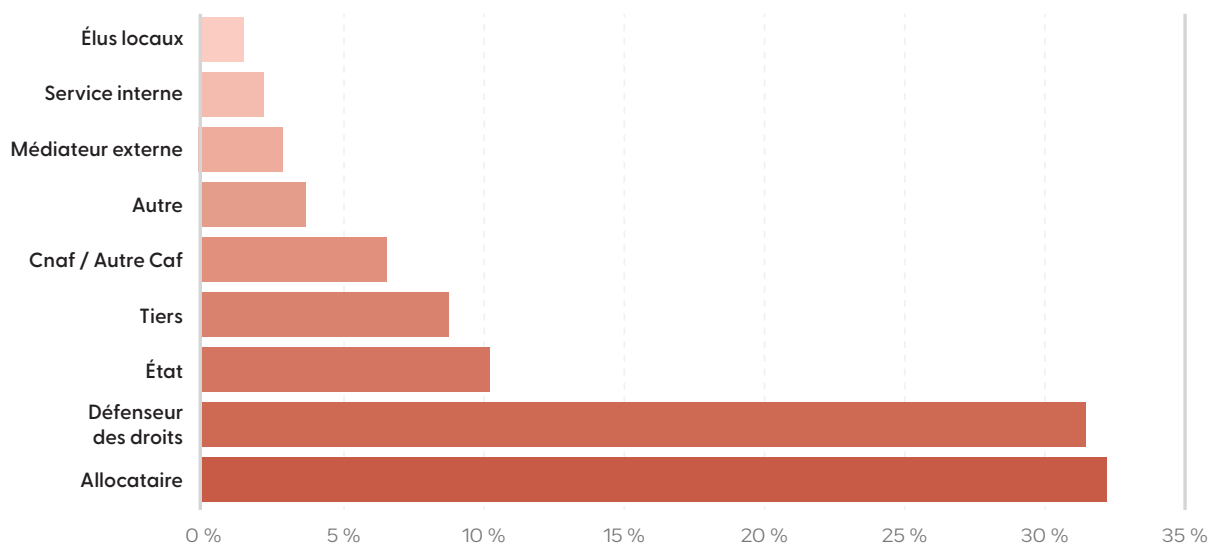


0,7 %
à l'accueil

ÉMETTEURS

Les demandes formulées par les allocataires sont en forte progression :

44 en 2022 contre 23 en 2021.



FOCUS

SUR LES DEMANDES REUES DES DÉLEGUÉS DE LA DEFENSEURE DES DROITS

45 demandes ont été adressées à la Caf Touraine en 2022 par les délégués :

21 pour des absences de paiement

13 pour des incompréhensions de dette ou de remboursement

9 pour des décisions de la Caf incomprises

2 pour des absences de réponse

18 demandes ont abouti à une révision du dossier avec un impact financier de **21 678 €** en rappels de droits et de 4 210 € d'indus annulés. Les délégués sont des interlocuteurs de confiance auprès des usagers. Les allocataires les sollicitent parfois directement avant toute sollicitation des services de la Caf.

CAUSE DU LITIGE



La médiation administrative est majoritairement saisie pour des litiges qui ne résultent pas d'erreur de la Caf.

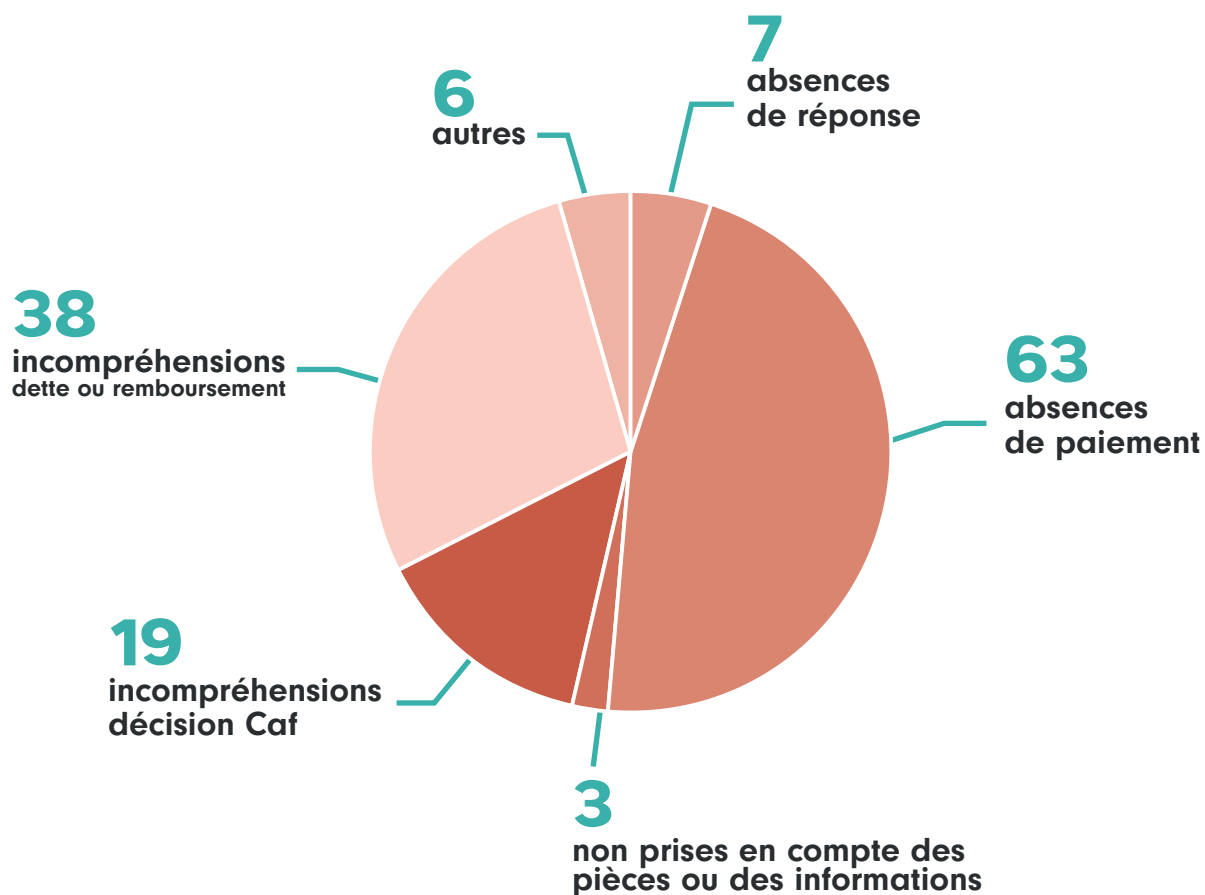
Toutefois, ce pourcentage est en baisse par rapport aux années précédentes.

Le nombre des demandes liées aux délais de traitement et aux dysfonctionnements informatiques connaît une augmentation significative.

La prise en compte des ressources issues du dispositif des revenus mutualisés est souvent à l'origine des sollicitations : contestation des montants retenus au titre des indemnités journalières de maladie, des pensions ou des salaires.

%	2020	2021	2022
Pas d'erreur Caf	81	72,2	60,3
Délai de traitement	0	7,9	20,6
Dysfonctionnement informatique	1,3	6,7	8,1
Erreur de liquidation	6,3	4,4	3,7
Réponse Caf inadaptée	2,5	3,3	2,9
Erreur de législation	5,1	2,2	2,2
Absence de réponse	3,8	3,3	2,2

MOTIF DE LA DEMANDE



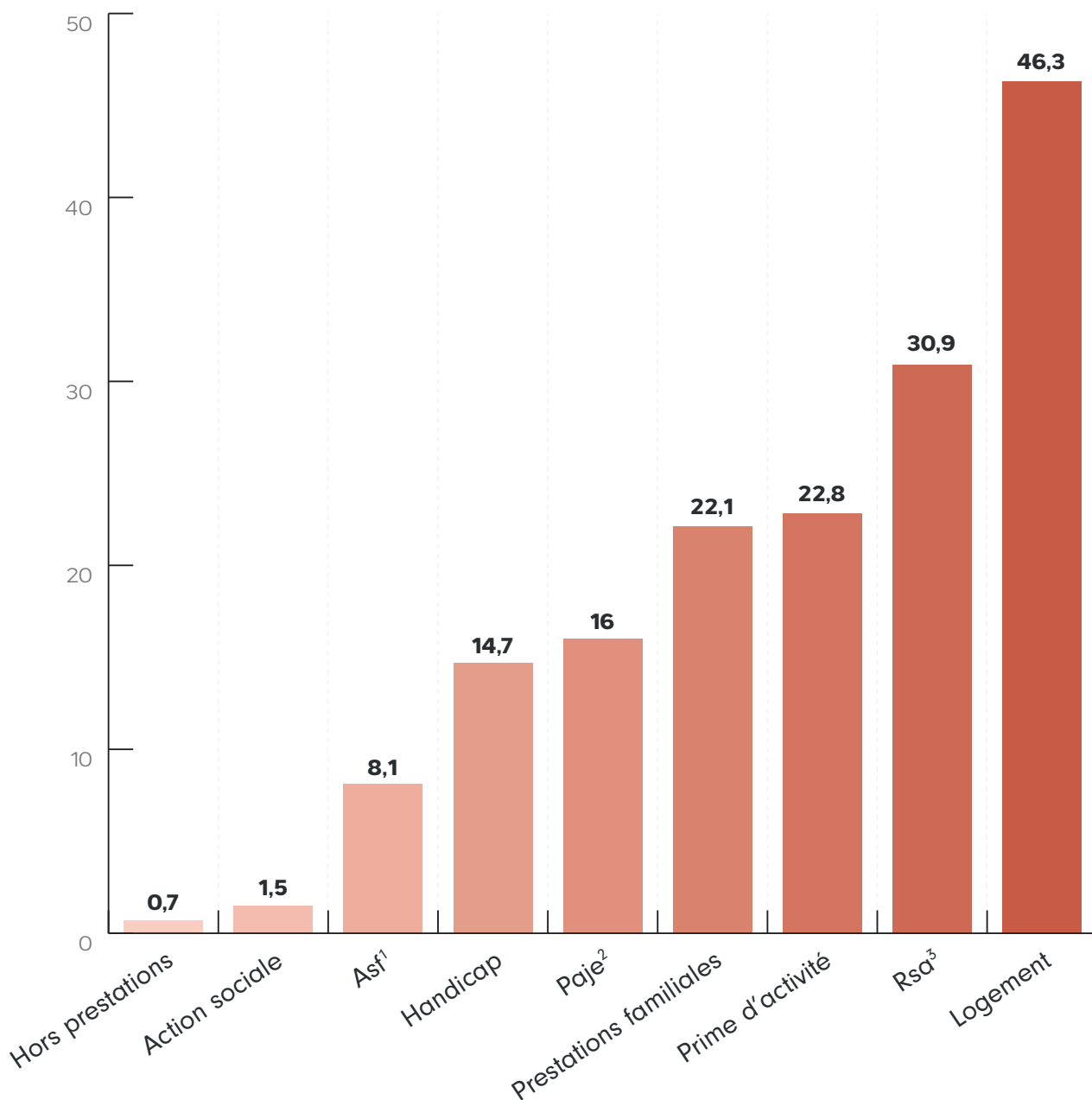
Thèmes majeurs :

- Logement
- Mutation
- Modalités de récupération des ressources
- Régularité au séjour
- Interruption de paiement suite à un contrôle de données
- Retenue excessive
- Partage des allocations pour résidence alternée
- Situation professionnelle incohérente avec les ressources déclarées

Les deux principaux motifs de saisine demeurent **l'absence de paiement et l'incompréhension d'une dette ou d'une retenue.**

LES PRESTATIONS CONCERNÉES PAR LA MÉDIATION

Un dossier médiation peut concerner plusieurs prestations.



- 1. Allocation de soutien familial
- 2. Prestation d'accueil du jeune enfant
- 3. Revenu de solidarité active

LE TRAITEMENT DE LA DEMANDE

Les saisines sont majoritairement formulées par mail. Le canal privilégié pour transmettre une réponse fiable reste le même mode de contact, donc par courriel, mais également en fonction des demandes, par courrier ou par téléphone.

La médiatrice s'attache à motiver sa réponse dans un langage compréhensible et clair que la décision soit maintenue ou révisée ou qu'elle fasse l'objet d'une orientation.

Le logement et le Revenu de solidarité active sont en tête des prestations concernées par les saisines en 2022. Les allocataires expriment des difficultés à comprendre des variations ou des absences de droit, qui sont souvent en lien avec les modalités de prise en compte de leurs ressources.

Les sollicitations relatives à la Prime d'activité sont au nombre de 31 et ont donc triplé. La mise à jour du montant des ressources à retenir génère régulièrement des dettes ou des retenues mensuelles souvent incomprises. Les allocataires se manifestent également en raison d'absence de droit.

Les demandes concernant le handicap sont en recul. Le passage par la médiation administrative a permis de valoriser des droits pour des dossiers pour lesquels un justificatif était manquant : déclaration de situation, déclaration trimestrielle de ressources, demande complémentaire pour l'Aeeh, décision de la MDPH.

Certaines absences de droit à l'Aah faisaient suite à des demandes d'Allocation supplémentaires d'invalidité qui ont été formulées hors délai.

RÉSOLUTION

78
Décisions
révisées

47
Décisions
maintenues

11
Orientations



96 880,24 €
Rappels



4 026,84 €
Dettes créées



9 074,68 €
Dettes annulées par
la CRA*

*Commission de recours amiable

5 223,13 €
Dettes injustifiées

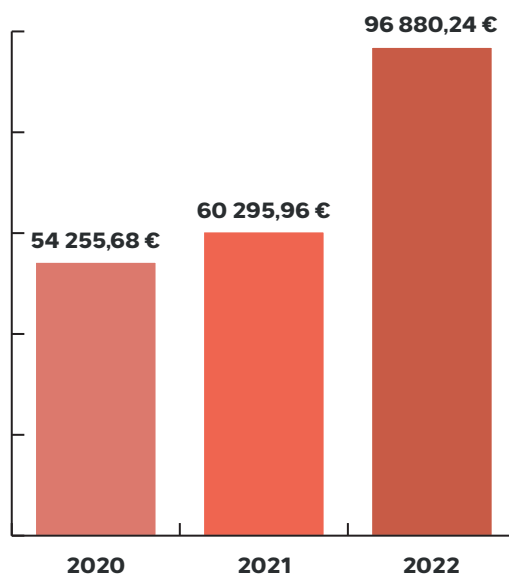
Évolution des rappels de paiement

On constate une forte augmentation du nombre de décisions révisées (78 en 2022, 50 en 2021) et du montant des rappels à la suite de l'intervention de la médiatrice.

Actions de la médiatrice :

- Recueil de justificatifs auprès des allocataires, des partenaires ou de pièces déjà présentes au dossier.
- Argumentaire pour annulation d'une dette ou résolution d'une situation de blocage.
- Alerte pour mise en paiement de droits, retardée par des délais de traitement qui peuvent aggraver des situations de grande précarité.
- Mise en application de la législation en vigueur.

Le taux des décisions maintenues reste quant à lui stable, à l'identique des orientations.





CONSTATS

Les retenues appliquées sur le paiement mensuel des prestations (dites modalités de recouvrement) sont fréquemment à l'origine des demandes de médiation.

Ces retenues, bien que respectant les consignes nationales, peuvent toutefois déséquilibrer le budget familial mensuel. La médiatrice est parfois amenée à demander une révision du montant ou à solliciter une dérogation, afin d'adapter le montant des retenues au «reste à vivre», quand cela est possible.

Le transfert de dossier d'une Caf à l'autre continue de poser des problèmes aux allocataires, qui expriment leur mécontentement : difficulté de connexion au nouveau dossier, interruption de paiement des droits, impossibilité de formuler une demande de nouvelle prestation dans l'attente de l'immatriculation et de l'affiliation du dossier.

La déqualification de la fraude : la médiatrice étudie en priorité si le principe du contradictoire a bien été appliqué, afin de s'assurer de la préservation des droits de l'allocataire. Certaines situations ont fait l'objet d'une déqualification, grâce à l'apport de nouveaux éléments recueillis dans le cadre de l'instruction du dossier en médiation. Etablir un échange avec l'allocataire est alors primordial, afin de collecter des informations inconnues ou différentes de celles enregistrées dans le dossier.

Les contrôles sur pièces : les allocataires n'ont pas toujours conscience de la nécessité de fournir les pièces justificatives réclamées et doivent faire face, en cas d'absence de réponse de leur part, à un arrêt de versement de leurs droits. Les accompagner dans cette démarche est alors nécessaire pour rétablir le paiement des droits.

PROPOSITIONS ET PRÉCONISATIONS

- 1.** **Créer une offre de service pour les nouveaux allocataires pour éviter les interruptions de paiement** : mise en place d'une gestion personnalisée de ces dossiers (appel téléphonique, envoi d'un guide...).
- 2.** **Continuer à tenir compte du "reste à vivre"** pour les requêtes liées aux retenues appliquées sur les paiements de droits, afin de ne pas accentuer les situations de grande précarité.
- 3.** **Demander au national un code responsabilité indu adapté quand la dette est détectée à la suite de délais de traitement importants**, afin que cette information soit rapidement visible en cas de manifestation de l'allocataire ou lors de l'étude d'une demande de remise de dette sur liste (le code actuel étant "responsabilité allocataire").
- 4.** Tenir compte de la **précarité étudiante** qui croît depuis les 2 dernières années, afin de favoriser l'accès aux droits, éviter des situations d'impayés de loyer et répondre à des difficultés pour se nourrir.
- 5.** **Adapter la formation des gestionnaires Aripa sur le Rsa**, notamment avec un focus sur l'incidence de l'obligation alimentaire sur le droit Rsa (favoriser les échanges entre les services Aripa et la Sous-Direction Prestations Familiales).
- 6.** **Alerter le national sur l'outil GAIA** sur l'absence de visibilité des paiements dans NIMS (impossible d'apporter une aide à la complétude des DTR sur le montant de la pension alimentaire perçue).
- 7.** **Préconiser une diffusion large des éléments de langage en Aah concernant la non prise en compte des revenus du conjoint dans le calcul, "déconjugalisation Aah"**, afin de simplifier la compréhension de cette nouveauté et anticiper les demandes des allocataires.

PERSPECTIVES DE LA MÉDIATION ADMINISTRATIVE À LA CAF TOURAINNE

- 1.** Réduire les délais de prise en charge des saisines : ajustement de l'effectif dédié à la médiation et continuité de service.
- 2.** Rédiger une fiche d'aide à la prise en charge des menaces de suicide.
- 3.** Croiser les constats faits en médiation avec les travaux menés dans le cadre de l'amélioration continue avec Services Publics Plus.
- 4.** Mettre en place la téléprocédure de la médiation administrative.
- 5.** Reprendre les ateliers relation écrite et notification de créance, afin de limiter les réitérations de contact liées aux incompréhensions des décisions de la Caf ou de dettes.
- 6.** Collaborer à l'expérimentation de l'approche populationnelle.
- 7.** Poursuivre la participation active à une instance locale de pilotage d'écoute clients.
- 8.** Participer aux réunions régionales médiation.



Conduire une médiation signifie faciliter la communication entre des personnes en conflit.

Il s'agit donc de restaurer un lien entre l'allocataire et les services de la Caf Touraine et d'accompagner les deux parties dans une recherche de solution, dans le respect de la réglementation en vigueur, voire de formuler, dans des cas très exceptionnels, une recommandation en équité quand l'application de textes de loi produisent des effets contraires à l'esprit de la loi.

La médiatrice, en prise directe avec l'organisation de la Caf, est un acteur de la démarche qualité intégrée, par son observation des points de blocage, ses propositions de leviers d'amélioration et son écoute attentionnée.





Contacts presse :

Sandrine Szpak - Médiatrice administrative

Service Communication Caf Touraine

Géraldine Ducreau - Responsable communication
communication@caf37.caf.fr

Réalisation :

Service Communication - Caf Touraine
Crédit photo : iStock - Adobe Stock