

Rapport d'activité Médiation administrative

2023



Sandrine SZPAK

Rédaction et mise en page : Sandrine SZPAK

Sommaire

01

p.3

Le mot de la médiatrice

02

p.4

La médiation dans la Branche Famille

03

p.5

Les temps forts

04

p.6-7

Zoom sur les actions de la médiatrice

05

p.8-14

La médiation en chiffres

06

p.15-20

Constats et préconisations

07

p.21

Feuille de route pour 2024

01

Le mot de la médiatrice

“Les effets de la crise économique sur la vie de nos usagers, dont la situation économique et sociale s’est globalement fragilisée, ont incontestablement eu une incidence sur le nombre de saisines en médiation en 2023 à la Caf Touraine.

Même si on observe pour certaines prestations de réelles améliorations, l’accès aux droits pour d’autres prestations reste un vrai « parcours du combattant », accentué par un allongement des délais de traitement.



S’entendre pour résoudre les problèmes avec la Caf, écouter, se parler, trouver des compromis, voilà les missions dévolues au médiateur.

Face à ces situations dégradées repérées dans le cadre de l’instruction des dossiers, la médiation s’attache à :

- repérer les freins à la qualité,
- s’assurer de l’accès aux droits, tout en veillant à la bonne application de la législation,
- porter une attention aux signes de relations conflictuelles entre les allocataires et la Caf, afin de comprendre le mécontentement,
- formuler des propositions d’actions correctives pour permettre ensuite à la Caf Touraine d’agir,
- apporter un accompagnement, voire orienter l’allocataire,
- et restaurer le lien entre l’usager et la Caf par le dialogue.”

Sandrine SZPAK

La médiation dans la Branche Famille

La médiation administrative est structurée autour d'un réseau national (avec une médiatrice nationale et un pôle médiation national) et régional (pour la Caf Touraine, la région Centre Val de Loire - Pays de la Loire), mais s'appuie également sur un réseau partenarial local avec :

- la Caisse Primaire d'Assurance Maladie d'Indre-et-Loire,
- le Conseil départemental d'Indre-et-Loire,
- la Caisse d'Assurance de Retraite et de la Santé au Travail de la région Centre-Val de Loire
- France Travail de la région Centre-Val de Loire.

Le médiateur bénéficie d'une marge d'autonomie et d'appréciation dans les dossiers qu'il instruit. Neutralité et impartialité sont nécessaires pour mener à bien cette mission.

La médiation concourt à regagner la confiance des usagers dans notre service, en étant portée par les avancées de la Loi ESSOC pour un Etat au Service d'une Société de Confiance du 10 août 2018, qui repose sur deux piliers :

- faire confiance à travers l'instauration du « droit à l'erreur »,
- faire simple, afin de réduire la complexité des parcours administratifs.



Etre garant d'une écoute attentionnée

Prendre en compte le point de vue de l'utilisateur

Restaurer le dialogue

Faciliter la communication

Mettre en lumière les points de blocage

Formuler des propositions d'amélioration

Les temps forts



1er juin 2023

Réunion régionale avec Christelle DUBOS,
Médiatrice nationale

15 juin 2023

Rencontre avec la Médiatrice
de la CPAM de Tours

19 juin 2023

Présentation du rapport d'activité 2022
au Conseil d'administration de la Caf Touraine

28 septembre 2023

Corner CNAF sur la téléprocédure

19 octobre 2023

Présentation animée de la médiation au
segment Mono parent à la Caf Touraine

Zoom sur les actions de la médiatrice

La Médiatrice, Référente Services Publics +

Services Publics + (SP+) est un programme d'amélioration continue des services publics, qui vise à offrir aux usagers des services :

- + proches
- + simples
- + efficaces

A la Caf Touraine, la médiatrice de la Caf Touraine est référente SP+ et :

- pilote le déploiement du programme au sein de la Caf Touraine,
- participe à ce titre à une réunion mensuelle avec le réseau et la référente nationale,
- supervise les réponses apportées aux expériences usagers déposées sur la plateforme "Je donne mon avis",
- participe à l'expérimentation des réponses apportées par une intelligence artificielle,
- établit des passerelles entre la médiation et le programme SP+,
- réalise un autodiagnostic annuel, afin de s'assurer de l'atteinte des objectifs du programme,
- sensibilise les équipes aux 8 engagements.

**SERVICES
PUBLICS**



Pour des services publics plus proches, plus simples et plus efficaces

La Médiatrice, Chargée de mission qualité de service



Elaboration d'une procédure et d'une infographie "Gérer la détresse psychologique"



Création et expérimentation d'une offre de service nouvel arrivant pour les bénéficiaires d'AAH et d'AEEH



Administration de la plateforme participative "La Caf à votre écoute"



Participation au groupe de travail Réorganisation de l'accueil de la Caf Touraine



Participation à la préparation d'un focus groupe d'allocataires Travailleurs indépendants

La médiation en chiffres



Sollicitations **152**

Médiations ouvertes **134**

Dossiers à caractère frauduleux ou en suspicion de fraude **16**

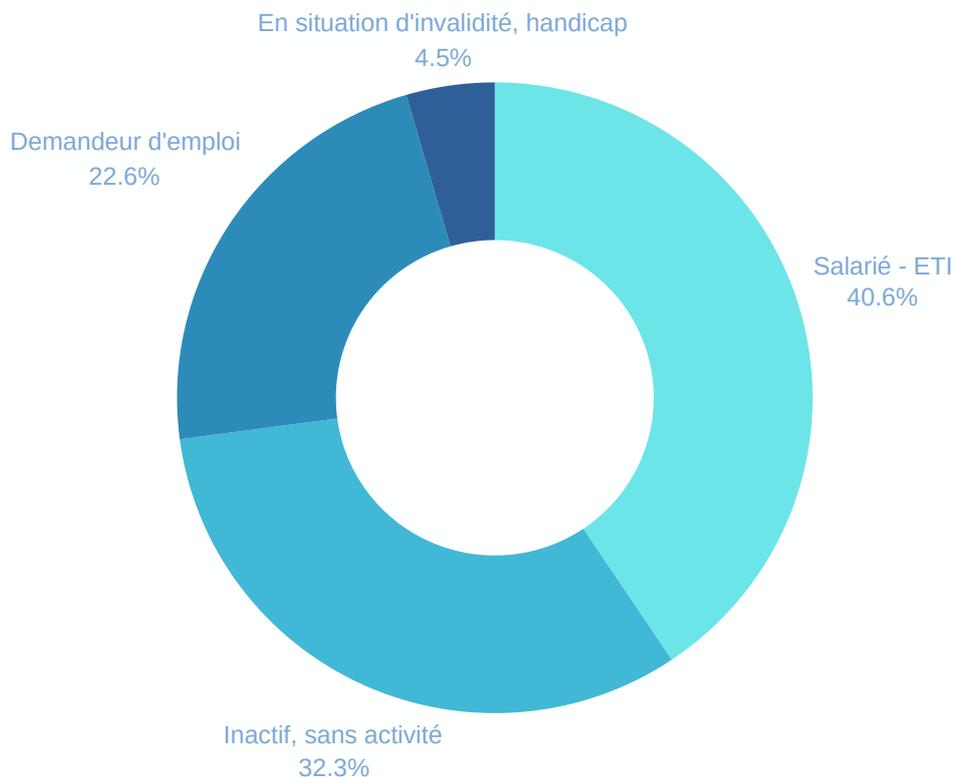


Quels sont les principaux émetteurs ?

38.1% Allocataires - 31.3% Défenseurs des droits

Qui fait appel au médiateur ?

- 57.1% personne isolée
- 16.5% couple avec enfant
- 13.5% couple sans enfant
- 12.9% famille monoparentale



05

Focus sur les demandes

01

La quasi-totalité des saisines a été effectuée par mail, mode de contact privilégié des allocataires (113 mails - 10 courriers - 1 via la ligne du public). Ces requêtes ont été prises en charge dans un délai de 4.66 jours par la médiatrice.

02

42 sollicitations ont été adressées à la Caf Touraine par les délégués de la Défenseur des droits relatives à des incompréhensions concernant une dette, une retenue, une décision de la Caf, mais également des absences de paiement.

21 demandes ont abouti à la révision du dossier, à la suite de l'intervention de la médiatrice.

03

Sur les 16 dossiers concernés par une suspicion de fraude ou par un caractère frauduleux, 1 situation a fait l'objet d'une déqualification. Pour 4 d'entre eux, une dérogation exceptionnelle a été accordée, afin de mettre en place un échéancier adapté à la capacité de remboursement de la famille.

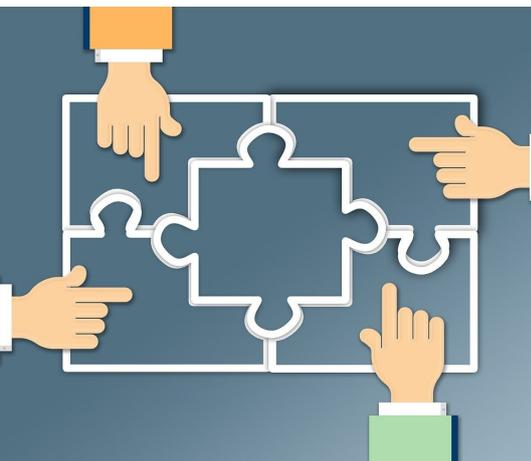
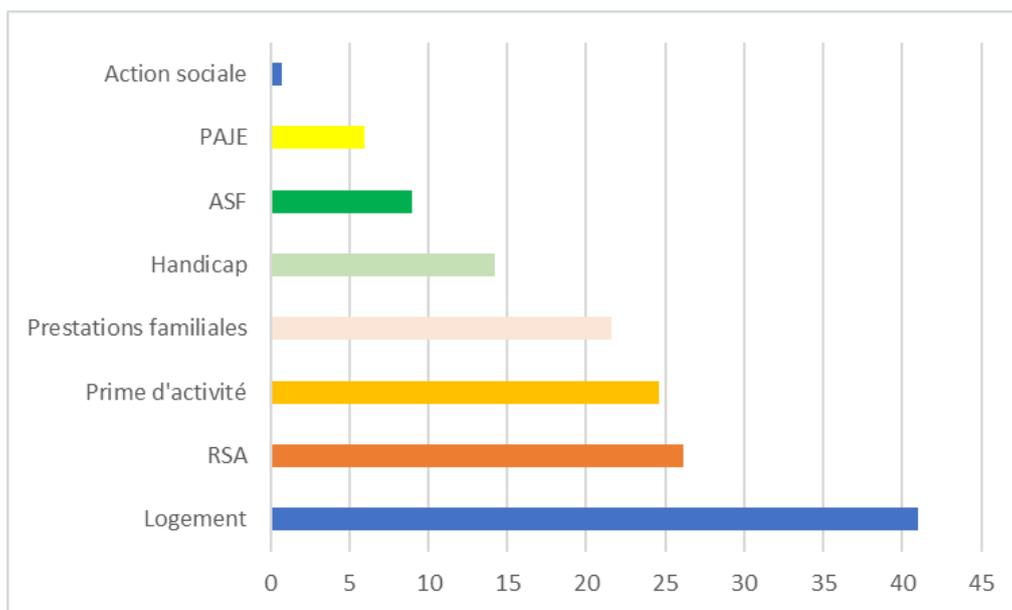


Nature et traitement

Les prestations concernées

Les aides au logement sont souvent au cœur des litiges entre les usagers et la Caf Touraine.

Le Revenu de Solidarité Active et la Prime d'activité constituent près de la moitié des demandes de médiation, en raison de difficultés financières liées à la situation économique et sociale des demandeurs.



05

Les motifs

Les saisines en médiation pour 2023 ont été prioritairement motivées par une absence de paiement, des incompréhensions concernant une dette ou une décision de la Caf.



Toutefois, on note une diminution notable des demandes pour absence de paiement (2022 : 63 - 2023 : 48) et une augmentation significative des incompréhensions relatives à une décision de la Caf (2022 : 19 - 2023 : 32).

Motif	2022	2023
Absence de paiement	63	48
Incompréhension trop-perçu ou retenue	38	35
Incompréhension décision Caf	19	32
Absence de réponse	7	9
Autre	7	7
Non prise en compte informations ou PJ	3	3
Insatisfaction site internet	0	1

Une même saisine peut avoir plusieurs motifs

05

Les causes



Aucune erreur de la part de la Caf pour 61.2 % des saisines (2022 : 60.3 %).

On observe 2 causes récurrentes, liées aux délais de traitement 14.9 % et aux dysfonctionnements informatiques 9.7 %.



Le taux des erreurs de liquidation et de législation sont en légère progression par rapport à 2022. Seules 2 saisines relèvent d'une absence de réponse à une demande de l'allocataire.

Pour ce qui concerne les réponses Caf inadaptées, les explications ne sont souvent pas suffisamment détaillées, notamment en cas de rappel retenu partiellement ou totalement, afin de recouvrer une dette. Les allocataires souhaitent, de plus en plus, comprendre le mode de calcul de leur(s) droit(s), par exemple pour l'AAH en cas de perception de revenus ou de pension(s).

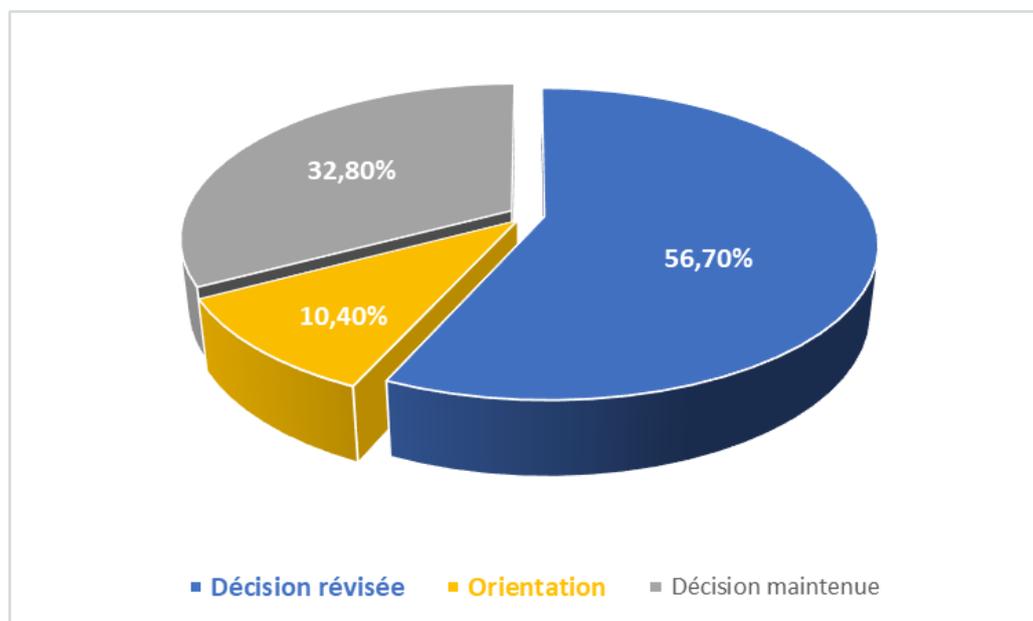
Résolution

Mode de réponse

Courrier	8,20 %
Courriel	86,60 %
Téléphone	4,50 %
Autre	0,70 %

En 2023, l'intervention de la médiatrice à la Caf Touraine a conduit à la **révision de 76 dossiers**, soit plus de 1 dossier sur 2 et à une **orientation pour 14 dossiers** sur les 134 saisines.

Pour les décisions maintenues (32.8 %), une explication détaillée et claire a été apportée aux requérants, afin de rendre compréhensible soit la situation retenue par les services de la Caf, soit le calcul des droits.



Résolution

Impact financier



Rappels
130 853 €

Indus remis
suite CRA
12 309 €

Indu détecté
suite à une
médiation
6 502 €

Indus
annulés
2 727 €

L'incidence financière reste significative. Les montants de rappels les plus importants concernent des régularisations de droit sur des périodes longues (exemple : effet reconnaissant du statut réfugié en RSA avec rétroactivité du droit dès la demande).

Grâce à l'instruction du dossier en médiation, la médiatrice identifie également les informations ou justificatifs manquants pour des ouvertures ou des maintiens de droit.

La médiation permet une nouvelle lecture du dossier, de manière neutre et impartiale et conduit parfois à modifier les éléments connus au dossier.

En cas de saisine pour incompréhension d'une décision de la Commission de Recours Amiable (CRA) de nouveaux éléments peuvent être portés à la connaissance de la CRA, qui peut dans certaines situations décider d'accorder une remise partielle ou totale.

Constats et préconisations

“J’ai demandé le transfert de mon dossier et je n’ai pas reçu les allocations auxquelles j’ai droit.”

“Mon rappel de droits a été récupéré en totalité, alors que j’avais un accord avec un délai de paiement sur 5 ans.”

“Je rencontre des difficultés dans la mise en recouvrement des pensions alimentaires qui me sont dues.”

“Je bénéficiais de l’AJPP. J’ai effectué une demande de renouvellement exceptionnel, suite à la suggestion de l’assistante sociale de l’hôpital Clocheville. On me dit qu’il manque un document (...) Je suis sans revenu avec un découvert et des frais de banque qui ne cessent d’augmenter.”

Constats et préconisations

La médiation est une activité incontournable de la démarche qualité intégrée et permet d'identifier les motifs d'insatisfaction exprimée par les allocataires.

Pour certains usagers, saisir le médiateur, c'est s'assurer que leurs droits sont correctement calculés, mais c'est aussi essayer de comprendre comment ils sont calculés.

En 2023, de nombreuses difficultés de gestion rencontrées par les équipes de la Caf Touraine ont engendré des délais de traitement importants, ce qui a retardé la mise à jour des dossiers et peut avoir eu pour conséquence de générer des trop-perçus, de l'incompréhension et de l'insatisfaction.

De plus, certaines évolutions réglementaires et techniques liées à des dysfonctionnements informatiques viennent créer des blocages administratifs.

Le top 4 des thèmes les plus fréquents :

- les mutations
- les modalités de recouvrement
- l'Allocation Journalière de Présence Parentale
- l'Allocation Différentielle



Constats et préconisations

Les mutations

Une offre de service a été mise en place à la Caf Touraine pour les nouveaux arrivants avec l'envoi chaque mois d'un guide de "Bienvenue à la Caf Touraine - le mode d'emploi du nouvel allocataire".

Ce guide a été conçu pour accueillir nos nouveaux allocataires, faciliter leurs démarches et informer sur les droits et les obligations vis-à-vis de la Caf. Ce point faisait, par ailleurs, partie des préconisations de la médiatrice en 2022.



Une expérimentation est en cours auprès des nouveaux allocataires bénéficiaires d'AAH et d'AEEH, en complément du guide, à savoir:

- un appel téléphonique est réalisé lors de l'affiliation du dossier, afin de vérifier les modalités de contact, les droits en cours dans la Caf précédente, le droit potentiel à une aide au logement, etc.,
- un script est proposé aux gestionnaires via un flyer, afin de les guider lors de ce 1er contact,
- le contact est enregistré dans le dossier dans l'appli NIMS en "rendez-vous des droits-parcours spécifique",
- les nouveaux affiliés bénéficient d'une communication spécifique par mailing en lien avec la prévention des indus.

Proposition : voir pour élargir ce parcours attentionné à l'ensemble des nouveaux arrivants et traiter en priorité les mutations (départ et arrivée) pour éviter les ruptures de droit et permettre rapidement un accès au caf.fr dans son intégralité, afin de déposer de nouvelles demandes de prestations si besoin.

Constats et préconisations

Le recouvrement des indus

Les saisines en médiation concernant les modalités de recouvrement restent un sujet d'actualité ; 11 recouvrements de dette ont été interrompus temporairement en raison de l'instruction du dossier en médiation. Un sentiment d'injustice est fréquemment exprimé par les usagers, en particulier lorsqu'ils sont en attente d'un paiement par rappel et que celui-ci est retenu intégralement.

La médiatrice peut ainsi solliciter les services de la Caf, afin de mettre en place un échéancier adapté à la capacité de remboursement du demandeur.

Dans certaines situations très particulières, la médiation peut permettre, à titre exceptionnel et dérogatoire, avec l'accord de la Direction comptable et financière de la Caf Touraine, un reversement partiel de la retenue.

Ces demandes sont en augmentation (1.5 % en 2022 contre 4.5 % en 2023) et émanent fréquemment des délégués de la Défenseure des droit ou d'allocataires qui osent franchir le pas et saisir la médiation, ce qui provoque une inéquité vis-à-vis de ceux qui n'osent pas se manifester.

Proposition : appliquer pour les rappels de droits une retenue d'un montant identique à celle prévue initialement chaque mois dans le plan de remboursement personnalisé, avec une intégration automatique dans l'outil de gestion des droits, pour les usagers dont le reste à vivre est insuffisant.



Constats et préconisations

L'AJPP (Allocation Journalière de Présence Parentale)

L'AJPP est traitée par un ensemble de CAF, afin d'améliorer la qualité de traitement des dossiers. Cette gestion est transparente pour l'allocataire, dont l'interlocuteur reste la Caf Touraine.

Depuis le 21 juillet 2023, les demandes de renouvellement exceptionnel d'AJPP ne nécessitent plus l'accord explicite du service de contrôle médical, ce qui représente une avancée très attendue dans le réseau médiation.

Toutefois, la date de mise en paiement du droit à l'AJPP constitue une problématique majeure et occasionne parfois des difficultés financières notamment pour des familles monoparentales privées de salaire et percevant l'aide avec un décalage de plusieurs semaines, voire de mois.

En effet, le parent isolé salarié, s'il a bénéficié du congé de présence parentale au cours du mois, doit attendre que son employeur lui établisse l'attestation mensuelle, que la Caf en charge de l'AJPP le numérise, puis le traite et est ensuite soumis aux délais bancaires pour la mise en paiement de l'aide.

Au vu des saisines en médiation et des expériences partagées par les usagers sur la plateforme "Je donne mon avis" de Services Publics +, le sujet a été transmis au département de la Production de la Caisse Nationale des Allocations Familiales (CNAF).

Constats et préconisations

L'ADI (Allocation Différentielle)

En 2023, des allocataires sans activité avec un enfant à charge et ayant un ex-conjoint qui travaille dans un pays de l'EEE ont saisi la médiation.

Si le droit aux prestations françaises est supérieur à celui du pays, une allocation différentielle peut alors être valorisée.

La problématique du délai de démarche sur les dossiers d'ADI est liée aux nombreux allers-retours entre la Caf Pivot et l'organisme du pays concerné.

A ce délai s'ajoute la difficulté à obtenir une réponse claire lorsqu'ils se manifestent par téléphone. L'absence de valorisation des droits entraîne une autre problématique, celle de l'absence de valorisation du quotient familial, nécessaire par exemple pour bénéficier de l'aide aux vacances.

Pour certains dossiers, en l'absence d'attestation de la caisse étrangère, la valorisation d'un montant théorique forfaitaire de prestations familiales étrangères à la place du montant réel versé par l'autre pays n'est pas systématique.

Une sensibilisation à la gestion de l'ADI aux agents en charge de la réponse téléphonique permettrait également de répondre aux incompréhensions des allocataires et de réduire les allers-retours.

Feuille de route 2024

- Maintenir le **déla**i de prise en charge des saisines,
- poursuivre la **collaboration** à l'approche populationnelle,
- **présenter la médiation administrative** à différents services,
- continuer d'assurer la **mission de Référente Services Public +**,
- remettre en place l'outil d'écoute usagers "**La Caf à votre écoute**",
- réaliser un **atelier relation écrite** auprès des nouveaux gestionnaires conseil,
- participer au **Plan d'amélioration de la Qualité Transverse (PAQT)**,
- maintenir la **participation aux comités de pilotage Offre de service**,
- mettre en place la **téléprocédure de la médiation administrative**.



« Nous réalisons que ce que nous accomplissons n'est qu'une goutte dans l'océan. Mais si cette goutte n'existait pas dans l'océan, elle manquerait. »

Mère Térésa,
Prix Nobel de la paix en 1979

