

RAPPORT D'ACTIVITÉ

MÉDIATION ADMINISTRATIVE



2024

SOMMAIRE

Édito de la Directrice
Mot de la médiatrice

Circuit de la médiation **1**

Faits marquants 2024 **2**

Bilan 2024 **3**

Exemples d'interventions **4**

Feuille de route 2025 **5**



La médiation administrative [...] incarne notre volonté constante d'offrir un service attentionné tourné vers l'allocataire.

La Convention d'Objectifs et de Gestion 2023-2027 de la Branche Famille donne toute sa place à la médiation administrative. En effet, l'axe 2 de cette convention ambitionne de « sécuriser et accompagner nos publics dans une relation de confiance centrée sur l'accès aux droits et aux services ». Cette ambition se traduit notamment par la promotion de dispositifs visant à garantir l'équité de traitement des allocataires, la médiation administrative y concourt directement.

En observant la mise en œuvre du droit dans les situations concrètes, la médiation administrative n'est pas un mode de recours périphérique, elle incarne notre volonté constante d'offrir un service attentionné tourné vers l'allocataire, garant du juste droit et facilement accessible. La mise en œuvre de la téléprocédure de médiation administrative sur la fin d'année 2024 favorise les saisines avec une approche de la relation de service omnicanal.

Nos réglementations, nombreuses et complexes, peuvent parfois engendrer chez les allocataires incompréhension et sentiment d'injustice, la médiation administrative exerce alors un rôle d'éclaireur. Ce rapport d'activité met en lumière cette contribution tangible pour lever les situations de blocage et accompagner nos publics par exemple pour :

- s'assurer de la bonne application des textes,
- expliquer et expliciter leur transposition aux caractéristiques du dossier,
- présenter des recommandations en équité si la situation le requiert,
- intervenir avec pédagogie et transparence pour lever les incompréhensions des allocataires.

La médiation administrative participe de notre politique générale d'accès aux droits, au cœur de nos politiques de solidarité qui mobilisent quotidiennement nos métiers au service des allocataires. Dotée d'un positionnement particulier au sein de la Caisse pour garantir son indépendance et sa liberté d'intervention, la médiatrice s'appuie sur un réseau maillant le niveau national, régional et local. Je profite de cet éditorial pour la remercier pour son rôle indispensable d'écoute, de facilitatrice et de vigie au service des allocataires.

Enfin, je vous invite à lire ce rapport pour vous faire une idée précise des activités menées par la médiatrice administrative de la Caf de la Charente au cours de l'année 2024.

Estelle LOUIS
Directrice de la Caf de la Charente



Cette année 2024 a été marquée par une augmentation significative du nombre de saisines, qui ont presque triplé par rapport à 2023 et aux années précédentes.

Les saisines reflètent une demande accrue d'explications personnalisées de la part des allocataires, qui expriment parfois leur incompréhension face aux décisions des services de la Caf.

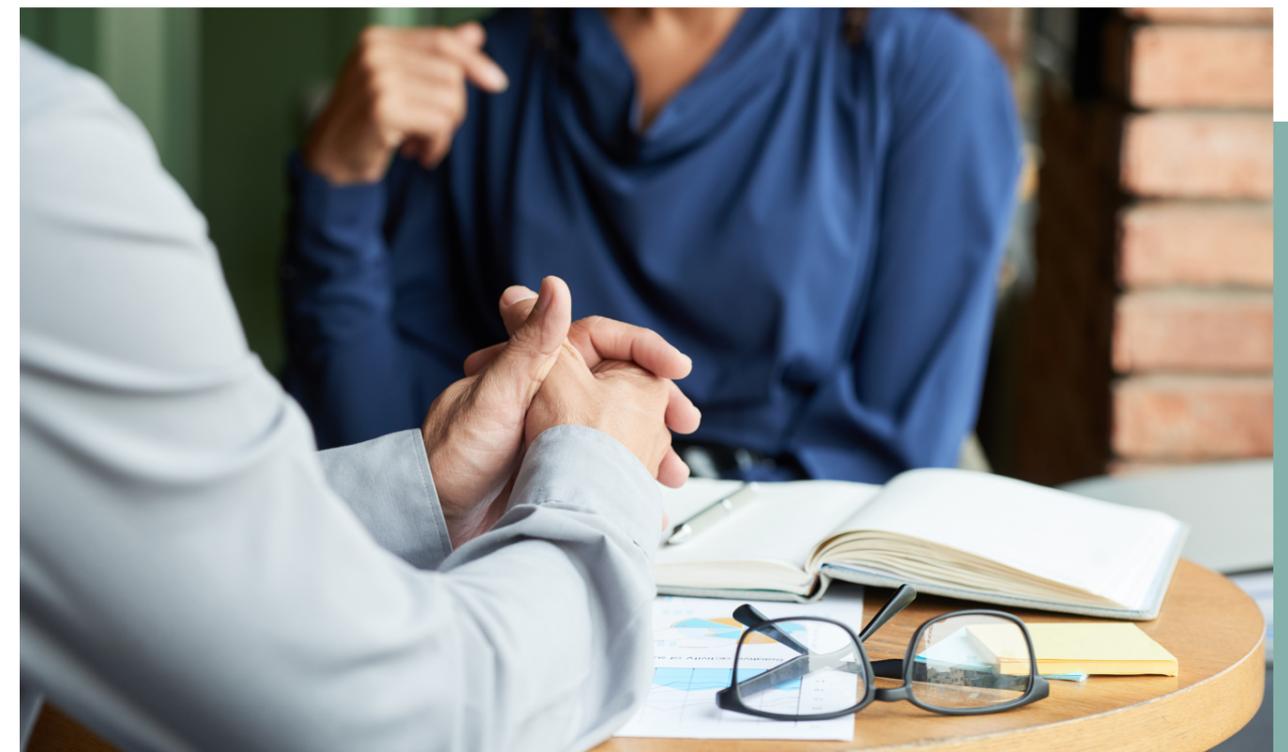
Un écart se manifeste entre les attentes des allocataires, qui souhaitent des explications claires et accessibles, et les réponses des agents de la Caf, souvent formulées dans un langage technique et administratif en référence à la législation en vigueur.

Ce décalage peut entraîner des insatisfactions récurrentes. C'est ici que la médiation joue un rôle essentiel en rétablissant le dialogue entre les allocataires et la Caf. Pour une grande partie des saisines, la médiation administrative se concentre sur la pédagogie : ré-expliquer les décisions et/ou les trop-perçus aux allocataires, fournir des réponses plus complètes et reformuler les explications de manière plus précises et moins techniques.

De plus, le rôle de médiateur permet d'identifier les points d'attention sur lesquels des actions peuvent être entreprises pour améliorer la communication avec les allocataires et éviter la répétition des réclamations.

Ainsi, la médiation administrative soutient les services dans l'amélioration de la qualité et pourrait être impliquée dans certains processus, tels que la gestion des réclamations et la communication sortante.

Stéphanie GUILLOT
Médiatrice administrative de la Caf de la Charente



CIRCUIT DE LA MÉDIATION

La médiation administrative est un processus par lequel les parties essaient de résoudre de manière amiable leur différend avec l'aide d'un médiateur (source Servicepublic.fr).

Dans la branche Famille, elle est définie par 2 textes : la COG 2005-2008 et l'article 34 de la loi ESSOC.

01

PRÉSENTATION DE LA MÉDIATION ADMINISTRATIVE

LES DÉFINITIONS

La médiation est l'intervention d'un tiers dans les situations de difficultés relationnelles.

Définition donnée par servicepublic.fr : « La médiation administrative est un processus par lequel les parties essaient de résoudre de manière amiable leur différend avec l'aide d'un médiateur. »

Médiation administrative, réclamation et contestation

Comme la réclamation et la contestation, la médiation administrative vise à la résolution des litiges mais elle est à distinguer des deux autres. Deux textes importants donnent une définition de la médiation dans la branche Famille :

- la Convention d'objectifs et de gestion 2005-2008,
- l'article 34 de la Loi du 10 août 2018 pour un Etat au service d'une société de confiance (Essoc).

Définitions de la réclamation et de la médiation (COG 2005-2008)

Les définitions de la Convention d'Objectifs et de Gestion 2005-2008 prévoient 2 niveaux d'intervention dans la gestion des situations de désaccord :

- les réclamations interviennent en 1^{er} niveau,
- la médiation n'intervenant qu'ensuite, sur les dossiers pour lesquels la réclamation n'a pas abouti (allocataire insatisfait ou pas de réponse).

> RÉCLAMATION

« Est considérée comme une réclamation toute demande écrite, orale ou électronique faisant état d'une insatisfaction fondée ou non, portant sur la qualité perçue par l'utilisateur d'un produit, d'un service ou d'une décision, pour laquelle une réponse est explicitement ou implicitement attendue et ce, quel que soit le ton et la forme employés. »

> MÉDIATION

« Relève de la médiation tout mécontentement exprimé par un usager à propos du service rendu par la Caf, quelle que soit la forme de l'expression de ce mécontentement, à la condition que celui-ci ait accompli au préalable une démarche auprès de la Caf ».

LE CADRE D'INTERVENTION

L'article 34 de la Loi Essoc, transposé dans l'article L 217-7-1 du Code de la sécurité sociale, est consacré à la médiation. Il en donne également une définition et fixe ses contours de manière plus précise.

Article 34 de la Loi Essoc :

« Les réclamations concernant les relations entre un organisme de sécurité sociale relevant du présent livre et ses usagers peuvent être présentées, sans préjudice des voies de recours existantes, devant le médiateur de l'organisme concerné. Le médiateur est désigné par le directeur de l'organisme. Il exerce ses fonctions en toute impartialité et dans le respect de la confidentialité des informations dont il a à connaître. Il formule auprès du directeur ou des services de l'organisme des recommandations pour le traitement de ces réclamations, dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur.

II. Toute réclamation mentionnée au I ne peut être traitée par le médiateur que si elle a été précédée d'une démarche du demandeur auprès des services concernés de l'organisme et si aucun recours contentieux n'a été formé. L'engagement d'un recours contentieux met fin à la médiation. L'engagement de la procédure de médiation suspend, à compter de la notification portant sur la recevabilité de la réclamation soumise au médiateur et jusqu'à ce que celui-ci ait communiqué ses recommandations aux deux parties, les délais de recours prévus pour ces réclamations. [...] »

Il indique que le demandeur doit avoir effectué une démarche auprès de son organisme préalablement à la saisine du médiateur, que l'engagement de la procédure de médiation suspend les délais de recours – entre l'ouverture de la médiation (notification de recevabilité) et la clôture de la procédure (communication des recommandations aux parties). Enfin, il définit que l'engagement d'un recours contentieux (auprès du tribunal compétent) met fin à la médiation. La médiation administrative procède à une approche totale et globale en étudiant l'intégralité de la situation de l'allocataire, tant pour les aspects prestations que ceux relevant de l'action sociale individuelle.

Pour qu'une médiation soit prise en charge, il faut :

- Que l'allocataire ou un tiers se soit manifesté au préalable auprès de sa Caf, quelle que soit la forme de cette manifestation (visite, courrier, appel, mail,...)
- Qu'il y ait eu une réponse de la Caf, qui ne satisfasse pas l'allocataire, ou une absence de réponse de la Caf.

LE PÉRIMÈTRE D'INTERVENTION ET LES LIMITES

Le médiateur administratif de la Caf intervient avec un regard extérieur à la suite d'une démarche préalable, lorsqu'une situation de blocage persiste. Il agit afin de résoudre la difficulté sans se restreindre à des fonctions de cadrage ou de vérification des textes de loi mais en s'assurant et en accompagnant à la bonne compréhension de sa réponse

L'action du médiateur concerne les prestations familiales et sociales individuelles versées par la Caf. Il intervient à la suite d'une démarche préalable, lorsqu'une situation de blocage persiste. Il agit afin de résoudre la difficulté et s'assure de la bonne compréhension de la réponse.

 Rétération du mécontentement

 Après une démarche préalable (réclamation notamment)

 Avant l'engagement d'un recours contentieux (Tribunal)

 Suspend les délais de recours

LIMITES

La médiation administrative, ce n'est pas :

- une contestation (CRA ou juridiction),
- une demande de remise de dette,
- un droit de rectification,
- une médiation familiale,
- un règlement des litiges privés.

Quelques exemples de litiges privés : litige entre agents, entre ex-conjoint (hors garde alternée), entre bailleur et locataire, entre parents et crèche, ...

La médiation administrative, ne porte pas non plus sur :

- les dénonciations,
- les réquisitions
- les aides sociales collectives,
- ...

LA MÉDIATION ET SA SAISINE EN CAF DE LA CHARENTE

Chaque Caf a désormais un médiateur. Il est chargé de traiter les demandes de médiation concernant sa caisse.

Les organisations sont disparates d'une Caf à l'autre et la médiation peut aussi bien être composée d'un service que d'un agent à temps partiel sur la fonction.

En Caf de la Charente, c'est Stéphanie Guillot qui exerce cette mission 10h par semaine.

Elle peut être saisie de différentes manières :



FAITS MARQUANTS 2024

02

JANVIER

19 janvier :
micro-réunion régionale via Teams



MARS

7 et 8 mars :
réunion régionale des médiateurs administratifs à Niort

28 mars
transmission à la Cnaf du rapport d'activité 2023 de la médiation de la Caf de la Charente



AVRIL

2 avril : Flash Med du mardi

11 avril : présentation de la médiation au service prestations

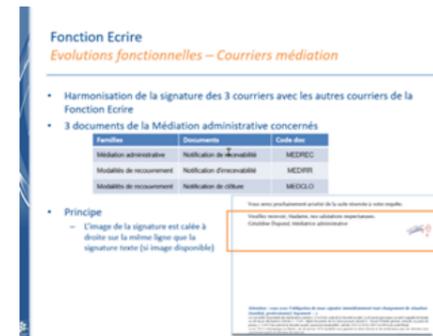
MAI

30 mai : rencontre avec Mme DELAVault Karine, nouvelle médiatrice de la CPAM 16 (suite départ en retraite de la précédente médiatrice)

JUIN

25 juin : Flash Med par le pôle national

Juin : LR 2023-92 rendant obligatoire le déploiement de la signature de la médiatrice pour les documents suivants :



SEPTEMBRE

03 septembre : rencontre interservices Médiation / Prestations pour définition du circuit interne de transmission des saisines par le service prestations et des échanges sur les dossiers.

10 septembre : présentation de la médiation au service OSA

26 septembre : corner secret professionnel IT 2024-061

OCTOBRE

Du 11 au 18 octobre : Semaine de la médiation

- 11 octobre : CPSTI
- 14 octobre : MSA - Médiation nationale : l'activité ne nécessite pas d'un médiateur dans une caisse.
- 15 octobre : CNAM - Présentation de la médiation de la Branche Maladie. François Xavier BROUCK, médiateur national de l'assurance maladie.
- 16 octobre : CNAV - Nathalie DROULEZ Médiatrice nationale de l'assurance retraite (CNAV) pour une présentation de la médiation de la branche vieillesse.
- 17 octobre : URSSAF - Intervention de Maud DOUARD (URSSAF), Médiatrice URSSAF Île de France
- 18 octobre : AGIRC ARRCO - Intervention de Jean-Louis DEROUSSIN, ARRCO Retraite de l'ensemble des salariés - AGIRC retraite de cadre

NOVEMBRE

5 novembre : présentation de la généralisation de la téléprocédure médiation « pour tous » (LR 2024-204 diffusée le 17/10/2024)

7 novembre : présentation de la médiation au service ARIPA

14 et 15 novembre : Séminaire des médiateurs à LYON

22 novembre : Généralisation de la téléprocédure

26 novembre : Réunion de suivi avec cadres et assistants qualité du service prestations pour échange sur les dossiers identifiés en « Réponse Caf inadaptée » afin de trouver des pistes d'amélioration.

28 et 29 novembre : Réunion régionale par Teams. Présentation de la téléprocédure & présentation des missions de l'ARIPA par Anaïs KIRJNER, responsable du service à la Caf 16 (Caf pivot).



DÉCEMBRE

13 décembre : rencontre via Teams de la nouvelle médiatrice administrative de la CARSAT Centre Ouest, Mme Anne BOYER.

16 décembre : Corner TBN - Évolution et bonnes pratiques

BILAN 2024

La médiation administrative est par essence un outil à la disposition aussi bien de la Caf, que des allocataires, permettant d'évaluer la qualité du service rendu et d'assurer au mieux les missions qui sont confiées à notre organisme.

Le rapport d'activité 2024 a été l'occasion de mettre en avant un plan d'actions afin d'améliorer notre efficacité de service auprès des allocataires, illustré concrètement par nos réalisations de 2024.

03

SUIVI DES RECOMMANDATIONS DE L'ANNÉE PRÉCÉDENTE

La médiation administrative est par essence un outil à la disposition aussi bien de la Caf, que des allocataires, permettant d'évaluer la qualité du service rendu et d'assurer au mieux les missions qui sont confiées à notre organisme.

Le rapport d'activité 2024 a été l'occasion de mettre en avant un plan d'actions afin d'améliorer notre efficacité de service auprès des allocataires, illustré concrètement par nos réalisations de 2024 :

Favoriser la communication en interne avec :

- La présentation de la médiation en Comité des managers le 5 février 2024,
- La création d'un article sur l'intranet afin de communiquer sur la mise en oeuvre de la téléprocédure le 29 novembre 2024,

Développer notre partenariat externe grâce :

- A notre participation à la Semaine de la médiation en octobre 2024, avec la présentation des médiateurs nationaux de la Msa, de la Cnam, de la Cnav, de l'Urssaf et de l'Agirc-Arrco,
- A nos rencontres en proximité avec la nouvelle médiatrice administrative de la Cnam de la Charente, Karine DELAVault, le 30 mai 2024, ainsi qu'avec celle de la Carsat Centre Ouest, Anne BOYER, le 13 décembre 2024,
- A la révision de notre article départemental sur le caf.fr avec l'accès direct à la téléprocédure via Mon Compte en novembre 2024,

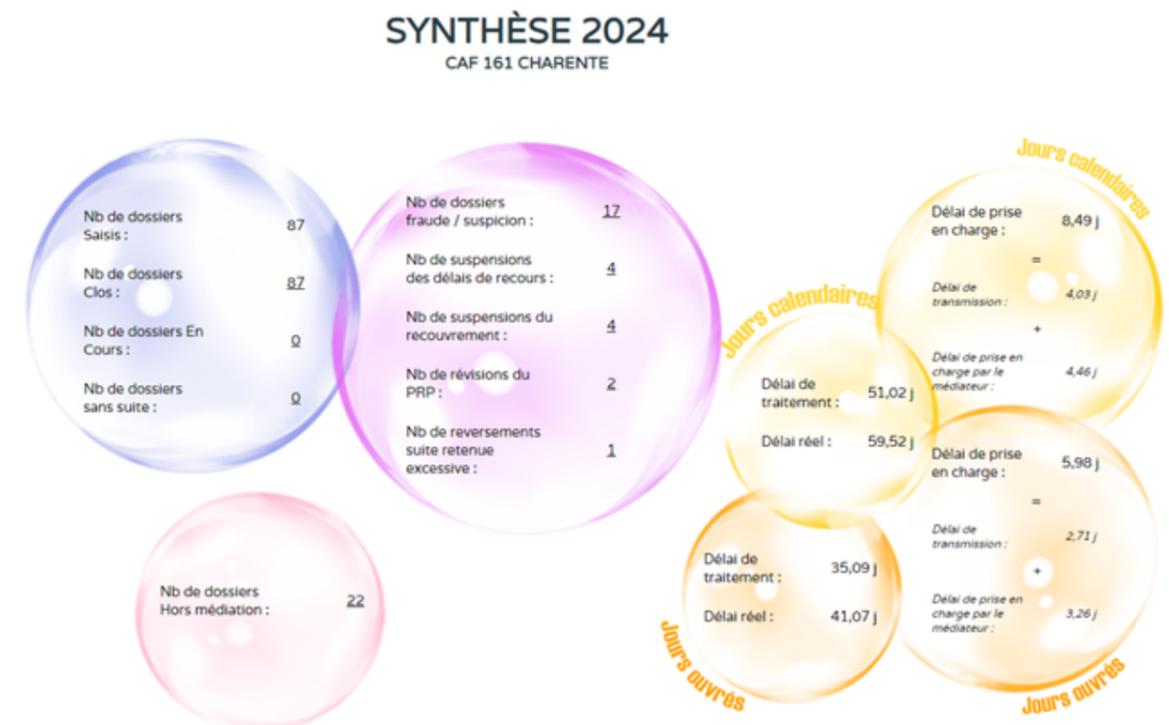
Proposer des actions auprès des autres services de la Caf par :

- La transmission de la procédure « récapitulative » pour la sollicitation interne de la médiation,
- L'accord pour mise en place d'un groupe d'échanges trimestriel entre la médiation administrative et le service des prestations, le premier s'étant tenu le 22 octobre 2024.

Grâce à ces axes de travail, nous avons constaté une meilleure connaissance du service de médiation administrative en interne mais également en externe que ce soit auprès de nos allocataires ou de nos partenaires.

La mise en place d'un temps d'échanges avec le service en charge de la liquidation vise à améliorer la qualité. En effet, en leur permettant d'avoir un retour sur nos analyses de dossier, nous engageons un échange sur cette analyse et identifions ensemble si les insatisfactions sont liées à des problèmes techniques ou si des rappels aux équipes seront à faire en réunions techniques. Ces avancées sur l'année 2024 doivent être poursuivies en 2025 dans une visée d'amélioration continue de la qualité de service rendu aux allocataires.

En complément de ces actions, nous trouverons de manière détaillée le bilan sur cette nouvelle année 2024 de médiation administrative.



2024 annonce la seconde année complète pour la nouvelle médiatrice administrative. Le service, après des actions de communication interne, est à ce jour parfaitement identifié au sein de la Caf de la Charente.

Le service médiation a enregistré une hausse de 53 dossiers pris en charge en 2024 soit 109 dossiers.

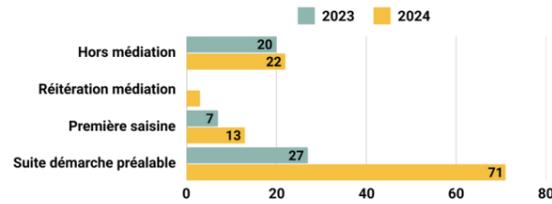
Nous dénombrons une évolution des typologies de saisines : 87 demandes relevant de l'activité contre 36 l'année dernière et 22 dossiers hors médiation, 20 en 2023.

Cette année, notre activité a vraiment été marquée par la hausse significative des demandes, toutefois notre médiatrice a réussi à maintenir un délai de traitement en dessous des 60 jours calendaires et a su appliquer les méthodes recommandées dans le guide de la médiation, afin de réduire les délais de prise en charge à 8 jours et demi contre 13 jours en 2023.

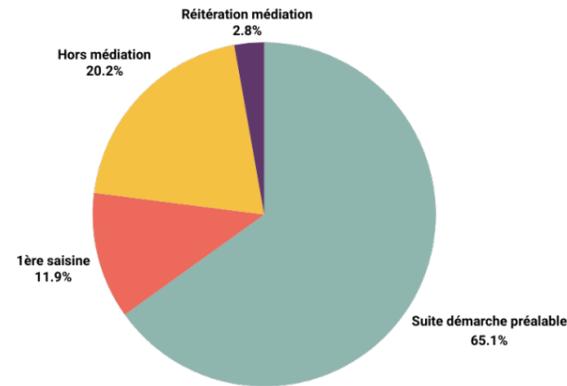
ÉTUDE DES SAISINES

ORIGINE DES SAISINES

Saisines en nombre :



Saisines en pourcentage :



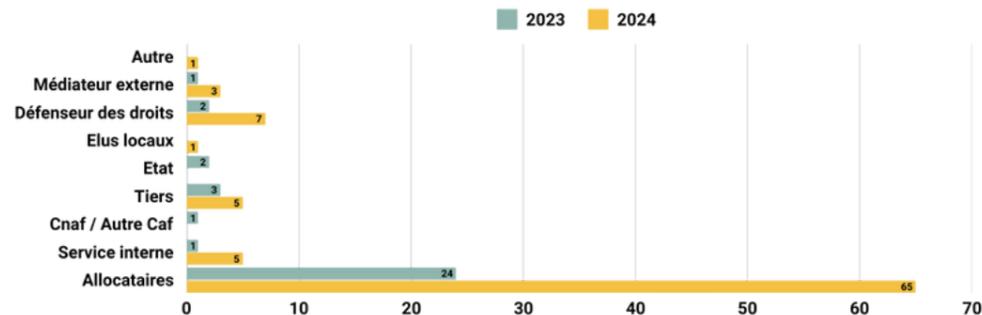
Comparativement à l'année 2023, les saisines à la suite de démarches préalables représentent toujours la majeure partie des requêtes adressées à la médiation (65 %), cela démontre bien la compréhension que la médiation administrative ne peut normalement pas être saisie en première instance.

Nous notons aussi une hausse du nombre total de saisines auprès de la médiation administrative liée à plusieurs paramètres :

- une meilleure visibilité de la saisine sur le site local Caf.fr,
- la mise en place de la téléprocédure,
- notre partenariat avec la Déléguée au Défenseur des Droits en Charente,
- nos rencontres avec les médiateurs des autres organismes,
- la possibilité de saisir la médiatrice « en direct » via des adresses électroniques et postales qui lui sont dédiées,
- la communication interne permettant à la fois la transmission de dossiers par les autres services mais aussi de communiquer auprès des allocataires lors de la relation allocataire.

Néanmoins, nous constatons aussi une stagnation du nombre de saisines ne relevant pas de la médiation administrative (2 dossiers de plus qu'en 2023), qui pourrait s'expliquer par la communication du contact de notre médiatrice via une adresse électronique directement sur le site Caf.fr. Cela devrait se réduire dès 2025 avec la mise en place de la téléprocédure qui permettra de bien établir la notion de « démarches préalables » avant toute sollicitation. En effet, 22,7 % des dossiers sont irrecevables par absence de démarche préalable et 18,2 % à la suite de l'engagement en recours contentieux empêchant l'intervention de la médiation. Les autres demandes classées irrecevables correspondent à des demandes de renseignements ou ne concernent pas la médiation administrative de la Caf (autre organisme, médiation familiale...).

ÉMETTEUR DES SAISINES

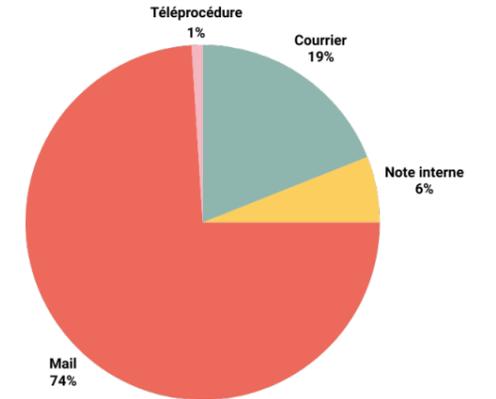


Nos principales saisines sont faites par les allocataires. Elles ont connu une hausse de 41 dossiers en comparaison avec 2023. La communication de la médiation administrative auprès, à la fois des allocataires via un article départemental sur notre site et via la connaissance interservices, permettent ce très bon résultat. La saisine par la Défenseure des Droits est aussi en nette augmentation, ce partenariat permet aux allocataires en difficulté de nous solliciter par son intermédiaire. La mise en place de la communication en interne, via une présentation aux responsables de service, un flyer récapitulatif puis en intervenant dans les réunions de service, a permis cette année d'être un vrai relais pour certaines situations complexes identifiées par les services internes. Aussi, les rencontres menaient tout au long de l'année auprès de nos homologues de la médiation dans les autres organismes ont permis une meilleure coordination et une sollicitation plus facile entre pairs.

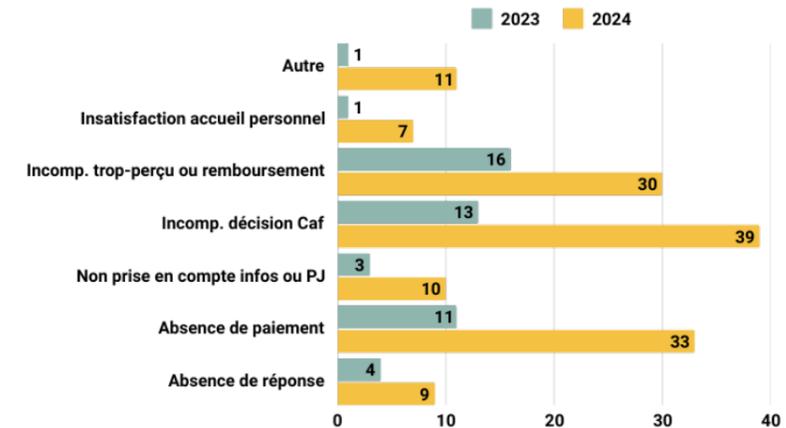
MODE DE SAISINES

Nous constatons une continuité des modes de saisines en Caf Charente, le contact mail reste de loin le mode de saisine favorisé avec 74 %, et le courrier reste le second choix.

2024 sera marqué par l'arrivée de la première saisine en téléprocédure à peine sa mise en place faite sur le site internet. Une nette évolution devrait apparaître en 2025 avec ce nouveau moyen de contact à disposition des allocataires.



MOTIF DE SAISINES



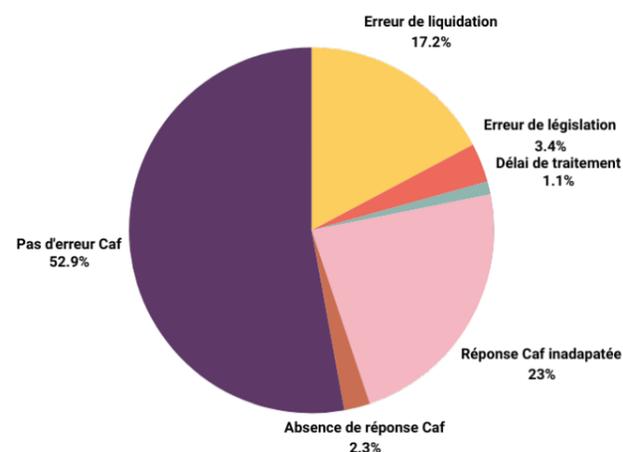
Comme les années précédentes, le constat reste identique concernant trois des motifs principaux des saisines, du point de vue de l'allocataire :

- L'incompréhension des décisions Caf,
- L'absence de paiement,
- L'incompréhension des indus.

Les deux motifs d'incompréhension que ce soit au niveau des indus ou des décisions de la Caf, illustrent bien le travail qu'il nous reste à faire afin d'apporter, au niveau des services, une communication claire et accessible auprès de nos allocataires. La complexité administrative et le décalage croissant entre les situations de vie et le cadre réglementaire des prestations ne font qu'accentuer les incompréhensions des allocataires, en particulier en cas d'absence de réponse (9 dossiers) ou de non prise en compte des informations ou pièces transmises par celui-ci (10 dossiers).

La non-perception des prestations familiales reste aussi une vraie source d'inquiétude pour les familles (33 dossiers) en cette période de forte inflation qui pour certaines n'ont pas d'autres revenus.

CAUSES



Les causes identifiées du point de vue de la Caf permettent de mesurer notre éventuelle responsabilité dans le traitement des dossiers allocataires.

Pour l'année 2024, 52,9 % des dossiers pris en charge par la médiation ne révèlent pas d'erreur provenant de la Caf.

Les saisines pour lesquelles la responsabilité de la Caf n'est pas engagée concernent en majorité des demandes d'explications sur les droits et sur des décisions prises par la Caf, telles que :

- l'application de la législation en vigueur,
- l'origine des indus et les modalités de recouvrement.

D'ailleurs dans 23 % des causes, il a été identifié que les réponses de la Caf étaient inadaptées, cela peut être dû à :

- l'utilisation d'un jargon technique incompréhensible pour l'allocataire,
- la réponse apportée ne correspond pas à la demande de l'allocataire,
- les conditions de recouvrement des indus qui ne sont pas toujours abordables pour nos allocataires : la fongibilité inter prestations et/ou les compensations inter prestations possibles.

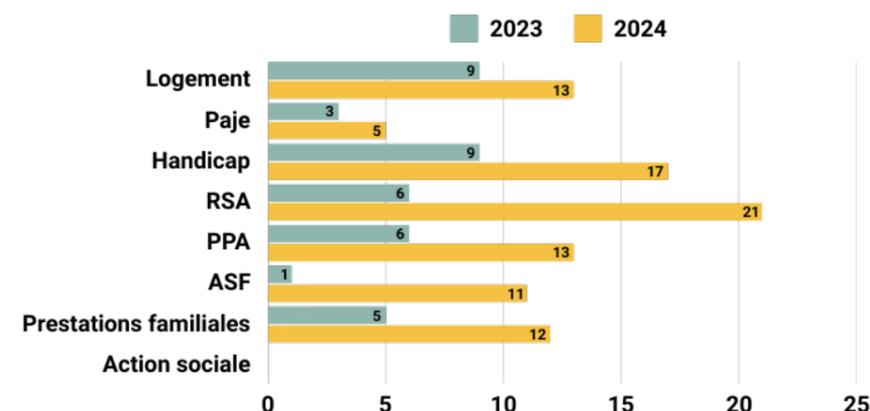
Cependant, dans 24 % des cas (20 dossiers), la responsabilité de la Caf est engagée, qu'elle soit liée à une erreur humaine ou à un dysfonctionnement informatique. A noter que les changements de situation professionnelle plus nombreux ainsi que l'évolution des modèles familiaux, peuvent générer des erreurs au moment de la liquidation du dossier.

Les principaux dysfonctionnements relevés font suite :

- à une absence de réponse de la Caf ou un délai de traitement (pour 3,4 % des saisines soit 3 dossiers),
- à des erreurs de législation (pour 3,4 % des saisines),
- à des erreurs de liquidation sur les dossiers (pour 17,2 % des saisines soit 15 dossiers).

Ces erreurs détectées grâce à l'intervention de la médiation représentent un échantillon de dossiers liquidés. Il illustre bien le travail essentiel de la médiation comme dernier filet de sécurité afin de garantir le « bon droit » aux allocataires de la Caf de la Charente.

LES PRESTATIONS CONCERNÉES



Nous constatons une évolution sur les prestations touchées dans le cadre des demandes. En effet l'année dernière, l'impact de la réforme du logement de 2021 mettait en avant le nombre de saisine en concordance avec les prestations logement. Les prestations handicap étaient en seconde position particulièrement lors de changement de situation (passage à la retraite, décès, régularisation à la suite d'invalidité...). Cette année 2024 est marquée davantage par des saisines sur l'ensemble des prestations en dehors de l'action sociale :

- 22,8 % des saisines correspondent au RSA,
- 18,5 % des saisines correspondent aux prestations handicap,
- 14,1 % des saisines concernent les aides au logement ou les primes d'activité,
- 13 % les prestations familiales,
- 12 % l'ASF.

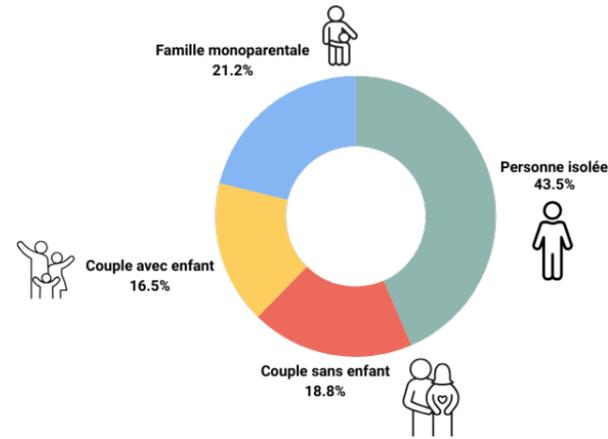
A noter que la plupart de ces erreurs relèvent d'une erreur de déclaration trimestrielle des ressources (60 % DTR erronées selon les données 2021 de la Cnaf) qui pour les bénéficiaires du Revenu de solidarité active (RSA) et de la Prime d'activité (PPA) devrait s'amenuiser avec la nouvelle réforme d'adossement de la solidarité à la source, permettant le pré remplissage des Déclarations trimestrielle revenu (DTR) grâce à la récupération automatique des revenus auprès des employeurs et des organismes de sécurité sociale (à noter que ces évolutions ne concernent pas l'allocation adultes handicapés).

Concernant les saisines pour les prestations handicap, la majorité relève d'une suspension de droit AAH à la suite de la demande de faire valoir les droits à l'ASI. Cette problématique est bien connue des Caf qui ont vu apparaître un nombre de demandes croissant par suite de la parution d'une jurisprudence mettant en difficulté une des Caf à appliquer la législation.

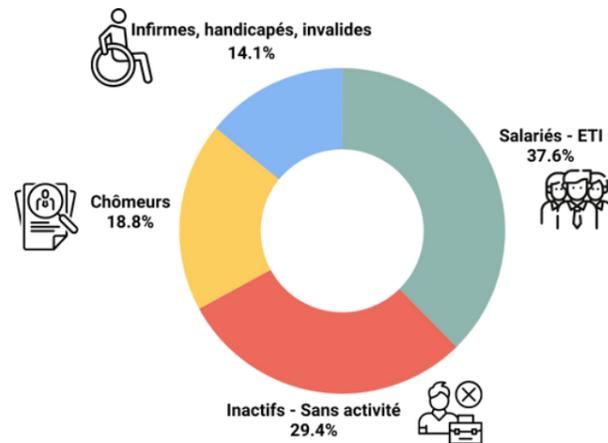
DONNÉES SOCIOLOGIQUES

Une nouvelle fois en 2024, le profil majoritaire de l'allocataire saisissant la médiation est une personne isolée, salarié ou travailleur indépendant ayant un quotient familial entre 1 et 500 (atypie en comparaison de l'ensemble des Caf où les QF de la majorité des requérants sont compris entre 501 et 1 000).

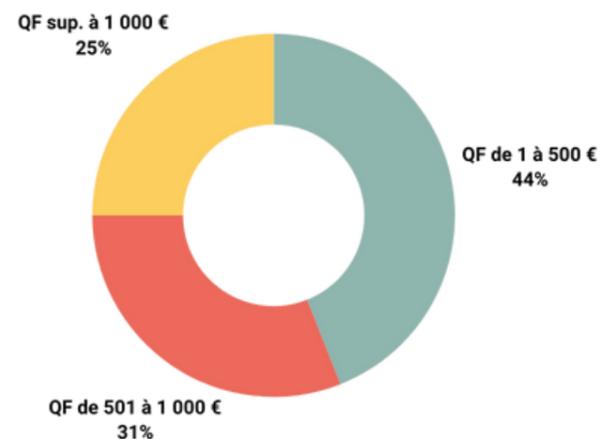
En Charente, la répartition des requérants par catégorie de foyer est telle :



La répartition des requérants par catégorie d'activité :



La répartition des requérants par quotient familial :



L'analyse sociologique des données répertoriées met en relief que ce sont les personnes isolées, en activité, qui nous interpellent majoritairement pour cette année 2024 (idem que 2023).

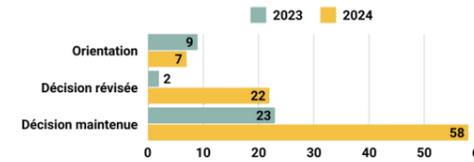
De plus, le département de la Charente est particulièrement marqué par une population connaissant divers changements de situations tant d'un point de vue professionnel que familial.

Or, cela a un impact direct sur le droit aux prestations. Ces différents bouleversements amènent souvent les allocataires à questionner la Caf pour connaître les conséquences sur leur dossier.

Les données sociologiques de la Charente peuvent illustrer quelques atypies concernant nos requérants :

- un taux élevé de bénéficiaire de prestations handicap en Charente (6 848 allocataires percevant l'AAH au 31/12/2022), qui s'illustre via un taux supérieur de nos requérants infirmes, handicapés ou invalides vis-à-vis de l'ensemble des Caf (+ 4,4 points).
- une faible natalité en Charente (un total de 5,4 % de nos allocataires en Charente au 31/12/2022), mise en avant par nos sollicitations de couples sans enfant (7,7 points en comparaison de l'ensemble des Caf).

ANALYSE DES DÉCISIONS



Au niveau local, il ressort que la majorité des saisines prises en charge en 2024 conduisent à confirmer la décision de la Caf (66,7 %). L'intervention de la médiation administrative a souvent pour but d'apporter un nouvel éclairage sur les droits et les décisions prises par la Caf. Toutefois cette année, nous avons pu faire réviser 22 dossiers soit 25,3 % des saisines, ce qui montre bien l'importance d'avoir un recours possible par le biais de la médiation.

Globalement, la législation est appliquée sur les dossiers pour lesquels la médiation administrative est sollicitée. Toutefois, nous avons constaté une nette augmentation des révisions à faire sur les dossiers avec un impact direct sur le nombre de rappels à effectuer (13 en 2024 contre 1 en 2023).

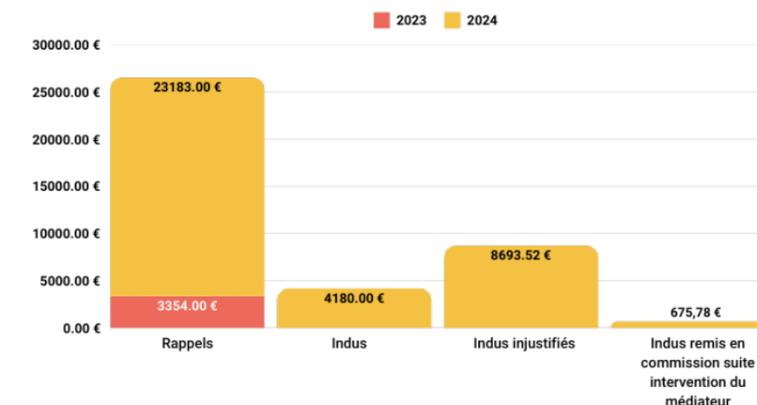
Un point de vigilance est à mettre en avant avec un nombre non négligeable de dossiers pour le droit d'allocation adultes handicapés suspendu pour demande d'Allocation supplémentaire d'invalidité à faire valoir (7 dossiers).

Cette année encore, des axes d'amélioration en termes de communication sont encore à revoir (notifications peu explicites, absence d'informations, courriers mal rédigés ou non personnalisés, etc..) en particulier afin de développer la pédagogie envers la génération des indus et les explications concernant les créances identifiées comme frauduleuses.

Il appartient à la médiation de faire le point avec leurs interlocuteurs (allocataires et/ou partenaires) pour une meilleure compréhension de la réglementation ainsi que du traitement des dossiers, notamment concernant les droits et les trop-perçus.

Le troisième type de réponse apportée est l'orientation vers un autre service, principalement pour un passage en Commission Recours Amiable afin d'avoir une possibilité de recours et de statuer sur une décision.

Enfin, notre action de médiation a permis de générer 13 rappels, récupérer 2 indus, réattribuer 4 indus injustifiés et remettre 2 indus en commission.



Comparativement à 2023, le montant des rappels a presque été multiplié par 7, passant de 3 354,42 € à 23 182,92 €. Cette augmentation met en lumière, l'enjeu important que constitue la médiation au sein de notre organisme.

La médiation a identifié 2 indus cette année, permettant le recouvrement de 4 180,82 € : pour rappel la médiation se définit notamment par son rôle de garante du bon et du juste droit. Ainsi, son action peut également nécessiter une révision des droits en défaveur de l'allocataire, afin qu'il perçoive ce qui lui est véritablement dû. En complément, la médiation a permis d'identifier la génération de 4 indus injustifiés pour un montant de 8 693,52 €.

EXEMPLES D'INTERVENTIONS

La médiation administrative est par essence un outil à la disposition aussi bien de la Caf, que des allocataires, permettant d'évaluer la qualité du service rendu et d'assurer au mieux les missions qui sont confiées à notre organisme. Différentes réflexions sont à mener pour permettre de trouver de nouveaux leviers dans une démarche d'amélioration continue.

04

04. EXEMPLES D'INTERVENTIONS

La médiation a identifié 2 indus cette année, permettant le recouvrement de 4 180,82 € : pour rappel la médiation se définit notamment par son rôle de garante du bon et du juste droit. Ainsi, son action peut également nécessiter une révision des droits en défaveur de l'allocataire, afin qu'il perçoive ce qui lui est véritablement dû. En complément, la médiation a permis d'identifier la génération de 4 indus injustifiés pour un montant de 8 693, 52 €.

CONSTAT 1 : LA RÉVISION DES ÉCHÉANCIERS À LA HAUSSE SANS RESPECTER LE PRP FRAUDE MET EN GRANDE DIFFICULTÉ FINANCIÈRE LES ALLOCATAIRES

PROBLÉMATIQUES

- Désaccord avec la notification de fraude
- Montant de remboursement mensuel trop élevé

EXEMPLE RENCONTRÉ ET RÉPONSES APPORTÉES PAR LA MÉDIATRICE

CAS 1

Un allocataire a saisi la médiation pour contester la notification de la fraude et revoir l'échéancier de remboursement mensuel lié à la fraude avérée en contrôle.

La réponse de la médiatrice

Après contact avec le service fraude, il est vérifié que la fraude est bien avérée. Il a ensuite été demandé si une révision du recouvrement était possible à la suite de la décision de la commission des fraudes, révision qui a été refusée.

Axes d'amélioration proposés :

- Respecter les préconisations de la Cnaf dans le cadre du recouvrement des indus frauduleux, c'est-à-dire le respect du Plan de Recouvrement Personnalisé (plan de recouvrement qui est censé être adapté à leur situation familiale et personnelle) majoré (soit majoration de 50% ou 100% si récidive).

CONSTAT 2 : LE DÉCALAGE ENTRE LE LANGAGE FAMILIER DES ALLOCATAIRES ET LE LANGAGE « LÉGISLATIF » AU SENS CAF GÉNÈRE DES INCOMPRÉHENSIONS DANS LES RÉPONSES APPORTÉES.

PROBLÉMATIQUE

- Désaccord sur la notion « d'enfant à charge » impliquant la perte des droits aux allocations familiales.

EXEMPLE RENCONTRÉ ET RÉPONSES APPORTÉES PAR LA MÉDIATRICE

CAS 2

Un allocataire a saisi la médiation car à la suite de ses contestations, il est en désaccord avec le nombre d'enfant à charge compté sur son dossier. En effet il précise que le second enfant est bien à sa charge car il verse une pension alimentaire pour subvenir à ses besoins (nourriture, éducation, habillement, scolarité...).

La réponse de la médiatrice :

La médiatrice a fait un rappel qu'elle doit vérifier la bonne application de la législation et ne peut appliquer de dérogation à celle-ci. En complément, elle a détaillé le sens de la charge d'un enfant au sens Caf : pour être à charge au sens des prestations un enfant doit :

- résider au foyer du demandeur de façon réelle et permanente ou en garde alternée,
- avoir moins de 20 ans
- être sans activité ou percevoir une rémunération inférieure à % du SMIC brut selon l'article R513*1 du code de la sécurité sociale.

Il lui a été précisé que le fait d'assumer la charge financière d'un enfant ne permet pas de répondre à toutes les conditions requises au sens de la législation.

Il lui a été indiqué que si l'allocataire persistait dans son désaccord, il pouvait saisir le tribunal judiciaire.

Axes d'amélioration proposés :

- Les réponses apportées par la Caf aux allocataires devraient être plus précise sur la « charge des enfants ». En effet; la notion de charge n'a pas la même connotation pour les allocataires que pour la législation de la Caf.

CONSTAT 3 : INCOMPRÉHENSION À LA SUITE DU TRAITEMENT PARTIEL DES RÉCLAMATIONS

PROBLÉMATIQUE

- Les réponses faites par la Caf peuvent être incomplètes ou en décalage avec les demandes réelles des allocataires

EXEMPLE RENCONTRÉ ET RÉPONSES APPORTÉES PAR LA MÉDIATRICE

CAS 3

L'allocataire a contacté la Caf afin de savoir quand aura lieu le reversement des retenues faites sur ses droits. En effet, il a reçu un courrier lui indiquant une annulation de dette à la suite d'une régularisation du dossier.

La réponse apportée par la Caf ne répond pas à la demande de l'allocataire. Il lui est précisé qu'une déclaration tardive a entraîné un recalcul des droits et que tout trop perçu entraîne des saisies sur prestations. On lui aussi indiqué que tout changement peut entraîner un recalcul des droits et qu'il est important de déclarer tout changement de situation.

La réponse de la médiatrice

La médiatrice a repris en détail l'explication des dettes et des régularisations faites ultérieurement. Elle lui a précisé qu'il restait toujours une somme à rembourser malgré la régularisation de son dossier. Un tableau récapitulatif lui a été fourni afin d'avoir tous les détails et que les retenues faites à tort lui avaient été remboursées.

Axes d'amélioration proposés :

- Poursuivre les échanges avec le service prestations afin d'identifier les réponses partielles qui engendrent une médiation. La mise en place d'une gestion des réclamations pourrait permettre d'identifier ce type de problématique et apporter une réponse plus complète et correcte à l'allocataire sans passer par une médiation et en faisant des rappels au service concerné.

FEUILLE DE ROUTE 2025

Aujourd'hui, la Caf de la Charente poursuit dans ces excellents résultats. Toutefois, la saisie, qui ne cesse d'augmenter de la médiation administrative, montre que malgré ces résultats, des situations individuelles persistent à générer incompréhensions et mécontentement.

05

Aujourd'hui, la Caf de la Charente poursuit dans ces excellents résultats. Toutefois, la saisie, qui ne cesse d'augmenter de la médiation administrative, montre que malgré ces résultats, des situations individuelles persistent à générer incompréhensions et mécontentement, principalement auprès de nos allocataires qui n'entrent pas ou ne comprennent les rouages du fonctionnement général de notre organisme. C'est pourquoi, dans une optique d'amélioration de notre qualité de service et du respect de la législation, le service de la médiation a toute sa place en tant que service d'alerte mais aussi de service permettant l'amélioration de nos systèmes internes afin de pouvoir apporter à tous la réponse la plus juste et la plus compréhensible. Dans cette logique, nous avons décidé de proposer en 2025, une feuille de route basée sur les axes d'améliorations identifiés par la médiatrice

COMMUNICATION INTERNE

PRÉSENTATION DE LA MÉDIATION AUX NOUVEAUX GESTIONNAIRES CONSEILS OU AUX AGENTS D'ACCUEIL

Un Powerpoint résumant les missions et les modes de saisines de la médiation peut être présenté aux nouveaux arrivants intégrant VADEMECAF ou aux agents d'accueil. Ce moment de présentation permet de donner de la visibilité sur le service rendu par la médiation administrative et d'indiquer comment saisir la médiation administrative.

POURSUITE DU PARTENARIAT EXTERNE

PRÉSENTATION DU RAPPORT D'ACTIVITÉ AUX MÉDIATEURS DES AUTRES ORGANISMES, DÉFENSEUR DES DROITS

Ce rapport d'activité sera présenté auprès des médiateurs des autres organismes mais aussi de nos partenaires comme la Déléguée au Défenseur des Droits lors de nos rencontres annuelles. Cela nous permettra de faire les liens si besoin, sur des situations communes mais aussi d'identifier des actions de prévention communes à réaliser.

PROPOSITION D'ACTION AUPRÈS DES AUTRES SERVICES DE LA CAF

CONTRIBUER AUX RÉFLEXIONS SUR L'AMÉLIORATION DE LA PRISE EN CHARGE DES RÉCLAMATIONS

Cette année encore, le premier motif de saisine de la médiation concerne des incompréhensions de décision ou d'explications d'indu : la mise en place d'une organisation de traitement et d'analyse des réclamations pourrait être un levier afin de renforcer notre qualité de service. En effet, ce volet pourrait être axé sur la qualité de la réponse apportée : mêlant à la fois pédagogie et législation pour des dossiers ayant suscités déjà une contestation de l'allocataire. Cette organisation pourrait être expérimentale et mise en place avec des agents effectuant spécifiquement cette mission. Cela pourrait permettre de dégager à la fois du temps de production (l'équipe de production ne s'occupe plus des réclamations) et ainsi d'augmenter la qualité en prenant le temps d'apporter une réponse détaillée et qualitative aux allocataires. Un lien entre cette organisation et la médiation pourrait être établi pour :

- la méthodologie de réponse adaptée ,
- l'analyse sur les dossiers issus de réclamation qui arriveraient de nouveau à la médiation.

POURSUITE DU GROUPE D'ÉCHANGE AVEC LE SERVICE PRESTATIONS SUR LES AXES D'AMÉLIORATION DE SERVICE PAR L'ANALYSE DES SITUATIONS.

Lors de l'analyse réalisée sur les dossiers saisis en médiation, il a été identifié plusieurs axes d'amélioration proposés par la médiatrice. Afin de les rendre les plus efficaces, un temps d'échange avec le service prestations est réalisé afin de partager les analyses et permettre au service de faire des rappels lors de leurs réunions techniques.

« La médiation dans les organismes du régime général de Sécurité Sociale complète le dispositif, en positionnant le médiateur auprès de l'utilisateur, pour faciliter la résolution amiable des litiges »

Extrait du rapport d'information de l'Assemblée nationale sur la médiation dans les organismes de sécurité sociale en 2019



**CAF DE LA CHARENTE
BOULEVARD DE BURY - TSA 22419 - 16024 ANGOULÊME CEDEX
WWW.CAF.FR**