

doc
interactif



MÉDIATION ADMINISTRATIVE **ACTIVITÉ**

2023 **2024** 2025 2026 2027



caf.fr





ÉDITO

L'année 2024 a été guidée par le projet phare de mise en place de la démarche en ligne de la saisine du médiateur administratif. À la Caf du Nord, nos médiateurs se sont mobilisés tout au long de l'année pour servir les allocataires.

Ce fut aussi une année dynamique d'un point de vue partenarial : rencontres de professionnels du droit, mais aussi renforcement du réseau des médiateurs avec la collaboration de France Travail, des 4 CPAM du Nord, de la Carsat Hauts-de-France.

Nous les remercions de leur engagement quotidien et de la réalisation du rapport d'activité de la Médiation 2024.

Bonne lecture !

"La technologie est au mieux lorsqu'elle nous unit, et au pire lorsqu'elle nous isole. La médiation par la technologie peut soit nous rapprocher, soit nous éloigner, selon la manière dont nous choisissons de l'utiliser."

Erik Qualman



INNOVATION 2024 : LA PROCÉDURE EN LIGNE DE SAISINE DU MÉDIATEUR

La fonction de médiation a été considérablement renforcée par la promulgation de la Loi Essoc du 10 août 2018, une loi pour un État au service d'une société de confiance. En réponse aux attentes des allocataires et de l'État, les équipes de la Cnaf ont travaillé au développement d'une procédure en ligne de saisine du médiateur administratif.

Ce nouveau service en ligne permet d'harmoniser l'offre de médiation sur l'ensemble du territoire et d'en garantir l'accessibilité. Une première phase d'expérimentation a été lancée en juin 2023 avec la participation de 4 Caf, étendue à 10 Caf en décembre 2023 avant une généralisation le 22 novembre 2024.

Les allocataires se sont très vite appropriés ce nouveau canal de saisine du Médiateur.

Kesako

La saisine du médiateur est accessible à chaque allocataire via le site caf.fr.

En cas d'insatisfaction, le bénéficiaire est invité dans un premier temps à faire une réclamation par e-mail, ou par courrier, téléphone ou en point d'accueil. Si la difficulté persiste, l'allocataire est informé de la possibilité de saisir le médiateur. Il peut prendre connaissance des informations utiles sur le rôle du médiateur et le déroulement de la médiation avant de le saisir.

La saisine est soumise à un test d'éligibilité, les conditions sont vérifiées à l'aide de 3 questions. Une fois le test d'éligibilité passé, le bénéficiaire doit renseigner plusieurs informations dans le formulaire de saisie : le motif, la prestation concernée, l'exposé de sa demande.

Le récapitulatif de la démarche est soumis à l'allocataire afin qu'il puisse certifier l'exactitude des renseignements déclarés et valider sa demande.

Une fois la démarche terminée, l'allocataire peut télécharger le récapitulatif de sa démarche ou le retrouver dans l'espace « Mon compte » - rubrique « Mes démarches ». Un accusé de réception lui est par ailleurs adressé par e-mail (prioritairement) ou par SMS. Un courrier est également adressé par le médiateur à chaque phase de la médiation administrative : ouverture, suivi et clôture de la médiation.

Enfin, l'allocataire a la possibilité de suivre l'évolution de sa démarche dans l'espace « Mon compte » - rubrique « Mes démarches ».



LA MÉDIATION ADMINISTRATIVE EN CHIFFRES

En 2024, le volume d'activité de la médiation s'est stabilisé. Comparé à 2023, on compte 1 112 saisines, contre 1 129 l'année précédente.

Les prestations liées au handicap deviennent celles pour lesquelles le nombre de saisines est le plus important (28,9 %). En second sont placées les prestations liées aux aides au logement (27 %).

Le motif principal de saisine reste l'absence de paiement (41,5 %).

Le nombre de dossiers « hors médiation » a légèrement augmenté par rapport à 2023, passant de 261 à 274.

Le mode de saisine et de contacts privilégiés restent les échanges par mail (76,6 %), l'adresse mail de la médiation est ouverte aux allocataires et aux partenaires (la téléprocédure ouverte depuis novembre 2024 atteint quasiment le même pourcentage de saisines sur décembre 2023 (39 téléprocédures pour 43 courriels).

*Historique du nombre de saisines :

2020 : 682 + 134 hors médiation = 816

2021 : 782 + 226 hors médiation = 1 008

2022 : 787 + 264 hors médiation = 1 051

2023 : 868 + 261 hors médiation = 1 129

2024 : 838 + 274 hors médiation = 1 112

(Augmentation des saisines entre 2020 et 2024 de 36 %)

50,4 %

des saisines émanent
de l'allocataire
(50,7 % en 2023)

76 %

des saisines se font
par courriel
(78 en 2023)

50,4 %

des saisines n'engagent pas
la responsabilité des Caf
(52,3 % en 2023)



41,5 %

des saisines ont pour
origine une absence
de paiement
(43,7 % pour 2023)

28,9 %

des saisines concernent
les prestations liées
au handicap
(22,3 % en 2023)

49,6 %

des dossiers sont révisés
(47,7 % en 2023)

22

indus annulés
pour 66 827 €
(38 pour 130 953 € en
2023)

24,6 %

sont des dossiers
hors médiation
(23 % en 2023)

91,6 %

des saisines se font
par courriels
(87 % en 2023)

207

rappels ont été
effectués pour 625 857 €
(206 pour 471 630 € en
2023)

12

indus générés pour 9 354 €
(14 pour 19 277 € en 2023)



En 2024, la médiation administrative a réceptionné 1 112 saisines dont 46 dossiers fraudes (63 en 2023). 274 dossiers ne relèvent pas de la médiation.

Pour les dossiers « hors médiation » il peut s'agir de requêtes sans réclamation préalable ou dont l'objet n'est pas déterminé, de dossiers qui font l'objet d'un recours contentieux auprès d'un tribunal ou d'une juridiction supérieure. Il peut également s'agir aussi de simples demandes de renseignements. Pour 8 dossiers sur 10, la saisine est faite par courriel. Ce mode de contact est privilégié lors de la réponse qui est apportée (ce type de saisine directe devrait diminuer en 2025 avec la mise en place de la téléprocédure depuis novembre 2024).

5 saisines sur 10 proviennent des allocataires et près d'une saisine sur cinq provient du Délégué de la Défenseure des droits. Les autres saisines peuvent provenir du service de la Médiation nationale, de la Présidence de la République, des ministères ou des médiateurs d'autres organismes (CPAM, France Travail, etc.).

Comme pour les dernières années, le premier motif d'interpellation reste l'absence de paiement. Puis suivent, l'incompréhension des décisions prises par les services, l'incompréhension des trop-perçus ou des demandes de remboursement, la non prise en compte des informations et pièces justificatives et enfin l'absence de réponse.

Les principales prestations concernées :

- Les prestations liées au handicap : 28,9 % (22,3 % en 2023)
- Les prestations logement : 27 % (34,8 % en 2023)
- Le RSA : 22,9 % (25,6 % en 2023)
- La prime d'activité : 13,8 % (15,7 % en 2023)

Quasiment 1 dossier sur 2 est révisé (idem en 2023), environ 1 dossier sur 5 est réorienté (1 sur 10 en 2023) et 3 dossiers sur 10 voient confirmée la décision de la Caf (4 sur 10 en 2023).

La responsabilité de la Caf est engagée dans 1 dossier sur 2 (idem en 2023).

Sur 263 dossiers concernés par un impact financier, 207 ont fait l'objet d'un rappel pour un total de 625 857,61 € :

- 22 indus ont été annulés pour 68 827,05 €.
- 34 indus ont fait l'objet d'une remise de dette pour 73 322,72 €.
- 12 indus ont été générés pour 9 354,28 €.

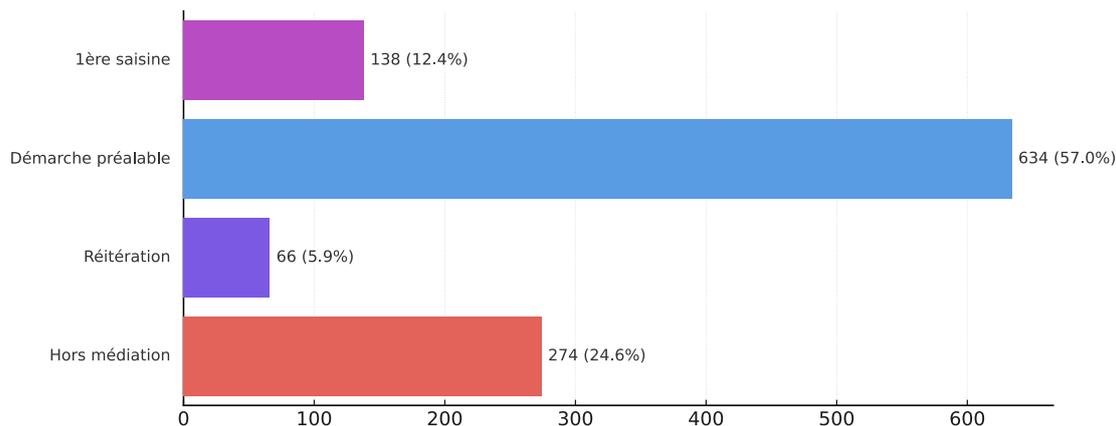
Les médiateurs continuent à mettre en place des rencontres avec différents services afin de se constituer un réseau interne pour les aider au quotidien dans le traitement des dossiers.

Ils disposent aussi d'un réseau interbranche qui permet les co-médiations.

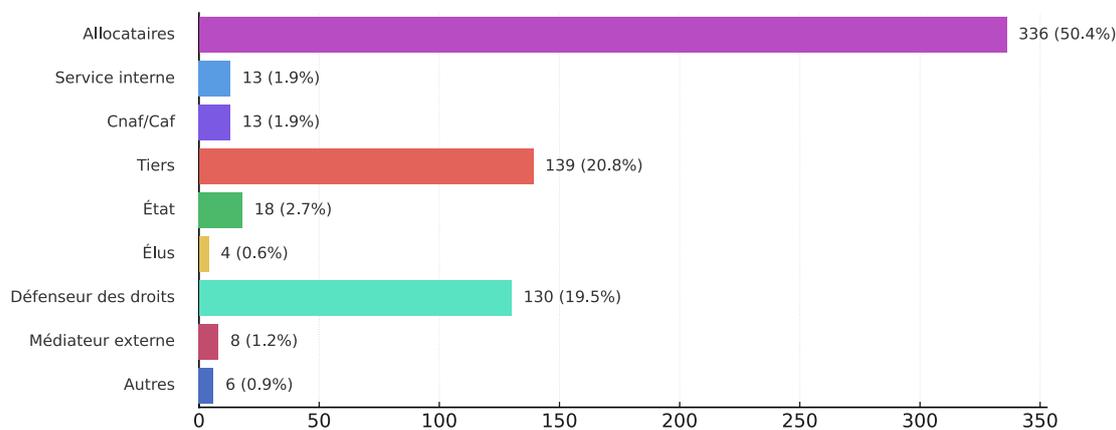
Le médiateur continue à participer au comité fraude pour les dossiers relevant de situations particulières pour lesquelles de nouveaux éléments ont été apportés lors de la médiation administrative.



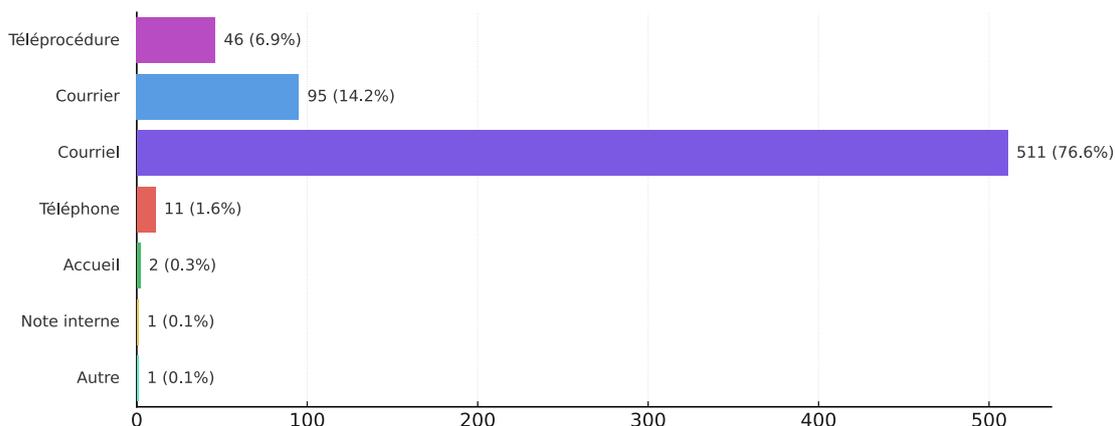
► Origine de la demande



► Émetteur

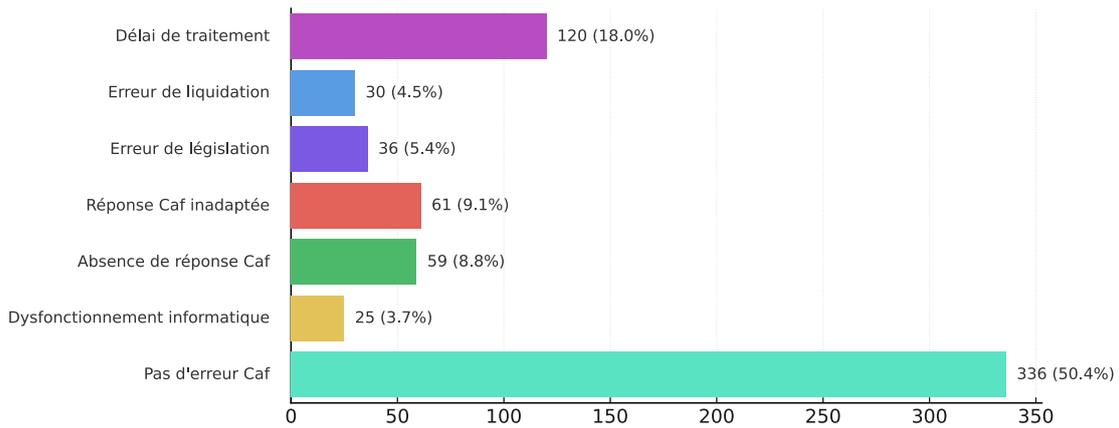


► Mode de saisine

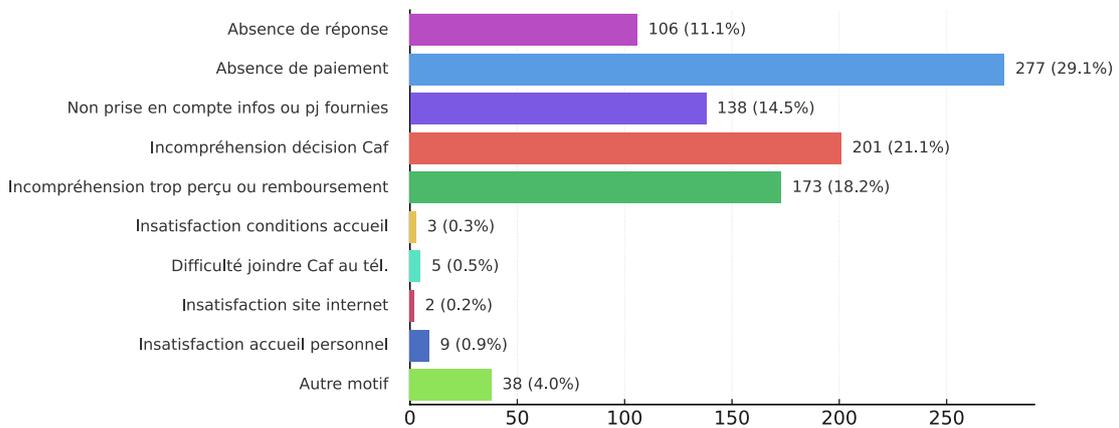




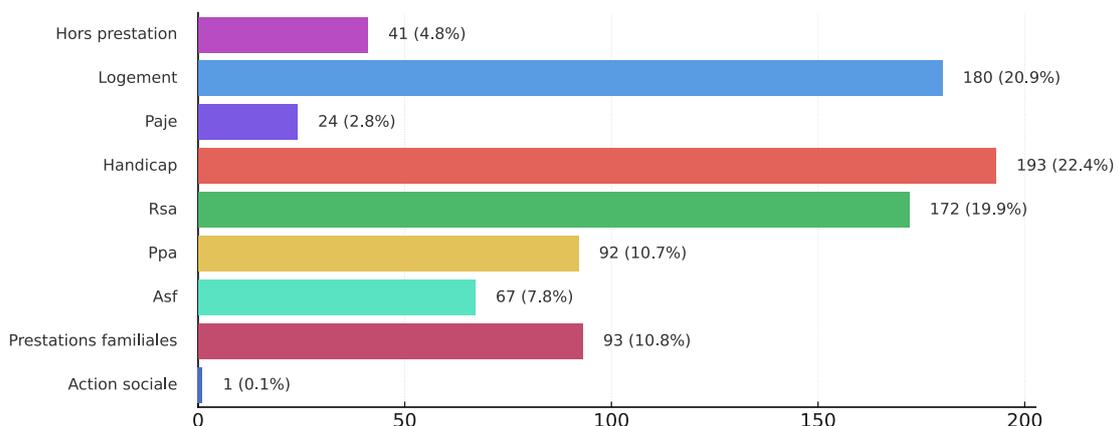
► Cause



► Motif de la demande

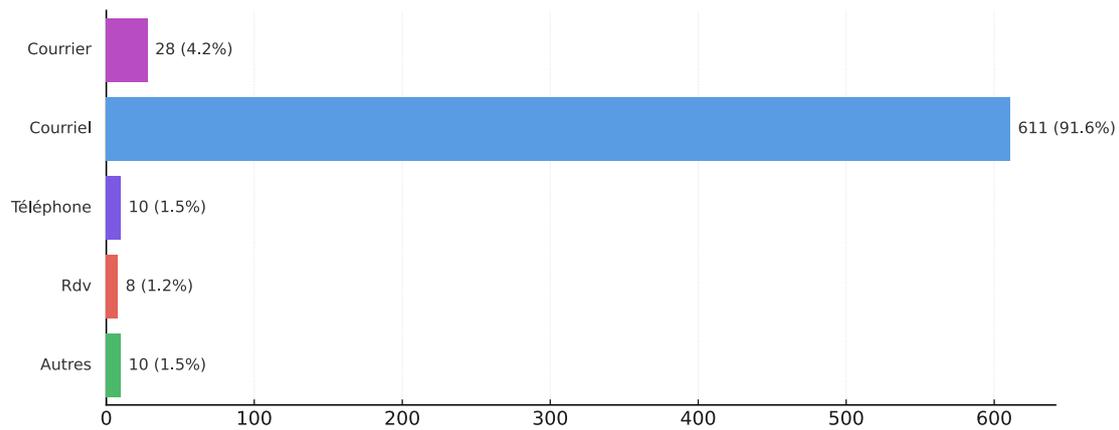


► Nature de prestations

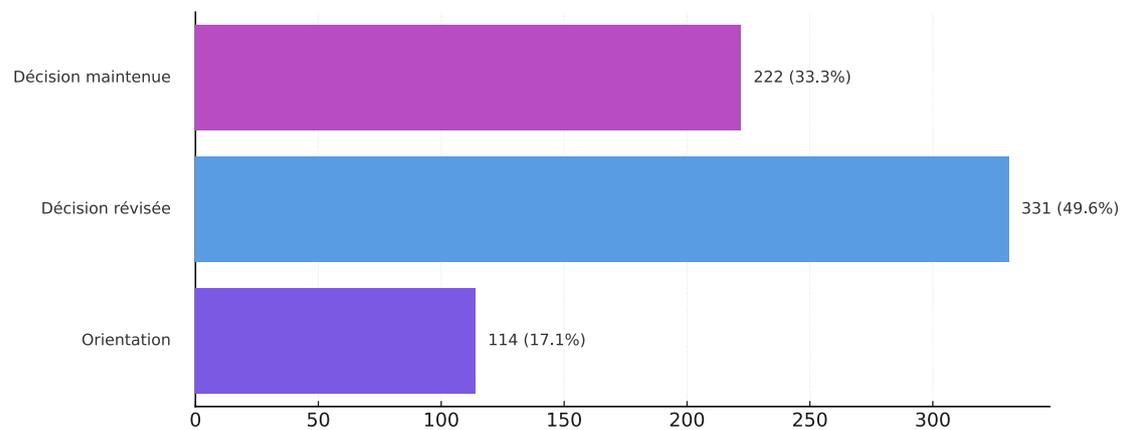




► Mode de réponse



► Mode de résolution



En résumé

En 2024, l'activité de médiation de la Caf du Nord a montré une stabilité par rapport à l'année précédente, avec un total de 1 112 saisines. Les prestations liées au handicap ont été les plus concernées, représentant 28,9 % des saisines, suivies par les aides au logement à 27 %. L'absence de paiement reste le motif principal de saisine, avec 41,5 % des cas.

Les échanges par courriel continuent d'être le mode de contact privilégié, représentant 76,6 % des saisines. Une légère augmentation des dossiers "hors médiation" a été observée, passant de 261 en 2023 à 274 en 2024. Environ la moitié des saisines proviennent des allocataires, et dans 50,4 % des cas, la responsabilité de la Caf n'est pas engagée.

Les dossiers révisés représentent 49,6 % du total, et 24,6 % des saisines sont des dossiers hors médiation. Les rappels financiers ont concerné 207 dossiers pour un montant total de 625 857,61 € tandis que 22 indus ont été annulés pour un montant de 68 827,05 €.

Le service continue de développer son réseau interne et interbranche pour améliorer le traitement des dossiers et participer activement au comité fraude pour les situations particulières.



LA MÉDIATION ADMINISTRATIVE AU CŒUR DE LA POLITIQUE D'ACCÈS AUX DROITS

La médiation administrative au sein de la branche Famille trouve sa place dans une politique générale d'accès aux droits, au cœur des politiques de solidarité qui mobilisent des métiers au service des allocataires. La question des droits des citoyens est fondamentale pour protéger la démocratie et l'usager du service public.

Il existe un pôle médiation au sein de la Cnaf depuis 1991 et la branche Famille a depuis 2012 entrepris de renforcer la fonction médiation en créant un réseau des médiateurs. Celui-ci est structuré autour d'un pôle national médiation, de médiateurs au niveau de chaque Caf et de référents régionaux chargés de l'interface entre la Cnaf et les organismes locaux.

Cette organisation est aujourd'hui renforcée par la promulgation de la Loi Essoc du 10 août 2018, loi pour un état au service d'une société de confiance. Ce texte inclut en effet en son article 34 des éléments qui induisent une évolution importante des pratiques en matière de médiation dans les organismes de Sécurité sociale.

Participant de la démarche d'amélioration continue impulsée dans notre Institution, la médiation administrative permet à la fois :

- De favoriser l'accès aux droits en menant une analyse globale de la situation de l'allocataire qui la saisit.
- De jouer un rôle de prévention, en expliquant de manière la plus pédagogique et transparente possible une législation encore trop souvent complexe, limitant ainsi le risque de réitération d'erreurs et donc d'indus.
- De veiller au respect du principe du contradictoire en donnant une dernière possibilité à l'allocataire de faire entendre ses arguments et de demander un réexamen de sa situation avant d'engager éventuellement un recours administratif ou contentieux.
- Une véritable culture et pratique de la médiation administrative s'est développée dans les Caf, contribuant à la qualité de service due à nos allocataires et favorisant la gestion des cas complexes. Par ailleurs, des simplifications réglementaires et des ajustements des processus de gestion ont pu avoir lieu grâce à des remontées du réseau des médiateurs.

La mise en œuvre de la Loi Essoc est l'occasion de renforcer et d'accompagner le développement de la fonction de médiation administrative dans le réseau des Caf.



► Qu'est-ce que la médiation ?

D'une manière générale, la médiation est une pratique qui vise à faire intervenir un tiers dans les situations de difficultés relationnelles. Elle est un processus par lequel les parties essaient de résoudre de manière amiable leur différend avec l'aide d'un médiateur.

Dans l'Institution, la médiation administrative est un mode de relation qui vise à rétablir le dialogue et la compréhension entre une Caf et un allocataire, en favorisant le règlement des conflits qui peuvent survenir entre ces deux parties. Il s'agit d'un mode alternatif de règlement des litiges qui évite la judiciarisation des désaccords en trouvant une solution ou en apportant une réponse motivée dans le respect des textes. La démarche d'accès aux droits joue un rôle de prévention des indus comme des contentieux et constitue la dernière étape d'application du principe du contradictoire. La médiation convient tout particulièrement au public qui n'a pas toujours suffisamment de ressources ou de connaissance des règles et des systèmes pour soutenir une contestation.

► Le périmètre de la médiation administrative

Le médiateur a compétence sur l'ensemble des litiges et désaccords administratifs liés à la gestion des droits (hors compétences de la Commission de Recours Amiable (CRA)) pouvant intervenir en matière de prestations familiales ou d'action sociale individuelle, qu'ils émanent directement d'un allocataire ou via un tiers.

Ni juge, ni contrôleur, ni avocat, ni arbitre, ni médiateur familial, il concilie les intérêts des parties, envisage de trouver une solution en adéquation avec le cadre réglementaire. S'il apporte un regard extérieur dans la bienveillance et la neutralité, son champ d'action ne se restreint pas à des fonctions de cadrage ou de vérification de l'application des textes dans la mesure où il accompagne, oriente le public qui le saisit dans un souci d'écoute. Il s'assure de sa compréhension. En ce sens, il pose un regard global sur la situation de l'allocataire qui peut l'amener à des actions tant à l'intérieur de la Caf qu'en direction de l'extérieur.

Le médiateur peut être saisi à tout moment, après qu'une première démarche de réclamation ait été faite et avant l'engagement d'un recours contentieux.

► Les missions du médiateur

Il a deux missions principales :

- Traiter les saisines qui lui sont adressées en étudiant et en objectivant les points de blocage du dossier.
- Identifier et faire remonter les principales difficultés rencontrées par les allocataires.



Mémo

Le médiateur administratif de la Caf 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 sa réponse.

Le médiateur, par le secret professionnel, reste impartial et neutre. Il restaure le lien entre l'utilisateur et l'organisme en rétablissant le dialogue, et s'assure de l'accès au droit, dans le respect de la réglementation en vigueur.

L'action du médiateur concerne les prestations familiales et sociales individuelles versées par la Caf.

La médiation administrative est un service offert à tous les allocataires.

Dans tous les cas, le médiateur accuse réception de la demande de l'allocataire qu'elle soit recevable ou non et lui apporte une réponse.

Quand ?

À tout moment : après une première démarche et avant l'engagement d'un recours contentieux.

Qui ?

L'allocataire ou toute personne agissant en son nom, peut saisir la médiation.

Comment ?

Il faut contacter le médiateur en expliquant sa situation soit :

- par courrier à l'attention du médiateur via l'espace Mon Compte sur le site caf.fr
- par mail via l'adresse mail dédiée mediation-caf59@caf.fr

Effets ?

L'engagement de la procédure de médiation suspend les délais de recours.



L'IMPLICATION DES MÉDIATEURS DANS LA VIE DU RÉSEAU DE LA MÉDIATION

Les temps forts de l'année 2024.

► Colloque organisé par le COPIL de la Médiation des Hauts-de-France - 4 avril 2024

Pour marquer les 10 ans des rencontres du COPIL de la Médiation Hauts-de-France piloté par Cyril Suquet, médiateur de France travail, un grand colloque a été organisé sur le thème « la médiation d'aujourd'hui à 2030 » à Lille.

Le COPIL est composé de médiateurs des organismes sociaux médiateurs Pôle emploi, Caf, CPAM, URSSAF, CARSAT, MSA, et de délégués du Défenseur des droits. L'université catholique de Lille accueillait cet évènement exceptionnel auquel ont participé pas moins de 500 invités et parmi eux pour la 1ère fois des étudiants de la faculté de droit. La manifestation a été ouverte par Daniel Agacinski, délégué général à la Médiation, auprès de la Défenseure des droits, Claire Hédon.

La journée s'est déroulée autour de tables rondes animées par des intervenants de la Médiation, de la Magistrature, du Conseil d'Etat avant d'être clôturée par Jacques Salzer, médiateur et formateur, auteur d'ouvrages sur la communication. Valérie Sagot et les médiateurs participaient à cette journée pour la Caf du Nord.



En haut à gauche : colloque à l'université catholique de Lille - 4 avril 2024. En bas à gauche : intervention de Sophia Drici - responsable du pôle national médiation sur les formations médiation. À droite : ouverture du colloque par Daniel Agaczinski - Directeur général délégué à la Médiation.



► Séminaire national de la médiation à Lyon - 14 et 15 novembre 2024

Sur le thème : la Médiation à l'école de la réussite avec la tenue d'ateliers. Christelle Dubos, médiatrice nationale, a introduit ce séminaire tandis que Nicolas Grivel, directeur de la Cnaf l'a clôturé.

Les travaux des ateliers se sont organisés autour de 2 thèmes :

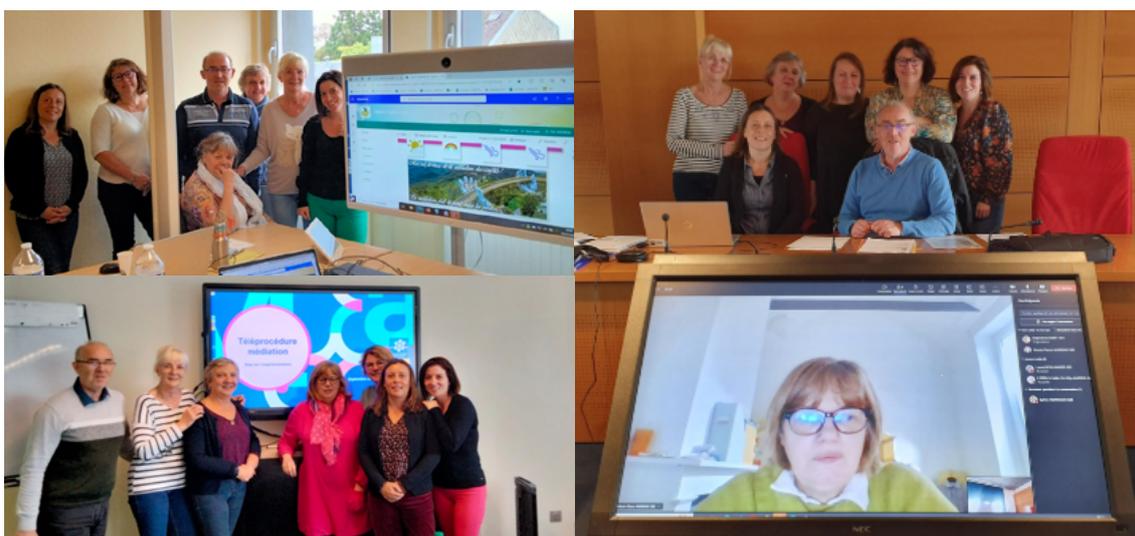
- Réussir individuellement grâce à la formation et à l'accompagnement
- Réussir collectivement grâce à l'expérimentation et à la co-construction



Séminaire national de la médiation à Lyon - 14 et 15 novembre 2024

► Les réunions régionales - 4 réunions ont été organisées en 2024

Les réunions régionales sont le maillage qui permet aux médiateurs locaux d'être en lien avec le pôle national médiation. Elles sont organisées par les 2 référentes régionales (Sylvie Hernoux de la Caf de l'Aisne et Marie-Pierre Mariani pour la Caf du Nord).



En haut à gauche : réunion régionale à Saint Quentin - 30 mai 2024. En bas à gauche : réunion régionale, présentation de la téléprocédure à Arras - octobre 2024. À droite : réunion régionale Amiens - 20 février 2024.

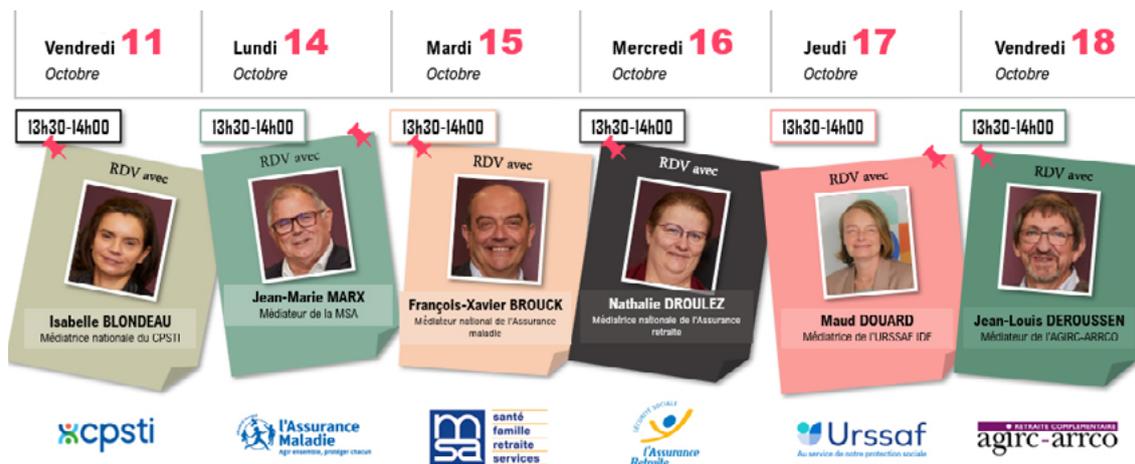


► Initiatives lors de la Semaine de la Médiation

À l'occasion de la Semaine de la Médiation qui s'est déroulée du 11 au 18 octobre 2024, le pôle médiation nationale a mis en place deux initiatives majeures pour promouvoir la médiation au sein des organismes de Sécurité sociale.

• Webinaires Quotidiens

Des webinaires ont été organisés chaque jour pour permettre aux participants de mieux connaître la médiation dans divers organismes de Sécurité sociale, tels que l'Assurance maladie et l'Assurance retraite. Ces sessions ont été animées par des médiateurs nationaux.



6 webinaires d'une demi-heure pour mieux connaître la médiation de ces 6 organismes partenaires de la protection sociale

• Communication Interne

En parallèle, une série d'affiches a été déployée en interne pour faire connaître l'histoire et l'évolution de la médiation dans la branche Famille.

Cette communication visait à informer tous les collègues, même ceux non directement impliqués dans ce domaine, sur les accomplissements et l'essor de la fonction de médiation au sein des Caf. Des médiateurs expérimentés ont partagé leurs témoignages sur les débuts de ce métier et son évolution.

Ces initiatives ont permis de renforcer la visibilité et la compréhension de la médiation au sein des organismes de Sécurité sociale, tout en célébrant les avancées significatives réalisées au cours de la dernière décennie.



Le pôle médiation de la Cnaf vous invite à :





LES CONSTATS ET LES SOLUTIONS LOCALES MISES EN ŒUVRE EN 2024

THEMES	CONSTATS	PISTES LOCALES
<p>Demandes de titres de séjour par les Délégués du Défenseur des droits.</p>	<p>Nous avons rencontré, avec les médiateurs, les délégués du Nord du Défenseur des droits.</p> <p>Ils sont 23 dans le département et ont instruit 7 600 réclamations en 2024 (en augmentation chaque année). Ils représentent 25 % des saisines de médiation Caf.</p> <p>Nous avons échangé sur les ruptures de droits Caf des allocataires étrangers liées au retard de traitement d'examen des titres de séjour par la Préfecture. Ce sujet représente 65 % de leurs saisines en 2024.</p>	<p>Les médiateurs activeront le réseau des référents Caf auprès de la Préfecture en tant que de besoin pour les situations urgentes afin de solliciter les sous-préfectures.</p>
<p>Orientation pour la prise en charge des allocataires en grande détresse psychologique.</p>	<p>Année 2024 marquée par la nécessité de répondre à des besoins de soutien psychologique de la part des allocataires.</p>	<p>Création et diffusion au Front office d'une fiche d'orientation des allocataires vers les structures compétentes.</p> <p>Formation des médiateurs : « mieux comprendre le risque suicidaire » en novembre 2024 organisée par le CREHPSY Hauts-de-France.</p>