



SOMMAIRE

ÉDITO DU DIRECTEUR	3
LE MESSAGE DE LA MÉDIATRICE	4
LES FAITS MARQUANTS 2022	5 à 8
L'ACTIVITÉ DE LA MÉDIATRICE	9 à 10
L'ORGANISATION DE LA MÉDIATION :	
Au niveau National,	11
Au niveau Régional,	11 - 12
A la Caf de l'Orne	12
LES OUTILS.....	13 - 14
LE BILAN DE L'ANNÉE :	
- Généralités chiffrées	15 - 16
- Données sociologiques.....	16 à 18
- Les demandes : l'émetteur	18 - 19
- Les délais de prise en charge	19
- L'origine de la demande.....	20
- Le mode de saisine	20
- Le mode de réponse.....	20 - 21
- Les trois principales prestations impactées.....	21
- Les spécificités.....	21
- Les causes selon le médiateur.....	22
- Le motif de la demande selon l'allocataire.....	23
- Le mode de résolution	24
ET MAINTENANT QUELLES ACTIONS ?	25 - 26
CONCLUSION	27



ÉDITO DU DIRECTEUR

La médiation administrative est une loupe, une vigie, un thermomètre et un outil.

Bien que le nombre d'interventions reste très peu important au regard du nombre d'allocataires et d'usagers d'une manière générale, les situations étudiées permettent de faire un « examen clinique » de la réglementation et de la manière dont nous l'appliquons. Dans le flux constant et massif de demandes, ce pas de côté nous donne la possibilité d'apprendre sur nous-mêmes quand bien même nous avons le sens du service public chevillé au corps.

La médiation administrative, c'est donc également une vigie. Une vigie sur nos pratiques : la manière dont nous nous organisons et la manière dont nous fonctionnons. Autrement dit, un regard sur la fabrique de la qualité du service, ses composants, ses défauts et ses usures aussi.

C'est bien évidemment un thermomètre. On le voit lorsque ce rapport fait le lien entre la médiation administrative et le délai de traitement ou l'absence de paiement. On le voit aussi par la proportion de situations concernant des personnes isolées ou des monoparents qui par définition sont plus vulnérables que d'autres.

La médiation administrative est enfin un outil pour améliorer la fabrique de la qualité que j'évoquais précédemment. Et cela marche puisqu'au travers de « feed backs » réguliers ce rapport en fait partie), des actions d'améliorations sont mises en œuvre. Je citerai en particulier pour 2022 l'amélioration dans la réponse apportée à l'allocataire. Cela doit nous encourager, encourager toutes celles et ceux qui s'engagent à faire mieux.

Merci à Soizik Hervé pour ce rapport et son action. Merci aussi au service « appui aux métiers », créé et renforcé en 2022, pour son soutien à l'activité de la médiation administrative et son action quotidienne sur les rouages de la qualité. Merci enfin à nos partenaires -en particulier les délégués de la Défenseure des droits- pour le dialogue constructif et de proximité qu'ils contribuent à entretenir avec la Caf de l'Orne.

Emmanuel KLEIN,

Directeur



LE MESSAGE DE LA MÉDIATRICE

L'année 2022 a été marquée par trois faits marquants et importants :

- Le départ d'un « pilier » de la médiation administrative au plan national : Catherine Duchemin. Catherine est partie en retraite à l'été 2022. C'est elle qui a fondé le réseau des médiateurs.
- Le certificat de mérite qui a été décerné à la Cnaf avec une mention spéciale pour la construction du réseau des médiateurs administratifs,
- L'arrivée de Christelle Dubos, ancienne Secrétaire d'Etat auprès du ministre des solidarités et de la santé, à la Direction de la médiation nationale.
- Après les crises sanitaires de 2020 et 2021, il est plus que nécessaire de maintenir le lien entre la Caf, les allocataires et les partenaires. De ce fait, la médiation est plus que jamais un acteur essentiel pour le maintien d'un relationnel de confiance entre la Caf et ses usagers.

En effet, la médiatrice doit prendre le temps de revoir intégralement les dossiers, elle met en exergue les failles législatives et les fait remonter à l'échelle nationale pour une proposition éventuelle d'évolution de la réglementation. Elle fait des demandes de décision à la Direction en fonction des situations rencontrées. Elle accompagne et oriente l'allocataire en difficulté. Elle humanise le relationnel entre la Caf et l'allocataire.

Le rôle de la médiatrice ne se limite pas au relationnel allocataires – partenaires. En interne, dans le cadre de l'amélioration continue, elle sensibilise les collègues sur les axes de progrès et peut être un support pour les services.

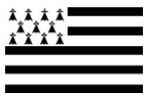
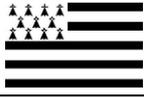
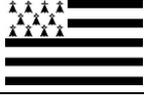


LES FAITS MARQUANTS 2022

Instruction technique n° 2022-010 du 24 janvier 2022 :

Cette instruction réorganise le réseau des médiateurs à partir des régions administratives et non plus en régions Certi (anciens centres informatiques) comme mentionné dans la lettre au réseau n° 2014-039 du 26 mars 2014 relative à la mise en place d'un réseau des médiateurs administratifs.

La Bretagne et la Normandie sont donc réunies au sein d'une même région « Bretagne-Normandie » qui est composée de 9 départements :

Calvados (14),	
Côtes d'Armor (22),	
Eure (27),	
Finistère (29)	
Ille-et-Vilaine (35)	
Manche (50),	
Morbihan (56),	
Orne (61)	
Seine-Maritime (76)	

Des ajustements sont apportés afin de mettre en place des régions mieux proportionnées et de respecter les habitudes de travail prises depuis 2012. Ce redimensionnement du réseau des médiateurs est également l'occasion de redéfinir son fonctionnement pour plus d'efficacité.

10 régions sont donc mises en place pour le pilotage du réseau des médiateurs administratifs.

Il est à noter que cette réorganisation n'a pas apporté de changement en ce qui concerne l'organisation du réseau dans la région Bretagne-Normandie.

Instruction technique n° 2022-043 du 16 mars 2023 :

Cette instruction rappelle le droit de rectification des informations par les allocataires afin de corriger celles-ci lorsqu'elles sont inexactes ou incomplètes et ayant une incidence sur le montant de la dette.

Depuis la mise en œuvre du droit de rectification, le démarrage du recouvrement s'effectue à compter du mois suivant l'implantation de l'indu quel que soit le fond.

Or, concernant les indus de Rsa et de Ppa, le décret précise que le démarrage du recouvrement de ces indus ne doit commencer que deux mois après la notification d'indus en l'absence d'exercice du droit de rectification. L'instruction apporte des précisions quant à la mise en pratique de cette mesure.

Certificat de mérite le 2 mai 2022 :

Le 2 mai 2022, l'Association internationale de Sécurité sociale (Aiss), dans le cadre du concours Europe 2022, a gratifié la Caisse nationale des Allocations familiales du certificat de mérite avec mention spéciale pour la construction d'un réseau de médiateurs administratifs au sein du réseau des caisses d'Allocations familiales.

Ce prix a été remis à Mme Isabelle Sancerni, Présidente du Conseil d'administration de la Cnaf à Tallinn en Estonie le 2 mai 2022. Il récompense les 144 médiateurs des 101 caf qui peuvent être saisis par les usagers.

Un communiqué de presse a été diffusé le 3 juin 2022 et des articles ont été publiés sur Résonances et sur Cafcom.

Le 12 juillet 2022, un message de Christelle Dubos invitait les directeurs à remettre copie du certificat à leur médiateur afin de valoriser leur rôle dans la construction et l'efficacité de ce réseau.

Séminaire national sur la médiation :

Ce séminaire s'est déroulé du 8 au 10 juin 2022 à Bordeaux.

Les actualités de la Branche ont été présentées par Frédéric Marinacce, Directeur du Département des politiques familiales et de l'action sociale (Dpfas).

Camille Lejeune de la Caf de Paris, nous a fait un point sur les réclamations à la suite d'une étude faite par sa Caf.

A l'occasion de ce séminaire, Catherine Duchemin, avant de prendre une retraite bien méritée, nous a présentée Christelle Dubos, nouvelle Médiatrice nationale. Mme Dubos a la charge de la protection des droits, des valeurs de la République et de la déontologie.

La clôture du séminaire a été effectuée par Nicolas Grivel, Directeur général de la Cnaf.



Lettre au réseau n° 2022-042 du 1 septembre 2022 :

Les objectifs de cette lettre réseau sont :

- De définir une doctrine précisant les typologies de situations pouvant faire l'objet d'une recommandation de la part du médiateur (recommandation en équité)
- De distinguer les recommandations des autres outils du médiateur ;
- De mettre à disposition des médiateurs des livrables utiles pour déterminer l'opportunité de formuler une recommandation et construire celle-ci.

Rencontre annuelle avec les délégués de la Défenseure des droits :

Comme tous les ans, cette rencontre a lieu avec le Directeur de la Caf de l'Orne. En 2022, elle s'est déroulée le 8 novembre. Elle permet d'échanger sur les attendus des uns et des autres, sur le bilan de l'année écoulée et sur les pistes de réflexion qui en découlent, les projets de la Caf par exemple les actions de communication pour la prévention des indus, ainsi que sur les dossiers complexes reçus par les délégués à la Défenseure des droits.

Création d'un Sharepoint médiation :

L'espace collaboratif est arrivé en fin de vie. Il a été remplacé par un Sharepoint médiation, où nous pouvons retrouver toute l'actualité et la « vie du réseau des médiateurs ». Il a été mis à disposition des médiateurs le 14 novembre 2022. Il se trouve dans le tableau de bord de la médiation.

Point sur les réclamations :

Face aux différentes difficultés rencontrées en 2022, il a été demandé aux équipes de traiter les réclamations comme le courrier courant (idem pour les mails).

Ainsi, les priorités étaient axées sur le rétablissement des droits, la prévention de la rupture, l'accès aux droits, le traitement des mutations...

De fait, sous l'effet d'un solde moyen à 5,98 jours et d'un délai de traitement qui s'est dégradé, l'insatisfaction des allocataires s'est accentuée.

Le délai de démarche « Réclamations PF » est de 25,7 jours en 2022 soit le double de la région (12,2 jours).

Une amélioration du taux est intervenue en fin d'année qui correspond à la diminution de notre solde de pièces à traiter.

Cela a eu aussi un impact du fait des difficultés d'accès à la plateforme téléphonique puisque certains allocataires tentent donc de passer par la médiatrice afin de les aider à résoudre leurs problèmes.



L'ACTIVITÉ DE LA MÉDIATRICE À LA CAF DE L'ORNE

Outre la médiation, la médiatrice est aussi :

- ✓ Coordinatrice démarche qualité intégrée (Dqi) pour ce qui concerne les prestations légales. La médiation fait partie de toutes les revues des processus prestations légales. Elle échange à ce sujet avec les pilotes de processus lors des points d'étape (s'ils sont impactés par les saisines en cours). De plus, elle travaille sur la prévention des indus en collaboration avec la Directrice comptable et financière ;
- ✓ Pilote du processus réclamations. Des ateliers réclamations ont lieu une fois par trimestre en présence du Directeur, de la Directrice comptable et financière, de la Responsable contentieux-recouvrement et de la Responsable ligne du public. Un travail doit être engagé auprès des gestionnaires conseil allocataires (Gca) sur la qualité de la réponse à apporter aux allocataires, principale source de saisines de la médiation ;
- ✓ Responsable du Pôle qualité et contrôles, en charge de la lutte contre la fraude et du contrôle sur place (et donc pilote de ces deux processus). Cela lui permet d'intervenir sur les dossiers présentés en Commission administrative fraude (qu'il y ait ou non une demande de médiation). A la Caf de l'Orne, la phrase « le doute profite à l'allocataire » est parfaitement bien appliquée et les pénalités sont vues en tenant compte des situations de famille qui sont parfois sensibles.

Depuis la modification de l'organigramme opérée début 2023, la médiatrice est coordinatrice de la démarche qualité intégrée (Dqi) non seulement pour les prestations légales mais aussi pour les services supports.

Elle est aussi devenue Relais informatique et libertés (Ril).

En interne, un lien est fait :

- ✓ avec le responsable des conseillères en accompagnement social et familial (Casf) : en 2022, la médiatrice a sollicité le responsable afin d'aider une famille en difficulté,
- ✓ avec le Pôle allocataires:
 - sollicitations des référents techniques,
 - demandes pour d'effectuer des rendez-vous des droits pour des allocataires en difficultés,
 - information des managers du Pôle si les anomalies sont du fait d'un agent,
 - retours aux pilotes de processus.
- ✓ Avec le service recouvrement-recours. En effet lors d'une saisine, et lorsqu'il y a un trop-perçu enregistré dans le dossier allocataire, une demande de suspension du recouvrement est immédiatement et systématiquement effectuée auprès du service Recouvrement-Recours, en attente de la nouvelle étude du dossier. Les agents de ce service procèdent très rapidement à la suspension du recouvrement (le jour même ou au plus tard le lendemain matin en général).

En externe, le réseau des médiatrices Caf fonctionne très bien à travers de nombreux échanges afin d'aider les unes et les autres dans la résolution des dossiers.

Un lien convivial et de confiance est établi avec les deux délégués de la Défenseure des droits. Un point annuel est effectué avec la Direction de la Caf de l'Orne, les deux délégués et la médiatrice.

Un lien a été établi depuis 2021, avec le médiateur de la Caisse primaire d'assurance maladie et un agent de direction de la Msa.

Elle est sollicitée aussi par différents ministères mais principalement par le ministère de la Santé et de la Solidarité, avec qui elle a des échanges ponctuels.





L'ORGANISATION DE LA MÉDIATION

LE PÔLE MÉDIATION DE LA CNAF :

Il est composé de quatre personnes :

- Christelle Dubos, Médiatrice nationale, en charge de la protection des droits, des valeurs de la République et de la déontologie,
- Catherine Duchemin, responsable du pôle en charge de l'animation du réseau, jusqu'à la mi-2022 et son départ à la retraite,
- Sophia Drici, médiatrice administrative,
- Emmanuelle Liabeuf, médiatrice administrative,
- Anne Vallette, médiatrice administrative depuis le 2 novembre 2021.

La médiatrice administrative de la Caf de l'Orne en profite pour les remercier pour leur disponibilité, leur patience et leur soutien. Un grand MERCI à Catherine et une très belle retraite.

Le groupe de travail national composé des référents régionaux et des médiatrices de la Cnaf, est animé, depuis le départ de Catherine Duchemin, par Sophia Drici du pôle médiation de la Cnaf. Il se réunit tous les deux mois pour faire vivre le réseau. Les séminaires nationaux sont préparés en partenariat avec les référents régionaux.

Le pôle médiation de la Cnaf organise tout les ans un séminaire national des médiateurs. Ce séminaire se déroule en présentiel sur deux jours et rassemble les médiatrices et médiateurs des 101 Caf.

AU NIVEAU RÉGIONAL :

Le réseau possède des référents régionaux au nombre de 1, 2 ou 3 en fonction des régions.

Pour la région Normandie-Bretagne, Ludivine Caulier, médiatrice de la Caf de Seine-Maritime et Isabelle Herdier, médiatrice de la Caf des Côtes d'Armor, ont été nommées référentes régionales. Elles sont un réel appui en cas de besoin.

Les référentes régionales ont organisé les réunions pour les médiatrices normandes et bretonnes. En 2022, trois de ces réunions ont eu lieu par Teams, la quatrième en présentiel :

- 10 mars 2022 en Teams,
- 19 mai 2022 en Teams,
- 15 septembre 2022 en Teams,
- 10 et 11 octobre 2022 en présentiel.

La médiatrice administrative de la Caf de l'Orne en profite pour remercier les référentes régionales toujours aussi efficaces et sympathiques, pour leur disponibilité, leur soutien et leur bonne humeur constante ainsi que pour la qualité des réunions, toujours très enrichissantes.

Les référentes régionales sont sollicitées par les médiatrices lorsque ces dernières rencontrent des problèmes à tous niveaux et en lien avec la médiation.

Les référents régionaux préparent le séminaire annuel des médiateurs avec le Pôle national.



A LA CAF DE L'ORNE :

La médiatrice nommée au 1^{er} janvier 2018, est aussi responsable du Pôle qualité et contrôles.

Afin d'assurer une prise en charge rapide des dossiers ainsi qu'une qualité de traitement, en accord avec le responsable du pôle allocataires, il a été décidé que l'équipe des référents techniques viendrait en soutien à la médiatrice pour l'étude des dossiers complexes. Pour les dossiers simples ceux-ci seront étudiés par les gestionnaires du service lutte contre la fraude, si besoin.

Depuis la mise en place d'une nouvelle organisation au sein de la Caf de l'Orne, les demandes auprès des référents techniques doivent être effectuées via l'appli G@ci. Cela permet un meilleur suivi, une meilleure traçabilité et des réponses plus rapides.

En novembre 2022, une rencontre a eu lieu avec les Délégués de la Défense des droits : Messieurs Philippe Delachaussee et Philippe Cattiaux, le Directeur et la médiatrice. Cette réunion a permis de faire un point de situation sur les dossiers médiation, les difficultés rencontrées par les délégués ou la médiatrice, les projets de la Caf concernant l'accès aux droits ainsi que sur la communication effectuée auprès des allocataires.

Depuis décembre 2022, le département de l'Orne n'a plus qu'un délégué de défenseur des droits : M. Philippe Cattiaux.



LES OUTILS DE LA MÉDIATION

LE TABLEAU DE BORD MÉDIATION :

Ce tableau comporte six onglets :

- **Accueil**, où nous retrouvons les informations récentes, ainsi que « nos trucs et astuces »,
- **Dossiers**, afin d'enregistrer nos saisines et d'avoir un suivi précis de nos demandes de médiation,
- **Synthèse** afin d'avoir une vue d'ensemble de notre activité en cours ou passée (maximum de trois années en comptant celle en cours),
- **Nouveauté : le Sharepoint médiation**. Celui-ci vient remplacer l'espace collaboratif que nous avons. Nous y retrouvons toute l'actualité, les documents de référence, le forum de discussion, l'agenda, l'annuaire du réseau, les formations... Ce Sharepoint est très important car il est source de nombreuses informations et riche d'échanges.
- **Documentation** où nous retrouvons la documentation utilisateur,
- **Administration Caf** où nous retrouvons des requêtes afin de pouvoir faire nos statistiques et notre analyse.

Cet outil évolue en fonction des besoins et des remontées des médiatrices à la Caisse nationale. Il est mis à jour par Stéphane Lescarbotte de la Caf de Seine-Maritime.

LE LIVRET D'ACCUEIL DU MÉDIATEUR :

Dans ce livret, nous retrouvons différentes informations dont, entre autres, la définition et la doctrine de la médiation, son organisation et la boîte à outils du médiateur...

LE RAPPORT D'ACTIVITÉ :

Ce rapport est non seulement un outil de communication mais aussi un outil de gestion. En effet, il doit permettre une analyse de l'activité de médiation (quantitatif et qualitatif). Il est partagé avec les délégués de la Défenseure des droits et le Pôle allocataires.

LES RECOMMANDATIONS EN ÉQUITÉ :

Il y a parfois des cas de figure que le législateur ne peut pas prévoir (ou a oublié de prévoir), qui appellent une solution humaine ad hoc et non une application mécanique de droit. L'équité permet d'adapter les conséquences de la loi aux circonstances, à la singularité des situations et des personnes.

Le médiateur peut être amené à formuler des recommandations en équité lorsqu'une décision provoque des effets injustes, disproportionnés ou contraires à l'esprit des textes. Le médiateur ne contredit pas la loi mais intervient sur ses limites. Par exemple, l'accès à la PrePaRe peut être refusé à une personne bénéficiaire d'une pension d'invalidité parce que la pension prime sur le salariat alors que cette personne travaille et cotise. Dans cet exemple la situation a été remontée par la Cnaf, auprès de la Direction de la Sécurité sociale pour une préconisation d'évolution de la réglementation.

Ces recommandations doivent être exceptionnelles et ne concerner que des situations spécifiques et particulières.

Pas de recommandation en équité formulée en 2022, mais une demande de décision auprès de la Direction afin d'effectuer une régularisation de dossier en faveur de Madame.

En effet, Madame et Monsieur sont séparés depuis 12 ans. Du fait d'un état de santé fragile (en arrêt maladie pour une Affection de Longue Durée, Madame a demandé à Monsieur de garder les enfants pendant le mois de juin et de les avoir uniquement le week-end. Monsieur a fait signer un document à Madame mentionnant qu'il avait la garde des enfants à temps complet, à compter de juin.

Monsieur en a profité pour déclarer à la Caf qu'il n'y avait plus de garde alternée mais qu'il avait les enfants à temps complet pour une durée indéterminée. De ce fait, il est passé « allocataire principal ». Cependant, les enfants ont fui le domicile de leur père, peu de temps après leur arrivée, du fait de violence verbale et physique sur du mobilier qu'il a cassé.

Des mains courantes ont été déposées au Commissariat par les enfants et Madame. Sur celles-ci, il était mentionné que les enfants ne voulaient pas retourner au domicile de leur père.

Malgré cela Monsieur restait allocataire principal.

Madame ne voulait pas que Monsieur sache que nous avons les mains courantes, elle craignait des représailles. Sous prétexte d'un contrôle de situation, nous avons donc interrogé Monsieur sur la situation des enfants. Ce dernier nous a fait une fausse déclaration en mentionnant qu'ils étaient toujours à son domicile.

Nous lui avons donc demandé un jugement stipulant qu'il avait bien la garde des enfants. Jugement non transmis, nous avons donc pu régulariser le dossier et Madame a pu de nouveau bénéficier des prestations en tant qu'allocataire principale (la situation avant juin a été reprise). Un rappel de 2 630 € a été effectué à Madame.



LE BILAN DE L'ANNÉE

Les statistiques des tableaux sont calculées à partir des dossiers clos et par rapport à la date de prise en charge. Les « Hors médiations » ne sont pas pris en compte.

GÉNÉRALITÉS CHIFFRÉES :

↳ Les évolutions des demandes :

Saisines	2020		2021		2022	
Reçues	40		47		47	
En cours en fin d'année	2	5%	2	4,35%	4	8,51%
Dossiers clos	38	95%	44	93,48%	43	91,49%
Sans suite	0	0	1	2,17%	0	0,00%

Absence de démarche préalable			10		4		Dossiers étudiés
Demandes de renseignements	1		4		0		
Engagement contentieux	1				1		Dossiers non étudiés
Hors branche Famille			1				

Totaux des dossiers étudiés en médiation 41 60 51

Les dossiers en « absence de démarche préalable » sont des dossiers qui ont été traités par la médiatrice et qui concernent par exemple des réclamations « sensibles » ayant toutes les chances de revenir à la médiation, demandes de la Direction ou des demandes des délégués de la Défenseure des droits.

Les dossiers qui font l'objet d'un engagement contentieux ne doivent pas faire l'objet d'une étude au titre de la médiation (loi n° 2018-727 du 10 août 2018) :

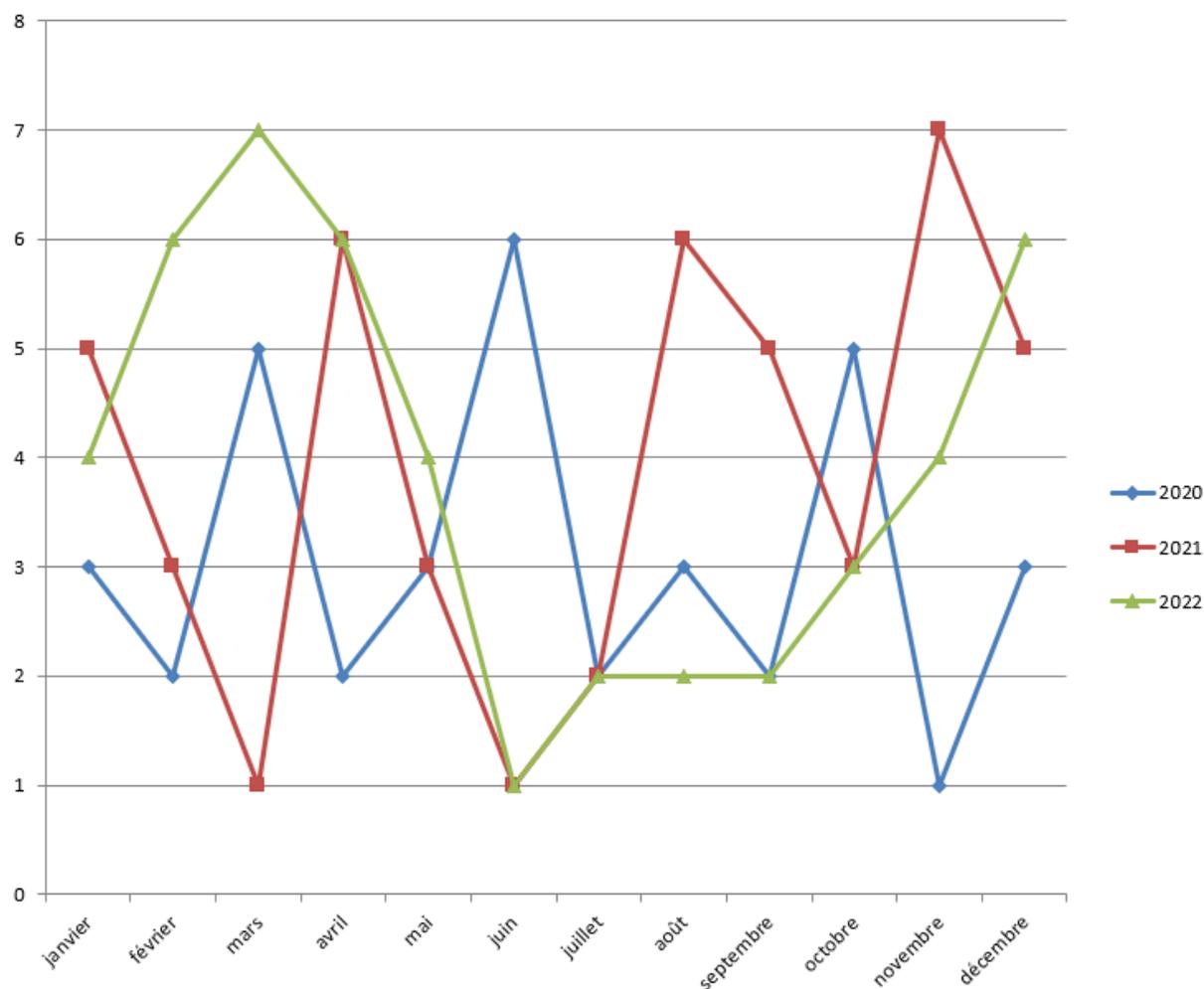
Article L217-7-1 – II : Toute réclamation mentionnée au I ne peut être traitée par le médiateur que si elle a été précédée d'une démarche du demandeur auprès des services concernés de l'organisme et si aucun recours contentieux n'a été formé. L'engagement d'un recours contentieux met fin à la médiation.

De ce fait, un courrier de refus de prise en charge est adressé à l'allocataire : un seul cas en 2022.

En 2022 (contrairement à 2019 et 2020), nous constatons une stabilisation des sollicitations par rapport à 2021 (47 saisines pour ces années)

Dans ce suivi, ne sont pas comptabilisés les dossiers qui arrivent en médiation sans avoir fait l'objet d'une réclamation au préalable. Ceux-ci sont orientés directement vers le Pôle allocataires, un courrier est adressé à l'allocataire pour l'en informer.

↳ Réception des sollicitations par mois pour les saisines médiations :



Contrairement à 2021 où le nombre de saisines a été plus important sur le dernier trimestre, c'est au premier trimestre 2022 qu'il y a eu le plus de saisines.

DONNÉES SOCIOLOGIQUES :

Le nombre de dossiers enregistrés est de 47, le nombre clos est de 43, en cours 4. Sur certains tableaux, il peut apparaître un chiffre différent. En effet, cela dépend de la situation de l'allocataire au moment de l'enregistrement du dossier, de son affiliation à la Caf de l'Orne (en cas de mutation) et si toutes les situations (familiales, professionnelles, ressources...) sont bien connues au dossier.

↳ Répartition par catégorie de foyer :

Situation familiale	2021						2022					
	Cnaf		Ensemble des Caf		Caf de l'Orne 611		Cnaf		Ensemble des Caf		Caf de l'Orne 611	
 Personne isolée	187	53%	10 702	49,1%	26	55,32 %	169	51,2%	9 913	47,6%	20	48,8%
 Famille monoparentale	52	14,7%	4 045	18,6%	3	6,38%	48	14,5%	4 006	19,2%	11	26,8%
 Couple sans enfant	50	14,2%	2 831	13%	9	19,15 %	50	15,2%	2 531	12,1%	4	9,8%
 Couple avec enfant	64	18,1%	4 198	19,3%	9	19,15 %	63	19,1%	4 387	21,1%	6	14,6%
Totaux	353	100%	21 776	100%	47	100%	330	100%	20 837	100%	41	100%

Pour 2022, alors que pour la Cnaf et l'ensemble des Caf, les saisines « médiation » ont légèrement diminué, la Caf de l'Orne a subi une baisse plus importante de l'ordre de 6,5 % concernant les personnes isolées. La réception des saisines pour cette catégorie d'allocataires est cependant relativement identiques aux réceptions de la Cnaf et de l'ensemble des Caf.

Nous pouvons aussi retrouver une baisse de la réception des saisines concernant les couples sans enfant (-9,30 %) et les couples avec enfant (-4,55 %). Nous sommes en dessous des taux de saisines Cnaf et de l'ensemble des Caf.

Ces baisses sont compensées par une forte augmentation des saisines faites par les familles monoparentales (+20,40 %).

Malgré ces variations de taux de saisines, les personnes isolées restent celles qui saisissent le plus souvent la médiatrice. Elles sont suivies par les familles monoparentales contrairement à 2021, où les couples avec enfant figuraient en deuxième position des saisines.

↳ Répartition par catégorie d'activité :

Catégorie d'activité	2021						2022					
	Cnaf		Ensemble des Caf		Caf de l'Orne 611		Cnaf		Ensemble des Caf		Caf de l'Orne 611	
Salarié - <u>Eti</u>	116	35,2%	6 809	35,6%	12	29,3%	132	36,1%	7 928	38%	19	46,3%
Inactifs – sans activité	134	40,6%	6 517	34%	18	43,9%	141	38,5%	6 894	33,1%	15	36,6%
Chômeurs	49	14,8%	4 099	21,4%	10	24,4%	63	17,2%	4 145	19,9%	7	17,1%
Infirmes – handicapés - invalides	31	9,4%	1 732	9%	1	2,4%	30	8,2%	1 882	9%	0	0
Totaux	330	100%	19 157	100%	41	100%	366	100%	20 849	100%	41	100%

Pour 2022, il n'y a eu aucune saisine de la part de personne handicapée. Les salariés-Eti représentent près de 50 % des saisines (46,3 % en 2022 contre 29,3 % en 2021). Les saisines effectuées par les inactifs-sans activité diminuent par rapport à 2021 (36,6 % contre 43,9 % en 2021) mais restent dans la moyenne Cnaf et ensemble des Caf.

↳ Répartition selon le Quotien Familial (QF) :

Quotient familial (QF)	2021						2022					
	Cnaf		Ensemble des Caf		Caf de l'Orne 611		Cnaf		Ensemble des Caf		Caf de l'Orne 611	
Entre 1 et 500€	127	46,4%	7 369	48,1%	18	60%	130	44,4%	7 405	45,2%	18	60%
Entre 501 et 1 000€	107	39%	6 072	39,6%	10	33,3%	117	39,9%	6 888	42,1%	9	30%
Supérieur à 1 000€	40	14,6%	1 880	12,3%	2	6,7%	46	15,7%	2 077	12,7%	3	10%
Totaux	274	100%	15 321	100%	30	100%	293	100%	16 370	100%	30	100%

Treize dossiers n'ont pas été comptabilisés dans ce tableau :

- Neuf dossiers dont les ressources n'ont pas été transmises à la Caf de l'Orne, les dossiers ayant été mutés,
- Quatre dossiers pour lesquels les allocataires n'ont pas transmis leurs ressources car plus de droit aux prestations depuis 2020-2021 ou janvier 2022.

Constat : Toujours un taux de saisines important de la part des allocataires ayant un QF compris entre 1 et 500 €. Ce taux de saisines est largement supérieur aux taux de saisines de la Cnaf et de l'ensemble des Caf. Il reste, cependant, stable par rapport à 2021.

Une diminution des saisines pour les allocataires ayant un quotient compris entre 501 et 1 000 € et de ce fait, une augmentation des saisines des allocataires ayant un quotient supérieur à 1 000 €.

Par rapport à l'ensemble des caf et la Cnaf, pour les quotients compris entre 501 et 1 000 €, l'ensemble des caf a le taux de saisines le plus important 42,1 % (30 % pour la Caf de l'Orne).

LES DEMANDES :

ÉMETTEUR :

	2020	Taux	2021	Taux	2022	Taux
Allocataires	21	55,3 %	23	51,1 %	18	41,9 %
Services Internes	2	5,3 %	3	6,7 %	0	0
Cnaf ou Caf	2	5,3 %	2	4,5 %	3	7 %
Tiers	3	7,9 %	1	2,2 %	2	4,7 %
État	2	5,3 %	1	2,2 %	3	7 %
Élus	1	2,6 %	0	0	0	0
Défenseur des droits	6	15,7 %	10	22,2 %	12	27,9 %
Médiateur externe	0	0	0	0	1	2,3 %
Autre	1	2,6 %	5	11,1 %	4	9,3 %
Total	38	100 %	45	100 %	43	100 %

Comme en 2021, les demandes de médiations les plus nombreuses proviennent des allocataires, malgré une baisse importante (41,9 %) par rapport à l'an dernier (51,1 %). Les saisines de la Défenseure des droits viennent en seconde position et sont en hausse (22,2 % en 2021 à 27,9 % en 2022). A elles deux, elles représentent presque 70 % des saisines. Les autres modes de saisine sont en augmentation mais peu parlant du fait du nombre peu important.

Sur les deux délégués, un seul effectue des saisines régulièrement. Pour le second cela reste ponctuel.

A noter :

- quatre saisines ont fait l'objet d'une suspension du recouvrement contre six en 2021 et cinq en 2020, ces dossiers n'ont pas forcément de lien avec les dossiers « fraude ». De ce fait, il y a eu moins de saisines avec une créance en cours.

LES DELAIS DE PRISE EN CHARGE :

Délais (en jours)	2021			2022		
	Cnaf	Ensemble des Caf	Caf de l'Orne 611	Cnaf	Ensemble des Caf	Caf de l'Orne 611
Prise en charge	4,74	12,06	4,20	4,25	14,14	10,27
Transmission	0,42	0,31	0	2,37	2,02	2,85
Prise en charge médiateur	4,32	11,75	4,20	1,88	12,12	7,41
Traitement	31,54	21,65	35,24	37,35	21,21	40,44
Réel	36,28	33,71	39,44	41,60	35,35	50,71

Concernant les délais, le seul objectif à ce jour, est que la prise en charge soit inférieure à 8 jours. La Caf de l'Orne prend en charge dans un délai de 10,27 jours ce qui est en nette hausse par rapport à 2021. Toutefois, le délai de prise en charge de la Caf de l'Orne est inférieur au délai de l'ensemble des Caf. Cette année, un critère a été ajouté : le délai de transmission de la saisine. En effet, pour une partie, celles-ci arrivent via les corbeilles Nims (applicatif de traitement des demandes de prestations). Du fait de retard de traitement, les saisines médiations arrivent un peu plus tard à la médiation. 2,85 jours de délai de transmission pour la Caf de l'Orne, légèrement supérieur à celui de l'ensemble des Caf et de la Cnaf.

Par ailleurs, concernant le délai de traitement, les dossiers sont de plus en plus complexes, bien souvent des demandes de pièces justificatives sont faites aux allocataires afin de procéder à l'étude complète du dossier. Pour nombre d'allocataires, les pièces justificatives sont arrivées très tardivement voire pas du tout. Pour certains allocataires, il a été nécessaire de faire intervenir une Casf et/ou de programmer un rendez vous des droits.

L'ORIGINE DE LA DEMANDE :

	2020	Taux	2021	Taux	2022	Taux
1 ^{ère} saisine	19	47,50 %	21	34,4 %	16	31,4%
Suite démarche préalable			21	34,4 %	25	49%
Réitération	3	7,5 %	5	8,2 %	6	11,8 %
Suite réclamation non aboutie	18	45 %	0	0	0	0
Hors médiation	0	0	14	23 %	4	7.8 %
Total	40	100 %	61	100 %	51	100 %

Six réitérations cette année (contre cinq en 2021), elles concernent principalement :

- des allocataires qui veulent à tout prix obtenir satisfaction malgré la législation qui est correctement appliquée par le gestionnaire conseil. Pour deux dossiers, nous avons fait valoir l'article de loi sur des demandes abusives.
- un bailleur qui ne comprenait pas que la Caf puisse avoir le droit de retenir un trop perçu, concernant son locataire, sur le versement de l'aide au logement qui lui était destiné. La responsable du Pôle logement/habitata aussi transmis les explications au bailleur.

LE MODE DE SAISINE :

Depuis 2018, les saisines se font principalement par courriel environ 70 % des demandes. 21 % le sont par courrier. Les saisines faites par téléphone concernent uniquement les délégués Défenseur des droits.

MODE DE RÉPONSE :

	2020	Taux	2021	Taux	2022	Taux
Courrier	16	42,10 %	14	31,8 %	7	16,3 %
Courriel	12	31,6 %	17	38,6 %	15	34,9 %
Téléphone	1	2,6 %	4	9,10 %	16	37,2 %
Rendez vous	1	2,6 %	1	2,30 %	0	0
Autres	8	21,1 %	8	18,20 %	5	11,6 %
Total	38		44	100 %	43	100 %

De manière générale, concernant les sollicitations des délégués de la Défenseure des droits, une réponse téléphonique est apportée dès que possible, avec une confirmation écrite ultérieure si besoin (comptabilisées dans téléphone).

Concernant les cinq « autres » il s'agit d'explications données aux allocataires avec confirmation écrite (courrier ou courriel), les dossiers étant complexes, un échange oral était préconisé.

LES TROIS PRINCIPALES PRESTATIONS IMPACTÉES :

Les trois principales Prestations concernées par une saisine (Caf61)	2021						2022					
	Cnaf		Ensemble des Caf		Caf de l'Orne 611		Cnaf		Ensemble des Caf		Caf de l'Orne 611	
1-Logement	148	41,3%	8 005	40,6%	20	44,4%	158	40,4%	8 655	40%	10	24,4%
2-Prime d'activité	47	13,1%	3 254	16,5%	8	17,8%	50	12,8%	3 770	17,4%	6	14,6%
3-Rsa	62	17,3%	5 035	25,5%	6	13,3%	63	16,1%	5 118	23,7%	6	14,6%
4- Prestations Familiales	46	12,8%	3 358	17%	2	4,4%	46	11,8%	3 939	18,2%	14	34,1%

Le logement reste la principale sollicitation pour la Cnaf et l'ensemble des Caf alors que pour la Caf de l'Orne en 2022 les principales saisines concernent les Prestations Familiales que pour la Caf de l'Orne.
 Pour la Caf de l'Orne, les saisines logement interviennent en seconde position, suivi du Rsa et de la Ppa en troisièmes prestations concernées par une saisine.
 Concernant l'ensemble des Caf, les saisines concernant les Prestations Familiales arrivent en troisième.

SPÉCIFICITÉS :

Thèmes	2021			2022		
	Cnaf	Ensemble des Caf	Caf de l'Orne 611	Cnaf	Ensemble des Caf	Caf de l'Orne 611
Fraude	3,1%	7,4%	13,3%	3,1%	5,7%	2,4%
Suspension délais recours	0,3%	0,6%	0%	0%	0,7%	0%
Suspension délais recouvrement	0%	1,5%	13,3%	0%	1,1%	9,8%
Reversement suite retenue excessive	0,6%	1,3%	2,2%	0%	1,4%	0%

En application des directives, les délais de recours et de recouvrement sont suspendus en attente de l'étude du dossier et afin de permettre à l'allocataire de faire sa demande de remise de dette. Précision : lorsque la médiatrice invite l'allocataire à faire une remise de dette, elle lui laisse un mois pour faire parvenir sa demande. A l'issue de ce mois, si la Caf n'a pas reçu la demande de remise de dette, la médiatrice informe l'allocataire que les retenues sur prestations vont reprendre. Elle fait lever la suspension par le service recouvrement.

La Caf de l'Orne a un taux beaucoup plus important que la Cnaf et l'ensemble des Caf concernant la suspension du délai de recouvrement. A la Caf de l'Orne, c'est une priorité dans l'attente d'une nouvelle étude de dossier.

CAUSE (selon de le médiateur) : Reprise de l'intitulé qui figure dans le TdB national Médiations

	2020	Taux	2021	Taux	2022	Taux
Délai de traitement	0	0	1	2,2 %	6	14 %
Erreur de liquidation	1	2,60 %	2	4,6 %	3	7 %
Erreur Législation	1	2,60 %	0	0	0	0
Réponse Caf inadaptée	0		2	4,6 %	0	0
Absence réponse Caf	0	0	1	2,2 %	1	2,3 %
Dysfonctionnement informatique	1	2,60 %	2	4,6 %	1	2,3 %
Pas d'erreur Caf	35	92,1 %	36	81,8 %	29	67,4 %
Total	38	100 %	44	100 %	40	100 %

Pour 2022, nous constatons une augmentation des saisines concernant le délai de traitement. En effet, lors de réclamations, écrites ou orales, il a été répondu aux allocataires que leur dossier serait traité sous 2 à 3 mois. Ce qui a généré des problèmes financiers pour certains d'entre eux. La médiatrice a été saisie afin que les dossiers soient étudiés au plus vite. Il n'y avait pas de situation particulière sur ces dossiers.

Tout comme en 2019 (83 %), 2020 (92 %), et 2021 (82 %), la majeure partie des saisines médiations de 2022 (67,4 %) n'est pas due à une erreur Caf. Pour autant, même si le taux est en baisse, il est dû principalement à une augmentation des saisines liées au délai de traitement des dossiers et dans une moindre proportion à une augmentation des saisines pour « erreur de liquidation ».

De manière générale, les gestionnaires conseil font la juste application de la législation et les dossiers sont correctement été liquidés.

Concernant le taux des saisines de 67,4 %, il s'agit d'allocataires qui veulent s'assurer qu'il n'y a vraiment pas d'erreur dans leur dossier et qui souhaitent surtout des explications plus précises quant aux :

- ~ Conditions d'attribution des Prestations,
- ~ Conditions de ressources,
- ~ Retenues sur les prestations.

Tout comme les autres années, les erreurs de liquidation et l'absence de réponse, ont fait l'objet d'un signalement auprès des cadres du service prestations.

MOTIF DE LA DEMANDE (selon l'allocataire) :

	2020	Taux	2021	Taux	2022	Taux
Absence de réponse	0	0	0	0 %	0	0 %
Absence de paiement	0	0	1	2,2 %	10	24,4 %
Non prise en compte Pj fournies	0	0	1	2,2 %	2	4,9%
Incompréhension décision Caf	11	28,90 %	14	31,1 %	4	9,8 %
Incompréhension trop perçu ou remboursement	6	15,8 %	5	11,1 %	6	14,6 %
Insatisfaction conditions accueil	0	0	0	0 %	0	0 %
Difficulté joindre Caf au téléphone	0	0	1	2,2 %	0	0 %
Insatisfaction site internet	0	0	0	0 %	0	0 %
Insatisfaction accueil personnel	0	0	0	0 %	0	0 %
Autres motifs	23	63,2 %	22	48,9 %	19	46,3%
Total	40	100 %	44	100 %	41	100%

Il s'agit là du ressenti allocataire.

Les « incompréhensions décisions Caf » concernent principalement les réclamations suite à réception de courriers mal compris, mal tournés ou incomplets. Il s'agit d'un manque d'explications sur les courriers envoyés par les gestionnaires conseils ou en automatique. En 2022, ces saisines ont fortement diminué 9,8 % (31,1 % en 2021). **Nous pouvons donc constater une amélioration dans la réponse apportée à l'allocataire.**

Concernant les « incompréhension trop perçu ou remboursement » là encore il s'agit principalement d'un manque d'explication concernant les modalités de calcul et des ressources retenues pour le calcul du trop-perçu.

MODE DE RÉOLUTION :

	2020	Taux	2021	Taux	2022	Taux
Décision maintenue	24	63,2 %	28	63,6 %	21	48,8 %
Décision révisée	14	36,8 %	11	25 %	17	39,6 %
Orientation	0	0	5	11,4 %	5	11,6 %
Total	38	100 %	44	100 %	43	100 %

Le taux concernant les orientations reste le même qu'en 2021 (11,4 % - 11,6 %) par contre 48,8 % des saisines ont fait l'objet d'un maintien de la décision initiale (63,6 % en 2021) et par conséquent 39,6 % des dossiers ont fait l'objet d'une révision (25 % en 2021).

La révision du dossier ne veut pas dire que le dossier a été mal liquidé par le gestionnaire conseil allocataires. La médiatrice peut récupérer des pièces par l'allocataire (ou un tiers) que le gestionnaire conseil allocataires n'avait pas dans le dossier, ou a eu connaissance de faits nouveaux (suite à rendez-vous des droits ou une intervention du délégué de la Défenseure des Droits par exemple).



ET MAINTENANT, QUELLES ACTIONS ?

Dans cette partie, vous trouverez mes propositions d'actions qui pourront être mises en place en partenariat avec mes collègues et après validation de la Direction.

Pour une majorité des cas, il ne s'agit pas d'une véritable demande de médiation, mais plutôt d'une réclamation « sensible », d'un besoin de renseignement, ou d'une explication plus complète que celle apportée sur les courriers Caf, et parfois d'une intervention politique ou d'une demande de renseignements. Une information des agents va être effectuée via ce rapport d'activité.

Cette année trois saisines ont été effectuées par « l'Etat », les services en question ont été alertés sur le fait qu'aucune démarche préalable n'avait été effectuée par l'allocataire.

Les actions restent les mêmes que pour 2021. En effet, du fait de la charge de travail, celles-ci n'ont pas pu être mises en place. De plus, le bilan des réclamations fait ressortir les mêmes difficultés concernant les écrits.

Une sensibilisation voire une formation, des gestionnaires conseil allocataires sur les courriers concernant les trop-perçus doit être de nouveau envisagée pour 2023.

Action 1 :

Je propose de faire un courrier personnalisé pour les dossiers les plus sensibles (exemple : refus Rsa ou Ppa, indus supérieur à 500 €...). La consigne a déjà été donnée, mais n'est pas appliquée par tous les gestionnaires. Cette proposition doit être vue avec le responsable du pôle allocataires afin de ne pas pénaliser la production, car il faudra aussi effectuer une supervision aléatoire.

Action 2 :

Je propose de mettre un accompagnement en place afin d'aider les gestionnaires dans leurs écrits et notamment les sensibiliser sur l'étude de la demande en amont afin de répondre point par point à l'allocataire. Cette proposition doit être vue avec le responsable du pôle allocataires afin de ne pas pénaliser la production. Elle doit être validée par la Direction

Comme en 2021 et tout comme les réclamations, certaines demandes de médiations concernent des dossiers suspendus pour cause de non retour :

- ✓ des contrôles Rac et Datamining.
- ✓ des pièces justificatifs demandées sur les avis de passage des contrôleurs.

Or sur le courrier de demande de pièces comme sur l'avis de passage, il est bien noté que sans réponse de la part de l'allocataire, le versement des prestations sera suspendu.

En 2023, il est prévu une nouvelle opération de phoning auprès des allocataires ayant un rendez-vous avec un contrôleur et faisant l'objet d'un contrôle concernant l'opération de paiement à bons droits et fraude.

Il s'agit d'une part de rappeler à l'allocataire qu'il a un rendez-vous, de lui lister les pièces attendues et de l'alerter sur une suspension certaine si l'intégralité des pièces n'est pas transmise au contrôleur.

Action 3 :

De ce fait, je vais donc proposer une opération de communication qui pourra paraître :

- ✓ à l'accueil, sur les écrans,
- ✓ sur le *caf.fr*,
- ✓ sur *Vies de famille*, pages locales.

DEMANDES D'ÉVOLUTION LÉGISLATIVE :

Aucune demande pour 2022 : pas de problème rencontré quant à l'application de la législation ou son interprétation.



CONCLUSION

Le réseau de la médiation est un réseau très efficace, convivial et professionnel, il est indispensable de le préserver et de maintenir l'état d'esprit qui y règne et cette solidarité générale. Ce réseau est un réel support dans l'activité de médiation, qui devrait être renforcé du fait de l'arrivée de la Médiatrice nationale Christelle Dubos.

Le maintien de la rencontre annuelle avec les délégués de la Défenseure des droits, le Directeur de la Caf de l'Orne et la médiatrice est indispensable pour la qualité de nos échanges et pour montrer l'implication de la Caf dans la résolution des problèmes et la volonté de mettre en place des mesures afin de répondre à l'attente des allocataires et des pouvoirs publics. En 2023, deux nouveaux délégués du défenseur des droits sont attendus, l'Orne devrait donc avoir au total trois délégués de la Défenseure des droits.

La relation de confiance qui s'est instaurée entre la Caf de l'Orne et les délégués de la Défenseure des droits, est une réelle plus value pour la résolution des problèmes.

Tout comme la supervision, la médiation a un rôle important dans l'amélioration continue de nos processus et la qualité de service. Lorsque la saisine de la médiatrice permet de constater une erreur gestionnaire, un échange intervient entre la médiatrice et la responsable d'unité en charge du suivi du gestionnaire en question. Des mesures sont alors prises afin d'accompagner le gestionnaire conseil dans le traitement du dossier (rappel de bonnes pratiques, points techniques ou législatifs...).

Des interventions ponctuelles ont lieu entre la médiatrice et les différents pilotes de processus, plusieurs thématiques sont abordées dont les problématiques rencontrées lors de la médiation. Cela permet de prendre des mesures très rapidement et de sensibiliser rapidement les gestionnaires conseil allocataires.



Soizik HERVÉ

Responsable du pôle qualité et contrôles