ALLOCATIONS FAMILIALES
Caf du Puy-de-Dôme

la sécurité sociale

caf·fr

RAPPORT ANNUEL 2024

Mars 2025

Sommaire

- Éditorial de Monsieur Jean Charles CHAMBOST Directeur
- Mot de la Médiatrice
- Les temps forts 2024

Introduction 10

- Qu'est-ce que la Médiation Administrative ?
- Secret professionnel et Médiation Administrative
- Zoom sur les principaux résultats 2024 de la Caf 63

La médiation en chiffres 21

- **Nombre de saisines et évolution**
- **Evolution du nombre de demandes**
- **L'origine de la demande**
- **L'émetteur de la demande**
- **Les modes de saisine**
- **Les causes de la demande du point de vue de la Caf**
- **Les motifs de la demande du point de vue du demandeur**
- **Les prestations concernées**
- **Les délais de traitement**
- **La typologie des familles**

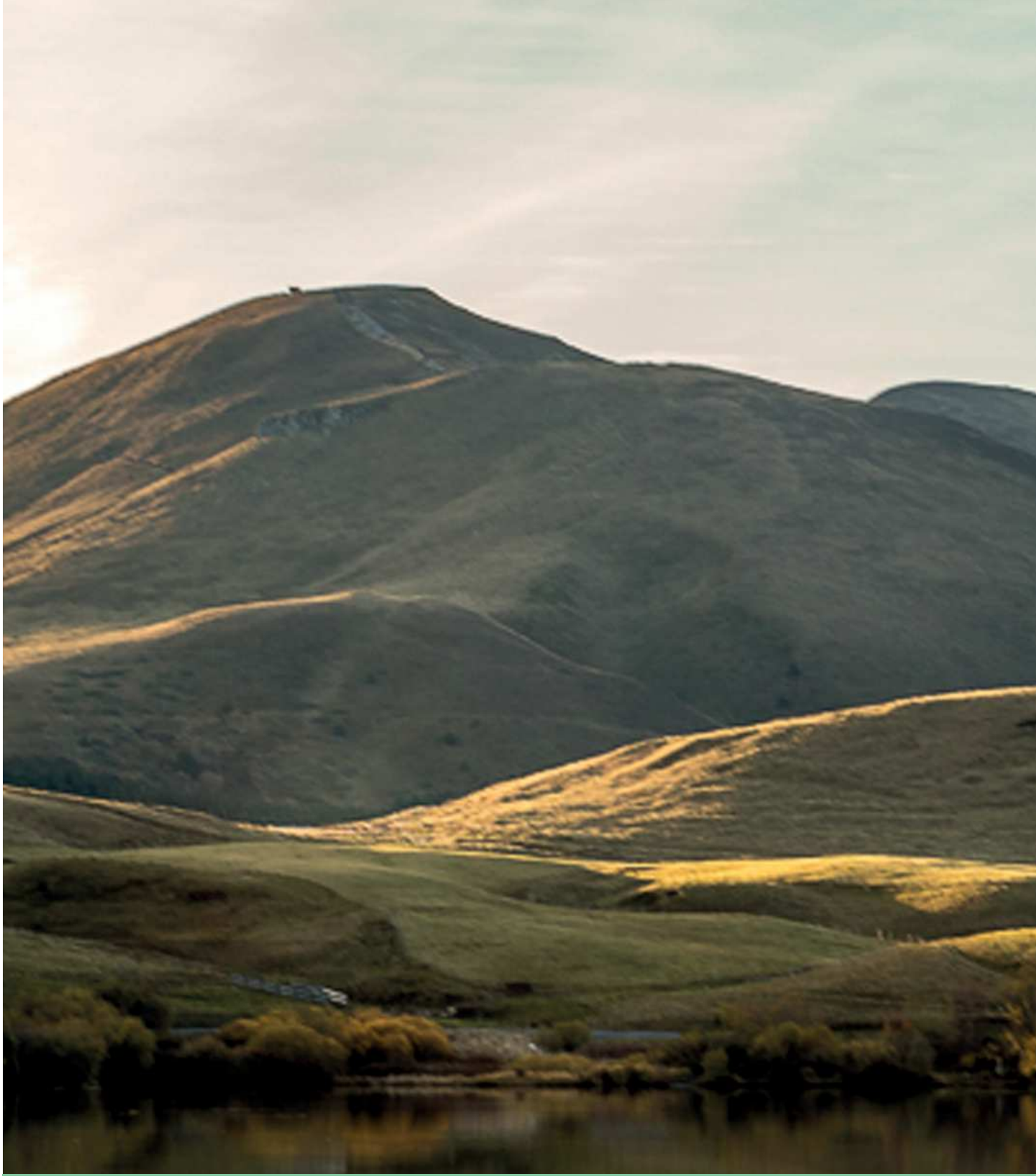
La réponse apportée par la médiation 31

- **Les modes de réponse**
- **Les modes de résolution**
- **L'impact financier**
- **Focus sur les demandes reçues de la Défenseure des droits et de ses délégués**
- **Focus sur les dossiers fraude / suspicion de fraude gérés en médiation**

Constats et préconisations de la médiation 37

Bilan 2024, perspectives et plan de travail 2025 40

Annexes 44



Éditos

« La Médiation Administrative, un Engagement renforcé »

Depuis deux ans, j'ai l'honneur d'occuper le poste de médiatrice administratif au sein de la Caisse d'Allocations familiales du Puy de Dôme. Cette expérience m'a permis de constater l'importance cruciale de la médiation dans la résolution des conflits et l'amélioration de notre qualité de service.
La médiation administrative est bien plus qu'une simple alternative aux procédures judiciaires, elle représente une approche proactive et humaine pour résoudre les différends. En favorisant le dialogue et la compréhension, nous permettons aux allocataires de trouver des solutions équitables et rapides à leurs problèmes, tout en évitant les coûts et les délais aux litiges traditionnels.

En tant que médiatrice à la Caf, j'ai pu constater à quel point cette approche est bénéfique, non seulement pour les allocataires, mais aussi pour l'organisme lui-même, qui gagne en efficacité et en crédibilité.
Au cours de ces deux années, j'ai été confrontée à une multitude de situations, allant des contestations de droits aux prestations familiales aux désaccords concernant les aides au logement.
Chaque dossier est une opportunité de démontrer que la médiation peut transformer des conflits potentiels en solutions constructives. Chaque cas est unique, et c'est cette diversité qui rend le rôle de médiatrice si enrichissant.

Cependant, la médiation administrative ne se limite pas à la résolution des conflits, elle joue également un rôle préventif essentiel. En identifiant les dysfonctionnements et en proposant des améliorations pour éviter que des litiges similaires ne se reproduisent, elle contribue à rendre nos services plus efficaces.
Cette année, j'ai également été nommée Responsable Informatique et Libertés (RIL) et Personne Responsable de l'Accès aux Documents Administratifs (PRADA) de notre organisme. Ces nouvelles responsabilités s'inscrivent parfaitement dans la continuité de mon rôle de médiatrice.

En tant que RIL, je veille à la protection des données personnelles des allocataires, garantissant ainsi leur droit à la confidentialité et à la sécurité de leurs informations. En tant que PRADA, je facilite l'accès aux documents administratifs, renforçant ainsi la transparence et la confiance en notre organisme.
En conclusion, après deux années passées à ce poste au sein de la Caf, et avec mes nouvelles responsabilités de RIL et PRADA, je suis convaincue que la médiation administrative est une composante essentielle de notre mission.
Elle permet de garantir une justice plus humaine et plus accessible, tout en renforçant la transparence et la protection des droits des allocataires.
Je suis fière de contribuer à cette mission au sein de la Caf du Puy de Dôme et je suis déterminée à continuer à œuvrer pour que chaque allocataire puisse avoir confiance en notre engagement à leurs côtés et en la qualité de nos services.

Par ailleurs, je remercie vivement les services pour leur expertise tout au long de l'année qui me permet de traiter au mieux les situations des allocataires qui me sollicitent.

Kathy GUILLAUME
Médiatrice administrative

xxxxx

Jean-Charles CHAMBOST

Directeur de la Caf du Puy-de-Dôme

Les temps forts 2024

THEMES	Période	ACTIONS / EVENEMENTS
Organisation / fonctionnement de la médiation	janvier	La place du médiateur Caf dans le dispositif de médiation devant le tribunal administratif (IT du 16/01/2024) Médiation institutionnelle des Caf et Médiation conventionnelle devant le tribunal administratif.
		La médiation administrative dans la COG La COG 2023-2027 prévoit un Axe 2 : Garantir un accès efficace au juste droit en rénovant le modèle de délivrance des prestations. Pour ce faire elle ambitionne de Sécuriser et accompagner nos publics dans une relation de confiance centrée sur l'accès aux droits et aux services →promotion des dispositifs visant à garantir l'équité de traitement des allocataires. La médiation administrative y jouera un rôle de premier rang. →La mise en œuvre de la téléprocédure médiation s'inscrit dans les actions à mener pour faire évoluer l'approche de la relation de service vers une relation omnicanale.
	mars	Lettre réseau du 21/03/2024 et 12/2024 : Le secret professionnel et les règles de communication de données lors de contacts allocataires →porte sur les demandes d'infos ponctuelles hors échanges automatiques →Rappels des règles, prévenir les situations de conflits d'intérets
	octobre	Lettre réseau du 17/10/2024 : Généralisation de la téléprocédure médiation En réponse aux attentes des allocataires et de l'Etat, la téléprocédure a été développée afin de saisir le médiateur administratif via le site Caf.fr. En parallèle, un plan de travail a été conçu pour les médiateurs afin de prendre en charge les saisines issues de la téléprocédure.

 Réseau Institutionnel des médiateurs	Avril	Réseau Régional des médiateurs : Participation à la réunion régionale des médiateurs : Actualités de la Médiation administrative Cette réunion s'est déroulée à la Caf de l'Ain le 9/04/2024
	juillet	Parution du Rapport d'activité de la médiation administrative année 2023 Cnaf Ce document présente : Notre réseau, les missions du pôle national et des référents Les principaux éléments chiffrés de la médiation Les constats et préconisations articulés autour de 5 thématiques Différents focus sur les projets 2023 Les perspectives pour 2024 Le bilan de l'ensemble des préconisations émises.
	septembre	Participation au corner organisé par le Pôle national : "Secret professionnel et Médiation" (26/09/24) Mise à disposition d'une fiche pratique :"Secret professionnel et Médiation" Cette fiche vise à décliner la LR 2024-061 sur le secret professionnel et à préciser les obligations et bonnes pratiques liées à la confidentialité des informations dont les médiateurs sont détenteurs.
	octobre	Semaine de la médiation du 11 au 18 octobre 2024 Des Web binaires quotidiens pour mieux connaître la médiation dans les autres organismes de Sécurité Sociale - Une présentation de 30 minutes : Les intervenants ont commenté l'organisation de la médiation au sein de leurs organismes et ses particularités. - Un temps d'échanges de 10 minutes : Les participants ont eu l'opportunité de poser leurs questions et de partager leurs réflexions.
	14 et 15 novembre	Participation au 12-ème séminaire des médiateurs organisé par la Cnaf à Lyon Introduction par Christelle DUBOS médiatrice nationale et conclusion de Nicolas GRIVEL, Directeur général de la Cnaf. Actualités des politiques familiales et sociales : Intervention de la Direction des politiques familiales et sociales (Dpfas) de la Cnaf Actualités du réseau par le pôle médiation nationale et Christelle DUBOS Posture du médiateur face à un public sensible : Intervention de Claire FAVRE – psychologue clinicienne et formatrice sur les violences conjugales Travail collectif en ateliers sur le thème de la formation et de l'accompagnement.

 Contibution de la médiation à des projets transverses	mars	Participation Revue de performance processus M2 Remontée des constats annuels de la médiation et des propositions d'améliorations.
	septembre	Participation chantier sur les écrits au service Prestations Participation à la rédaction de modèles d'écrits pour informer l'allocataire d'un indu de manière explicite Mise en ligne sous Kioque à disposition des agents du service Prestations Les modèles de paragraphes sont classés par thème d'indu 11 thèmes : 16 Modèles modèles de notification
 Médiation et évolutions réglementaires		Poursuite d'activité des bénéficiaires d'AAH après 62 ans Les bénéficiaires d'AAH ≥ 80% peuvent poursuivre une activité professionnelle au-delà de 62 ans sans avoir l'obligation de demander leur retraite. L'article 254 de la loi n° 2023-1322 du 29 décembre 2023 de finances pour 2024 prévoit que l'AAH peut être maintenue à partir de 62 ans pour les bénéficiaires en activité ayant un taux d'incapacité supérieur ou égal à 80%, sans qu'ils aient l'obligation de demander une pension de retraite. l' IT 2024-220 a prévu sa mise en application à compter du 1er décembre 2024.

 Communication	avril	Communication externe : →Réunion avec les délégués à la Défenseure des Droits Présentation du rapport d'activité 2023 Médiation administrative et médiation conventionnelle →Article dans le sharepoint national Médiation Résumé de la réunion avec les Défenseurs des droits
	février Avril Octobre novembre	Communication interne : →Présentation de la médiation administrative au CODIREL Présentation des principaux résultats 2023 de la médiation administrative à la Caf 63 →Article sous Cafcom Résumé de la réunion avec les Défenseurs des droits →Article sous Cafcom à destination des agents pour promouvoir la semaine de la médiation administrative - Frise des principales dates de la médiation - Focus sur la médiation administrative →Présentation de la Téléprocédure Médiation : - service Prestations : aux agents d'accueil sur site et Antennes extérieures, aux agents des Unités de production - Service Action sociale : aux travailleurs sociaux

 Médiation et évolutions techniques	Octobre	Evolution du TBN De nouvelles améliorations du tableau de bord afin de répondre aux évolutions du métier et des attentes : * Le détail des statistiques trimestrielles (délais et taux de prise en charge) proposé en jours ouvrés et en jours calendaires. * Le détail du nombre de saisines reçues à la fois par rapport à la date de saisine et par rapport à la date de prise en charge. L'objectif du taux de prise en charge dans un délai de 8 jours au lieu de 10 jours
	Novembre	Lettre réseau du 17/10/2024 : Généralisation de la téléprocédure médiation En réponse aux attentes des allocataires et de l'Etat, une téléprocédure a été développée afin de saisir le médiateur administratif via le site Caf.fr. En parallèle, un plan de travail a été conçu pour les médiateurs afin de prendre en charge les saisines issues de la téléprocédure. Nouvelle tâche sous NIMS : "Gerer la médiation administrative": Cette fonction permet d'adresser à l'alloctaire les courriers de la médiation et leur mise à disposition sous le Caf.fr (recevabilité, irrecevabilité, clôture)

INTRODUCTION

Qu'est-ce que la médiation ?

Définition générale

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

Une demande de médiation est un mécontentement exprimé par un usager à propos du service rendu par la Caf.

Pour qu'une demande de 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
- ✓ Que l'allocataire n'ait pas engagé de contentieux pour ce litige.

Application Caf

Qui est le médiateur administratif ?

Impartialité

Dialogue

Confidentialité

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'usager 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 **examine la demande de l'allocataire et lui apporte une réponse**, que la demande soit recevable ou non.

Quand saisir le médiateur administratif ?

Médiation à tout moment

Après une première démarche

La recevabilité de la demande :

La médiation peut être mise en œuvre pour toute demande d'un usager vers un organisme si elle a été précédée d'une démarche (y compris une réclamation). Cette notion de démarche reste volontairement large, afin d'englober aussi bien les réclamations au sens strict du terme que toute autre manifestation et ce, quel que soit le canal de contact.

À noter : Le dépôt d'une demande de prestation ne saurait être assimilé à une démarche préalable.

En tout état de cause, il conviendra de faire le lien avec le processus « réclamations », en fonction de l'organisation mise en place à ce titre au sein de l'organisme, pour toute réclamation de 1er niveau.

Avant l'engagement d'un recours contentieux

L'engagement d'un recours contentieux (devant les juridictions compétentes) :

L'engagement d'un recours contentieux – auprès de la juridiction compétente – met fin à la médiation. Sur la notion de contentieux, la Direction de la sécurité sociale (DSS) précise que la saisine de la Commission de recours amiable (CRA) ne constitue pas un recours contentieux. La saisine de la CRA rentre dans la catégorie des Recours administratifs préalables obligatoires (Rapo). Le recours contentieux concerne la saisine des tribunaux tels que le Pôle social du Tribunal judiciaire (anciennement Tass) ou le Tribunal administratif.

Qui peut saisir le médiateur administratif ?

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

La demande de médiation peut être formulée par :

- L'allocataire ou son représentant
- Le Défenseur des droits ou ses délégués*
- L'Etat : Présidence de la République, Ministre...
- Des élus : Député, Maire...
- La Cnaf / une autre Caf
- Des tiers : assistante sociale, bailleur, parent, association...
- Des médiateurs externes (Pôle emploi, Cpam...)
- Des services internes...

Comment saisir le médiateur administratif ?

Le médiateur doit être généralement saisi par écrit en exposant le problème rencontré

par téléprocédure sur caf.fr (allocataires)

par courriel via adresse mail dédiée (partenaires)
mediation-caf63@caf63.caf.fr

par courrier à l'attention du médiateur

L'allocataire doit préciser dans sa demande ses nom, prénom, numéro allocataire et expliquer les motifs de sa saisine et les démarches déjà effectuées auprès des services de la Caf.

Qu'est-ce que n'est pas la médiation administrative ?

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, avec la Direction de la Caf, entre ex-conjoints (hors garde alternée), entre bailleur et locataire, entre parents et crèche…*

La médiation ce n'est pas non plus :

- **Les dénonciations**
- **Les réquisitions**
- **Les aides sociales collectives**
- **…**

SECRET PROFESSIONNEL ET MEDIATION

Références
Article R115-5 Code de la sécurité sociale (Loi ESSOC)
LR 2024-061 : Secret professionnel
Guide RGPD et Loi informatique et libertés (Loi du 6 janvier 1978 et son décret d'application n°2019-536 du 29 mai 2019)
IT 2017-099 : Protection des informations sensibles chiffrement
IT 2024-065 : Déploiement de la plateforme Peps

Le secret professionnel constitue un pilier fondamental du métier de médiateur, garantissant la confiance des allocataires et la protection des données sensibles.
Une nouvelle lettre réseau sur le secret professionnel, la LR2024-257 a été publiée fin décembre 2024 et confirme les régles du secret profesionnel et des conditions de la levée.

Contexte Législatif :

La lettre réseau a été diffusée pour clarifier et renforcer les règles concernant le secret professionnel dans le cadre de la médiation administrative.
L'objectf vise à protéger la confidentialité des informations échangées durant les processus de médiation.

Principes Clés :

Confidentialité Absolue : Toutes les informations partagées lors de la médiation sont strictement confidentielles et ne peuvent être divulguées sans le consentement explicite des parties impliquées.

Références légales	Article 9 code civil « Chacun a droit au respect de sa vie privée. »
	L.583-3 du code de la sécurité sociale « tout agent est soumis au secret professionnel.»
	R115-5 CSS : « III.-La médiation est soumise au principe de confidentialité. Les constatations du médiateur et les déclarations recueillies au cours de la médiation ne peuvent être divulguées aux tiers ni invoquées ou produites dans le cadre d'une instance judiciaire ou arbitrale sans l'accord des parties. »

Protection des Données : Les médiateurs sont tenus de protéger les données personnelles et sensibles des parties, en conformité avec les réglementations sur la protection des données.

Données couvertes par le secret Professionnel	• Identification (Données à caractère personnel- DCP) *. • Situation maritale/ familiale. • Coordonnées de contacts. • Informations relatives à ses prestations, ses ressources et démarches auprès de la Caf. **Données à caractère personnel (DCP)* : Toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable (Cf infra Comment ? RGPD). ▪ Un nom. ▪ Un numéro d'identification. ▪ Des données de localisation. ▪ Un identifiant en ligne / une adresse IP. ▪ Un numéro de téléphone ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité.

Limites de la Confidentialité : La confidentialité peut être levée uniquement dans des cas exceptionnels, tels que des obligations légales ou des menaces graves à la sécurité publique.
Le secret professionnel peut être levé dans les cas où la loi impose ou autorise la révélation du secret à un tiers nommément désigné (art 226-14 code pénal).

Il s'agit de l'allocataire, des tiers avec mandat conforme, des tiers autorisés par la loi.
Le médiateur communique uniquement les données en coorélation avec la sollicitation et conformément à la loi.

Exemple : les délégués du Défenseur des droits : Tiers autorisés par la loi dans la limite de leur mandat.

Le Défenseur des droits est un tiers autorisé par la loi en vertu des articles 4 et 20 de la loi 2011-333 du 29 mars 2011. La levée du secret professionnel n'intervient que pour la finalité qui correspond à ses missions.

Le fait d'être autorisé à recevoir des informations personnelles ne signifie pas pour autant qu'il peut avoir accès à toutes les données.
Le Défenseur des droits peut être saisi par toute personne s'estimant lésée dans ses droits et libertés par le fonctionnement d'une administration (art.5 L 2011-333).

Analyser la demande

Action du médiateur :

Vérifier la qualité du tiers qui a saisi le DDD :

- Ce n'est pas un tiers concerné/lésé : opposer le secret professionnel.
- C'est un tiers concerné, je vérifie les informations et la finalité.

Vérifier les informations sollicitées :

- Si les informations sollicitées n'ont aucun lien avec un différend avec la Caf : opposer le secret professionnel.
- Si les informations sollicitées sont en lien avec le différend avec la Caf : Traiter et répondre à la sollicitation du DDD dans les limites de la demande ne pas aller au-delà.

Vérifier la finalité :

- Si la finalité n'est pas en lien avec un différend / une situation qui concerne la Caf : opposer le secret professionnel.
- Si la finalité est en lien avec un différend / une situation qui concerne la Caf : vous répondez au DDD.
-

Comment répondre au DDD ?

- J'adresse une réponse complète à l'allocataire (de manière sécurisée : mon compte, courrier…).
- Je communique au DDD de manière sécurisée uniquement les informations nécessaires qui permettent de répondre à sa sollicitation.

Obligations des Médiateurs :

Renforcement des Obligations de Confidentialité : Les médiateurs doivent maintenir une discrétion totale sur les informations obtenues durant la médiation.
Cela inclut la protection des informations sensibles et personnelles des parties impliquées, ce qui nécessite une vigilance accrue et des pratiques de gestion des données renforcées.
Les moyens à utiliser : Envoyer de manière sécurisée toutes les réponses comportant des données à caractère personnelles (PEPS : plateforme partenaire).

Formation et Sensibilisation Accrues : La loi impose aux médiateurs de suivre des formations régulières pour rester à jour sur les nouvelles exigences légales et les meilleures pratiques en matière de confidentialité.

Documentation Sécurisée : Toutes les notes et documents relatifs à la médiation doivent être conservés de manière sécurisée et détruits après la fin du processus, sauf accord contraire des parties.

Responsabilités : Les médiateurs qui violent le secret professionnel peuvent faire l'objet de sanctions disciplinaires. Cette responsabilité accrue pousse les médiateurs à être plus rigoureux dans leur pratique.

Les impacts de cette lettre réseau visent à améliorer la qualité et la fiabilité des services de médiation, tout en protégeant les droits et la confidentialité des parties impliquées.

Avec des règles de confidentialité plus strictes, ces dernières peuvent avoir plus confiance dans le processus. Cela peut conduire à une plus grande ouverture et à une meilleure coopération durant les sessions de médiation.

Par ailleurs, elle harmonise les pratiques de médiation administrative en France avec les standards européens et internationaux en matière de confidentialité.

Au cœur de mon activité,
les informations sont protégées,
Sur les lèvres scellées,
nul mot ne doit passer.

Comme tout médiateur,
je veille , à jamais engagé
Je protège la confiance,
pour mieux la préserver

Sous l'ombre du devoir,
les données se cachent,
Ni la pression ni l'empathie
ne feront que je lâche.

Le respect de la vie
devient règle sacrée
Le secret restera bien gardé,
à moins qu'il puisse être levé

ZOOM SUR LES PRINCIPAUX RÉSULTATS 2024

2024		2023	Tendance
Recevabilité des demandes de médiation			
	220 Demandes reçues	230	⇶
	65 Demandes hors médiation, orientées vers d'autres services	71	⇶
	Les demandes irrecevables représentent 30 % du volume total des saisines reçues	31 %	⇶
Profil des requérants à la médiation			
	Près 50 % sont des personnes isolées	47 %	⇑
	34 % sont inactifs, sans activité	27 %	⇑
Q. F	49 % ont un quotient familial compris entre 501 et 1000 euros.	43 %	⇑
Principaux émetteurs des saisines			
	48 % des saisines proviennent des allocataires	66 %	⇶
	24 % des saisines émanent d'un tiers	13 %	⇑
DDD	16 % des saisines émanent du Défenseur des droits	7 %	⇑
Emetteurs en augmentation // 2023			
Services internes : 5.2 % (8 dossiers)		3 %	⇑
Médiateurs externes (Pôle emploi, Cpam, Carsat… : 2 % (4 dossiers)		0 %	⇑
Principaux motifs des saisines			
	44.5 % sont liées à une absence de paiement (69 dossiers)	45 % (71)	⇶
	28 % sont liées à une incompréhension relative aux droits (44 dossiers)	28 % (45)	=
	21 % sont liées à la non prise en compte d'infos ou pièces fournies (32 dossiers)	9.4 % (15)	⇑
Motifs en augmentation // 2023			
9.7 % Absence de réponse (16 dossiers)		9.4 %	⇑
1.3 % Insatisfaction conditions d'accueil (2 dossiers)		0 %	⇑
Prestations concernées par les demandes de médiation			
	37 % concernent une aide au logement (57 dossiers)	30 % (48)	⇑
	28 % concernent les prestations familiales (AF, CF, ARS, AJPA.) : (44 dossiers)	18 % (28)	⇑
RSA	28 % concernent le Rsa. : (43 dossiers)	14 % (22)	⇑
Prestations en augmentation // 2022			
21 % AAH : 32 dossiers		14 % (22)	⇑
13.5 % ASF : 21 dossiers		8 % (13)	⇑

Cause des saisines après analyse du médiateur			
X	Pas d'erreur Caf dans 52 % des situations	49 %	↘
	12 % concernent une erreur de liquidation	11 %	↑
	9 % concernent une erreur de législation 9 % concernent une réponse Caf inadaptée	9.4 % 9.4 %	≈
	8 % concernent le délai de traitement	9 %	≈

Résolution des dossiers			
	52 % des demandes donnent lieu à une révision du dossier	49 %	↑

Délais			
	Le délai de prise en charge des saisines s'élève à 2.74 jours calendaires) Le délai réel (entre la saisine et la réponse du médiateur) s'élève à 14 jours	3.23 22.5	↘

Incidence financière de la médiation			
	186 356 € de rappels	141739	↑
	4 € d'indus ont été annulés suite à une médiation (erreurs Caf ou situation financière fragile) 14 703 € d'indus ont fait l'objet d'une remise (commission de recours amiable)	6 001 7 223	↘ ↑
	1 700 € d'indus ont en revanche été détectés à la suite du médiateur	10 055	≈

La médiation en chiffres

Nombre de saisines et évolution

Le nombre de saisines est stable sur l'année 2024 par rapport à 2023.

On compte 220 demandes de médiation pour l'année, contre 230 en 2023. Soit une moyenne de 18 dossiers par mois.

A noter que sur ces demandes, 65 ne relevaient pas de la médiation, contre 71 en 2023.

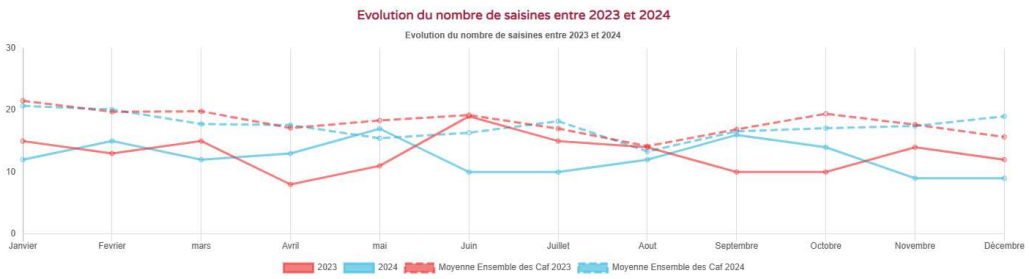
L'étude quantitative réalisée par la Cnaf à partir du tableau de bord porte sur 155 dossiers clos contre 159 en 2023.

Les demandes hors médiation correspondent à des demandes de renseignements (problème de mutation, internet, demande d'accès aux documents administratifs…) et envoi de pièces justificatives pour 21.5 %, à l'absence de démarches préalables pour 55 %. (Réclamations et réclamations envoyées le même jour que la demande de médiation)

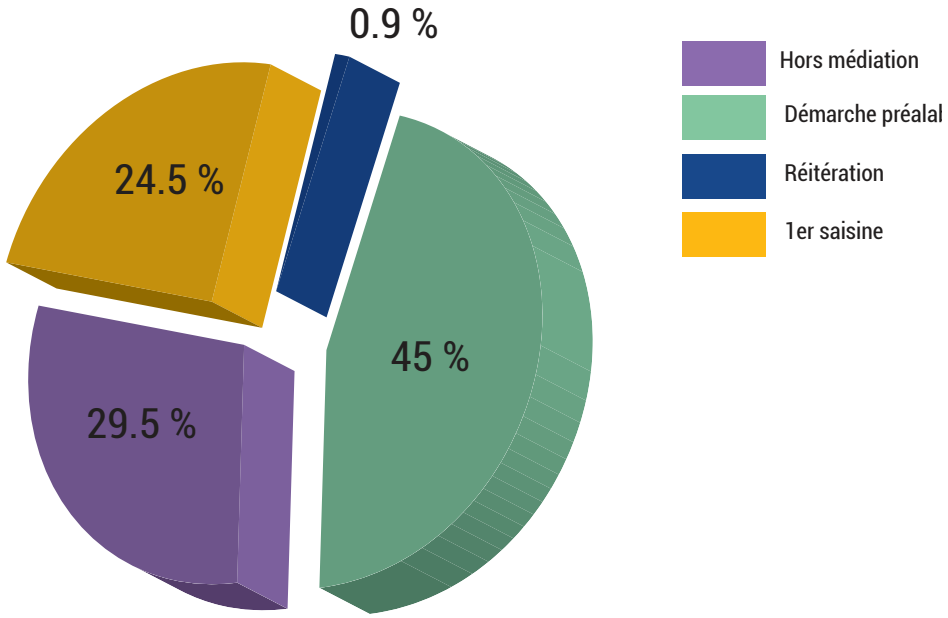
Ces demandes hors médiation représentent 30 % de l'ensemble des saisines.

Bien qu'elles soient irrecevables, elles font l'objet d'une étude, d'une réponse à l'allocataire, et d'une orientation vers un service interne de la Caf ou vers un partenaire, et d'une indexation des pièces justificatives dans le dossier allocataire.

Évolution du nombre de demandes et répartition mensuelle



ORIGINE DE LA DEMANDE EN %



Les demandes de la Caf du Puy-de-Dôme se répartissent comme suit :

- **99 demandes après une démarche préalable**
- **65 hors médiation**
- **54 premières saisines**
- **2 réitérations**

Soit au total : 220 demandes

Les démarches préalables correspondent aux réclamations faites en amont par les allocataires et pour lesquelles la réponse n'est pas satisfaisante (non-réponse, réponse peu ou pas claire pour l'allocataire…).Comme chaque année, il est opportun de faire une corrélation entre le bilan chiffré des réclamations de l'année 2024 et celui des demandes de médiation.

- **9 051 réclamations déposées à la Caf 63 contre 29 385 en 2023.**
- **98.7 % sont traitées dans un délai de 10 jours contre 97.29 % en 2023.**

Le délai moyen de traitement est de 2.6 jours.

Répartition par prestations :

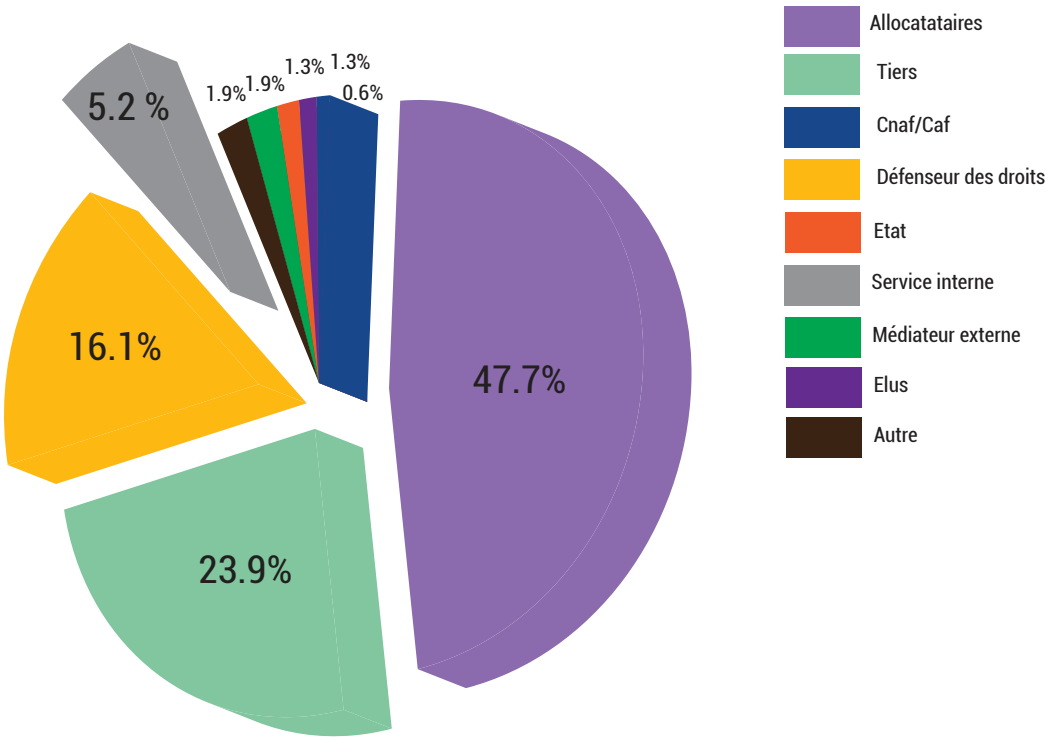
- **8 978 réclamations sur les aides au logement,**
- **3 886 réclamations sur le Rsa**
- **3 840 réclamations sur la prime d'activité**

Les Conseillers de Service à l'Usager et les Gestionnaires Conseil Allocataire répondent rapidement aux réclamations.

Cependant les réponses apportées ne sont pas toujours complètes et l'allocataire réitère sa demande.

Certaines de ces réclamations peuvent se transformer en demande de médiation par manque de clarté.

L'ÉMETTEUR DE LA DEMANDE

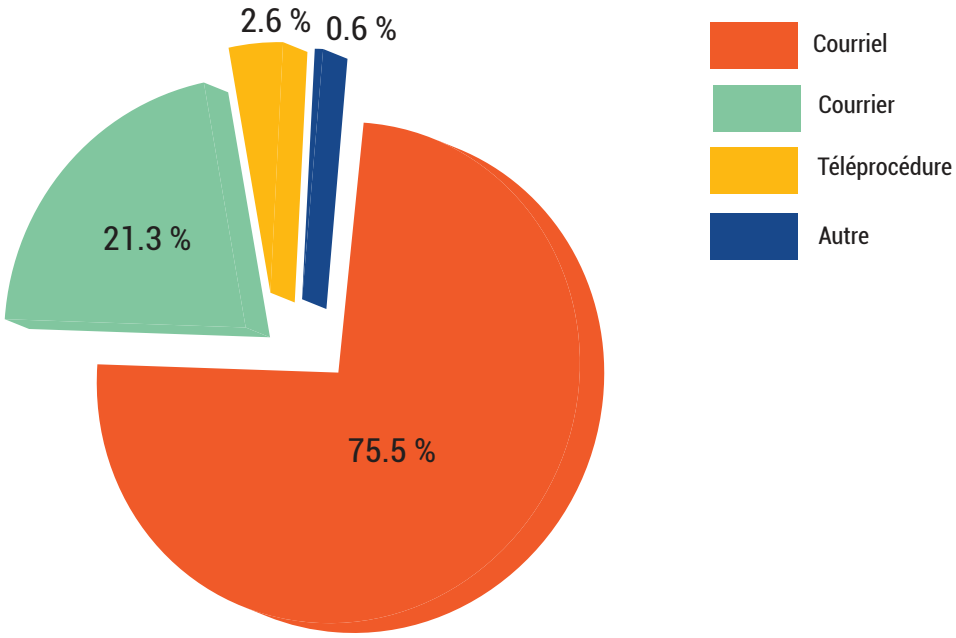


Comme en 2023, l'allocataire est le demandeur principal de médiation. (47.7 % des demandes soit 74 demandes) Ce service est maintenant bien connu des allocataires et ces derniers n'hésitent pas à recourir à cette possibilité.

Les demandes qui émanent des Tiers : (Assistante sociale, tuteurs, assistants de service social...) ont augmenté et représente 23.9 % des demandes contre 13.2 % en 2023.

Celles des délégués du Défenseur des Droits viennent, cette année, en troisième position avec 16.1 % des demandes. Elles représentent 25 demandes contre 11 en 2023.

LES MODES DE SAISINE



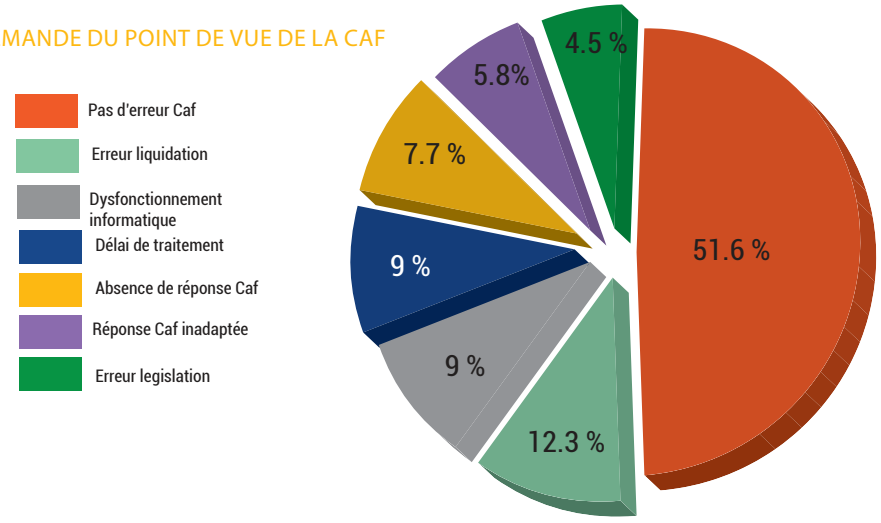
La répartition des modes de saisine reste stable par rapport à 2023.

Les saisines sont principalement effectuées par le biais du courriel ou du courrier.

Plus rapide et plus fiable, le courriel est favorisé par les allocataires et les intervenants extérieurs.

- **117 saisines** par courriels sur 159
- **33 saisines** par courrier
- **4 saisines** par téléprocédure (Mise en œuvre de la téléprocédure le 17 octobre 2024)

LES CAUSES DE LA DEMANDE DU POINT DE VUE DE LA CAF



• **51.6 %** des cas ne proviennent pas d'une erreur de la Caf.

• **12.3 %** proviennent d'une erreur de liquidation : erreur de saisie, suspensions des droits à tort, pièces non traitées, non valorisation des droits après saisie…)

La vigilance des gestionnaires conseil est à renforcer sur ces points d'autant plus que ce taux est plus élevé qu'en 2022 (6.7%) et 2023 (10.7 %)

• **9 %** concernent une erreur de législation contre 5.7 % en 2023.

Cette catégorie regroupe les dates d'ouverture de droit erronées, la neutralisation de revenus non effectuée, le droit des enfants étrangers non étudié…Ces erreurs sont en augmentation par rapport à 2023, au même titre que les erreurs de liquidation. L'accent doit être mis sur le renforcement technique des agents, l'accompagnement individuel, afin de réduire ce taux d'erreurs génératrices de droits erronés, de non droits et de contacts.

• **9 %** concernent une réponse Caf inadaptée (contre 6.9 % en 2023) et 5.8 % concernent une absence de réponse Caf (contre 8.8 % en 2023).

Ces demandes proviennent soit des demandes de recours pour lesquelles aucune réponse n'a été apportée, soit d'une absence de réponse à un courriel. Cela englobe également les réponses partielles aux questions des allocataires ou les réponses dites « génériques » qui ne renvoient pas à l'allocataire la prise en compte de sa question.

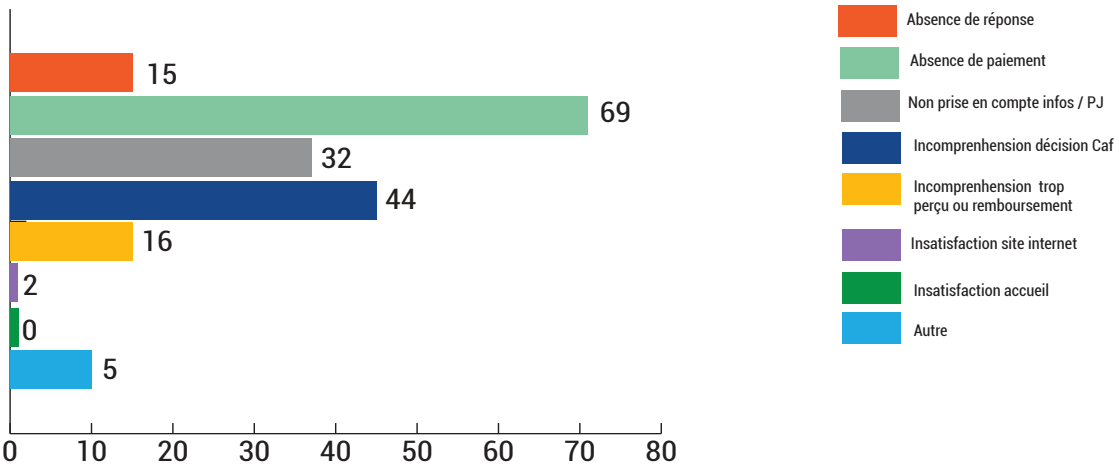
• **7.7 %** mettent en cause le délai de traitement contre 9.4 % en 2023.

Dû principalement au retard global du traitement des dossiers mais également aux dossiers mis en attente ou à la non-édition de certains certificats de mutation.

• **4.5 %** concernent un « dysfonctionnement informatique »

Il s'agit de certains Bugs concernant le calcul sur les droits suite au passage de version ou au passage d'une chaînes telle que celle avec France travail qui peut avoir un décalage avec une situation professionnelle plus récente de l'allocataire, non encore enregistrée dans leurs services. Ces situations engendrent des droits erronés et peuvent entrainer des indus à l'allocataire.

LES CAUSES DE LA DEMANDE DU POINT DE VUE DU DEMANDEUR (EN NB)



Plusieurs motifs de demandes peuvent être enregistrés pour un même allocataire. Ces derniers sont variés mais trois d'entre eux demeurent récurrents en médiation :

- **44.5 %** soit 69 demandes concernent une absence de paiement
- **28.4 %** soit 44 demandes concernent une incompréhension relative aux droits, à une décision de la Caf
- **20.6 %** soit 32 demandes concernent la non prise en compte d'informations ou pièces fournies par l'allocataire.

Les prestations familiales jouent un rôle crucial dans la société actuelle. Elles apportent une aide financière essentielle aux familles, en particulier celles à faible revenu, pour couvrir les dépenses liées à l'éducation, la santé et le bien-être des enfants

En fournissant un soutien économique, les prestations familiales contribuent à réduire la pauvreté et les inégalités sociales, en garantissant que les enfants de toutes les familles aient accès aux mêmes opportunités. Elles permettent aux familles de mieux gérer leur budget et d'assurer une certaine stabilité économique, ce qui est particulièrement important en période de crise économique ou de chômage.

Les prestations familiales sont souvent vitales pour les familles monoparentales, qui peuvent avoir des difficultés à subvenir seules aux besoins de leurs enfants.Cela explique pourquoi les absences de paiement sont les saisines les plus fréquentes car ces aides sont essentielles pour le bien être des familles. L'absence de paiement peut provenir de plusieurs raisons.

Les démarches pour obtenir le paiement d'une ou plusieurs prestations peuvent paraître longues et compliquées pour les allocataires. Si ces derniers ne sont pas correctement informés des documents nécessaires ou des étapes à suivre, cela peut retarder le processus de paiement.

Les retards ou les erreurs dans le traitement des dossiers ou les systèmes informatiques peuvent également entraîner des absences de paiement.L'incompréhension relative aux droits aux prestations familiales peut quant à elle être due à plusieurs facteurs.

Les règles et les critères pour bénéficier des prestations familiales peuvent être compliqués et varier en fonction de la situation familiale, des revenus, et d'autres facteurs. Cela peut rendre difficile la compréhension de ses droits.

Les bénéficiaires peuvent ne pas être suffisamment informés des démarches à suivre, des documents à fournir ou des délais à respecter. Cela peut entraîner des erreurs ou des omissions dans les demandes ce qui allonge les délais de traitement.

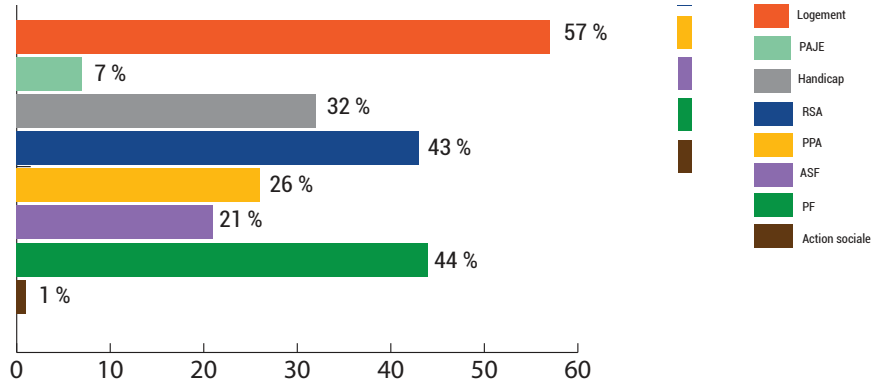
Les lois et les règlements concernant les prestations familiales peuvent changer régulièrement, ce qui peut aussi créer de la confusion parmi les bénéficiaires et les poussent à demander des explications.

Parfois, les prestations peuvent être suspendues temporairement en raison de documents manquants ou de recalculs nécessaires, ce qui peut être mal compris par les bénéficiaires. La non prise en compte d'informations ou pièces fournies par l'allocataire.Les erreurs humaines dans le traitement des dossiers peuvent entraîner l'oubli de documents importants fourni par l'allocataire.

Des dysfonctionnements dans les systèmes informatiques peuvent empêcher l'enregistrement correct des informations fournies.Si les documents fournis sont incomplets, illisibles ou ne correspondent pas aux exigences peuvent ne pas être pris en compte. Une mauvaise communication entre l'allocataire et la Caf peut également entraîner des malentendus ou des omissions de la part des allocataires.

Enfin la Caf peut être submergée par un grand nombre de demandes, ce qui peut entraîner des retards dans le traitement et la prise en compte des informations.Tous ces motifs prouvent qu'il est donc essentiel de fournir des informations claires et détaillées, facilement compréhensibles pour aider les allocataires à comprendre pleinement leurs droits et à accéder aux prestations auxquelles ils ont droit. La médiation joue alors un rôle crucial et apparaît comme un recours indispensable pour faciliter la reprise des droits.

LES PRESTATIONS CONCERNÉES (EN NOMBRE)



Le logement reste en tête des demandes de médiation : 36.8 % des demandes contre 30 % en 2023. On note une augmentation sensible de ces demandes par rapport à 2023.

A noter la stabilisation du système informatique quant à la réforme de 2022. Les Prestations familiales arrivent en deuxième position : 28.4 % contre 24 % en 2023. Beaucoup de demandes liées au partage des allocations familiales des enfants en garde alternée, concernant l'allocataire principal. Le droit des enfants étrangers, les titres de séjour.

Le Rsa en troisième position avec 37.7 % des demandes contre 18 % en 2023. Des problématiques liées au contrôle des ressources annuelles, le net à payer. La mise en place du dispositif de ressources mensuelles (DRM), en mars 2025, devrait améliorer ces résultats. En effet, le DRM, déjà utilisé depuis janvier 2021 pour le calcul des aides au logement, sera utilisé à compter de mars 2025 pour récupérer les ressources utiles au calcul de la Prime d'activité et du Revenu de solidarité active.

DELAIS DE TRAITEMENT

> La météo de la médiation

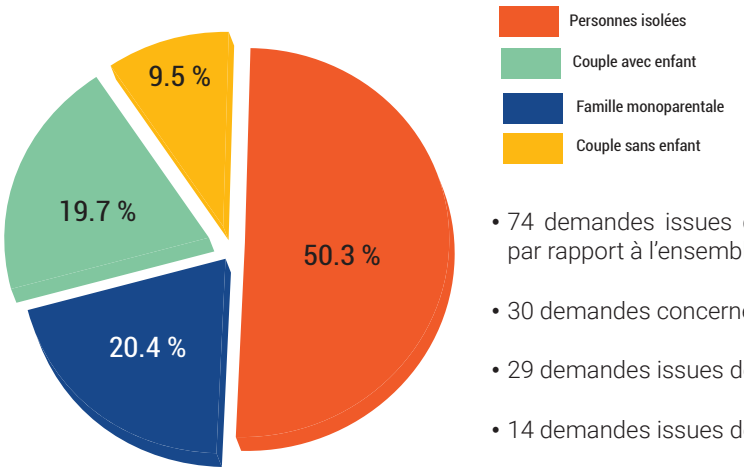
Météo	Cnaf 2023	Cnaf 2024	Ensemble des Caf 2023	Ensemble des Caf 2024	Caf 631 2023	Caf 631 2024
Délai de prise en charge en jours calendaires	4,20 j	5,03 j	11,45 j	10,40 j	3,23 j	2,74 j
Délai de prise en charge en jours ouvrés	3,03 j	3,35 j	7,90 j	7,13 j	2,25 j	1,79 j
Délai réel en jours calendaires	42,59 j	38,78 j	38,83 j	35,64 j	22,50 j	13,65 j
Délai réel en jours ouvrés	29,46 j	26,65 j	26,71 j	24,49 j	15,62 j	9,47 j
Dossiers Clos	226	183	21 165	20 607	159	155

Les délais de prise en charge et de traitement des demandes de la Caf 63 sont : **Prise en charge des saisines** : **2.74 jours** contre 3.23 jours en 2023. Cette baisse s'explique par la mise en place de la continuité de service en 2022 et l'importante utilisation des courriels.

Ce délai est nettement inférieur à l'objectif d'une réponse en moins de 8 jours fixée par la Cnaf.

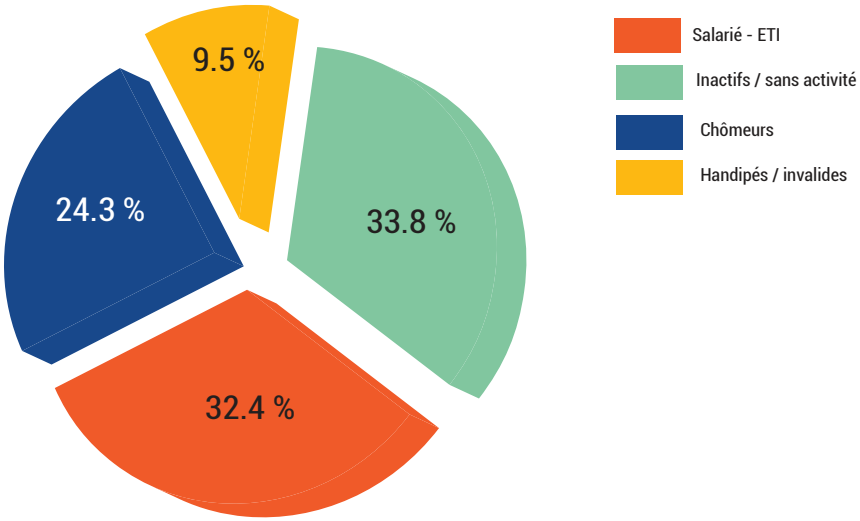
Délai de traitement réel : **13.65 jours** contre 22.5 jours en 2023 en jours calendaires et **9.47** jours en jours ouvrés.

LA TYPOLOGIE DES ALLOCATAIRES / RÉPARTITION PAR CATÉGORIE DE FOYERS



- 74 demandes issues de personnes isolées, elles prédominent par rapport à l'ensemble des demandes,
- 30 demandes concernent une famille mono parentale
- 29 demandes issues des familles avec enfant(s)
- 14 demandes issues de couples sans enfant

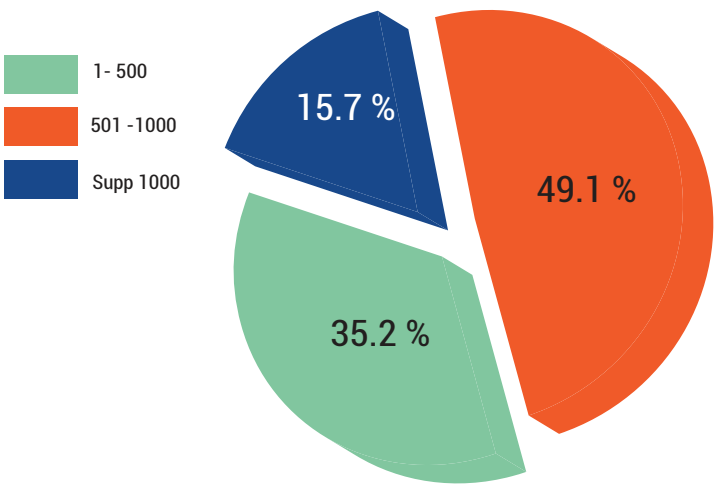
LA TYPOLOGIE DES ALLOCATAIRES / RÉPARTITION PAR ACTIVITÉ



A l'inverse de l'année 2023 la catégorie des Inactifs, sans activité arrive en première catégorie des saisines.

- **33.8 %** contre 26.8 % en 2023 sont inactifs ou sans activité : 50 saisines
- **32.4 %** contre 52.3 % en 2023 sont salariés ou ETI : 48 saisines
- **24.3 %** contre 14.8 % en 2023 sont chômeurs : 36 saisines
- **9.5 %** contre 6 % en 2021 sont handicapés, invalides : 14 saisines

LA TYPOLOGIE DES ALLOCATAIRES / RÉPARTITION PAR QF



Contrairement à 2022, les saisines ne relèvent pas des allocataires qui ont les QF les plus bas : 35.2 % contre 31.5 % l'an dernier.

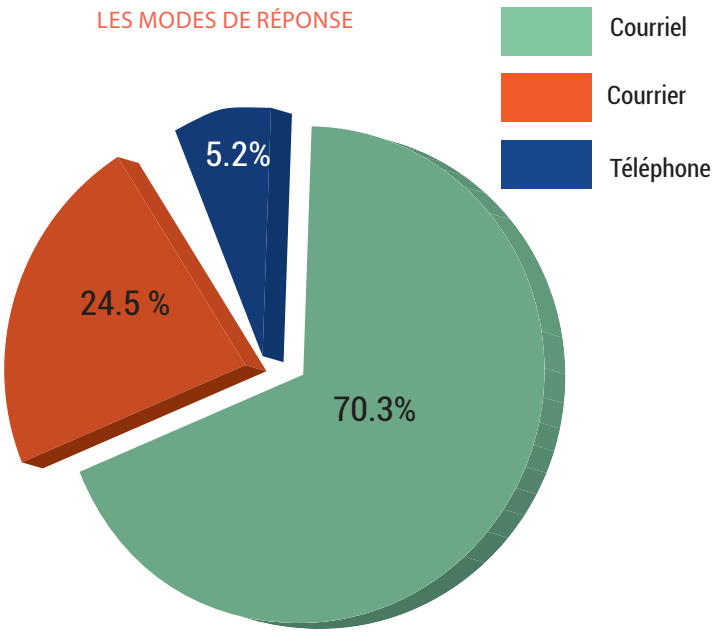
- **49.1 %** relèvent des allocataires avec un coefficient entre 501 et 1000 euros
- **15.7 %** ont un QF supérieur à 1000 euros

L'ensemble de ces résultats montrent une répartition assez équilibrée des motifs de saisines et des profils des requérants. La médiation semble avoir un impact financier significatif, avec des rappels importants et des indus annulés ou remis.

Les délais de traitement sont relativement courts, ce qui est positif pour les requérants.

La réponse apportée par la Médiation

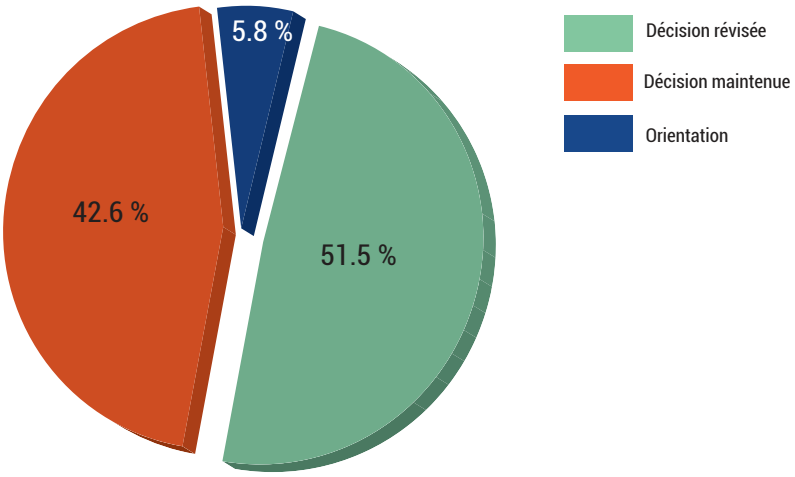
LES MODES DE RÉPONSE



Les réponses sont en majorité effectuées par courriels. C'est le mode favorisé par les allocataires et les intervenants extérieurs car il permet une importante réactivité.

Il a été complété par des échanges téléphoniques 5.2 % pour des situations urgentes et/ou complexes pour apporter une réponse encore plus rapide.
(Donner des explications quant aux bugs informatiques, aux forçages de droits, aux calculs manuels, aux indus calculés à tort)

LES MODES DE RESOLUTION



Pour **42.6 %** des dossiers, la médiation confirme la justesse des droits.

La problématique provenait du manque d'explication données par les agents du service prestations.

Pour **51.6 %** des saisines, la décision est révisée.

Elle correspond le plus souvent à une intervention de la médiatrice pour permettre de rétablir les droits ou de les modifier en fonction des éléments complémentaires apportés.

Il s'agit de pièces non traitées ou partiellement traitées, des éléments fournis par l'allocataire non pris en compte. Cela s'explique parfois par la rapidité de traitement des agents pour favoriser l'écoulement de la charge de travail.

Cependant certains droits ne sont pas corrects et peuvent entrainer des indus supportés par l'allocataire. Ces dossiers entrent dans la catégorie « absence de paiement » et « dysfonctionnement informatique ». Ils donnent lieu à une forte majorité de rappels de prestations.

On notera encore cette année une évolution des rappels réalisés en 2024.

Pour **5.8 %** des dossiers la réponse consiste en une orientation vers un travailleur social Caf, un assistant de service social, un recours en CRA, un médiateur Cpam- Carsat, pôle emploi, le service juridique Rsa du Conseil départemental…

Concernant les dossiers spécifiques on notera également une augmentation des saisines concernant les dossiers de fraude : 16.1 % contre 10.7 % en 2023 (25 dossiers).

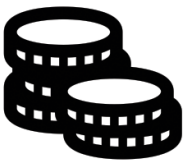
Les allocataires saisissent la médiation une fois le dossier passé en commission des fraudes. La fraude souvent confirmée car aucun élément nouveau apporté par l'allocataire, il n'est pas possible de demander une révision du dossier par la commission fraude.

La médiation confirme alors la décision, donne les explications nécessaires et propose une modification du PRP en cas de difficultés accentuées par la situation de fraude. (1.9 %)

Par ailleurs, 0.6 % des saisines ont fait l'objet d'une suspension des délais de recours et 4 % d'une suspension du recouvrement de la dette. 5.2 % des saisines ont fait l'objet d'une demande de reversement par la médiation suite à des retenues excessives, qui ne respectent pas le plan d'apurement contre 2.5 % en 2023.

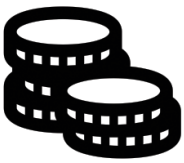
L'IMPACT FINANCIER

RAPPELS



2023 : 141 739,53 €
2024 : 186 355,65 €

INDUS

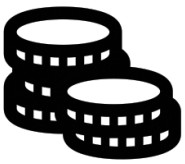


2023 : 10 055, 14 €
2024 : 1 699,72 €

La révision des dossiers à la demande de la médiation a engendré :

- 62 rappels pour un montant global de **186 355.65 euros**, contre 54 rappels de 141 739.53 euros en 2023.
- 2 indus pour un montant total de **1 699.72 euros** contre 7 indus d'un montant total de 10 055.14 euros en 2023.
- 1 indu injustifié pour un montant global de **4 euros**
- 1 indu injustifié remis en commission pour un montant de **14 703.34 euros**

INDUS INJUSTIFIES

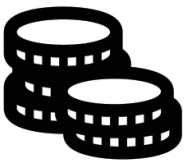


2023 : 6 001.21 €
2024 : 4 €

INDUS REMIS EN COMMISISION

SUITE

A L INTERVENTION DE LA MEDIATRICE



2023 : 10 055, 14 €
2024 : 14 704, 34 €

FOCUS SUR LES DEMANDES REÇUES DE LA DÉFENSEURE DES DROITS ET DE SES DÉLÉGUÉS

25 demandes ont été adressées à la Caf par la Défenseure des droits et ses délégués.
Cela représente 16.1 % de l'ensemble des saisines reçues par la médiation.

10 de ces demandes ont abouti à une révision du dossier, soit un taux de révision de 40 %.
A titre de comparaison, tout émetteur confondu, le taux de révision des dossiers s'élève à 51.6 %. On notera une augmentation de ce taux qui s'élevait à 49.1 % en 2023.

Le taux de révision du dossier au niveau national s'élève à 30.6 % et à 37.2 % tout émetteur confondu.

Prestations concernées en 2023 :
- 36.4 % : Ppa / Handicap
- 27.3 % : Rsa
- 9.1 % : Logement / Asf

en 2024 :
- 52 % : logement
- 32 % : Rsa
- 28 % : Prestations familiales

Motifs en 2023 :
- 36.4 % : Incompréhension décision Caf
- 27,3 % : Incompréhension trop perçu ou remboursement / Absence de paiement
- 18.2 % Non prise en compte infos ou Pièces fournies

en 2024 :
- 52 % : Absence de paiement
- 20 % : Incompréhension trop perçu ou remboursement / Absence de paiement
- 16 % Incompréhension décision de la Caf

FOCUS SUR LES DOSSIERS FRAUDE/SUSPICION DE FRAUDE GÉRÉS EN MÉDIATION

14 demandes de médiation concernant un dossier qualifié de frauduleux (ou suspicion), soit 9 % de l'ensemble des saisines.

Parmi ceux-ci, 3 demandes ont abouti à une révision du dossier (régularisation positive principalement), soit un taux de révision de 21.4 %.
Sur l'ensemble des dossiers fraude gérés en médiation, 6 portaient sur une qualification de vie de couple (3.9 %).

Parmi ces saisines, 2 dossiers ont fait l'objet d'une régularisation (33.3%).
Par ailleurs, sur l'ensemble des dossiers fraude géré en médiation au cours de l'année, aucun n'a fait l'objet de déqualification de la fraude à la suite de l'intervention du médiateur.

Prestations concernées :
- 35.7 : Rsa / Pf
- 28 % : Logement
- 21.4 % : handicap
- 7.1 % : ASF / Paje

Motifs en 2023 :
- 58.8 % : Incompréhension décision Caf
- 29.4 % : Incompréhension trop perçu ou remboursement
- 11.8 % Non prise en compte infos ou Pièces fournies / Autres

En 2024 :
- 28.6 % : Incompréhension décision Caf
- 21.4 % Non prise en compte infos ou Pièces fournies
- 21.4 % : Absence de réponse

Les constats et les préconisations de la médiation

L'étude approfondie des dossiers de médiation m'a permis d'identifier plusieurs domaines nécessitant des améliorations. Voici les propositions que j'ai formulées pour accroître l'efficacité et la satisfaction de nos allocataires :

RENFORCER LA COMMUNICATION ET LA TRANSPARENCE

Informer les allocataires :

- Améliorer la clarté et la fréquence des communications sur les droits et les procédures pour réduire les incompréhensions (28% des saisines). (Signalement des situations familiales, professionnelles, départ d'un enfant, ressources à déclarer…)
- Lancer des campagnes d'information régulières pour sensibiliser les allocataires à leurs droits.
- Offrir un accueil et support plus personnalisé aux personnes isolées et inactives, qui représentent une grande partie des requérants (50.3 %).

En plus du site internet Caf.fr, la Caf de Clermont-Ferrand a très récemment lancé sa chaîne WhatsApp pour diffuser de l'information à destination des allocataires et partenaires. Un bilan sera réalisé pour en mesurer l'impact.

AMÉLIORER LES ÉCRITS

Malgré de nombreuses actions menées jusqu'alors pour faciliter la compréhension de l'allocataire dans la vie de son dossier, l'incompréhension des décisions et plus particulièrement celles qui attrait aux indus, constitue l'un des principaux motifs d'interpellation du médiateur.

Un effort doit être de nouveau porté sur la rédaction des réponses qui leur sont adressées et quel que soit le canal utilisé afin d'éviter des réclamations, des réitérations, voire des saisines en médiation inutilement.

- Resensibiliser les Gestionnaires Conseil sur l'importance des écrits.
- Promouvoir l'appel sortant pour accompagner les indus ou les dossiers complexes.
- Former les agents à mieux gérer les réclamations et à fournir des réponses adaptées (9 % des saisines).

AMÉLIORER LES DÉLAIS DE TRAITEMENT

• Optimiser les processus internes : Réduire les délais de traitement

Prioriser les dossiers urgents pour éviter les absences de réponse (9.7 % des saisines).

La prise en compte des requêtes concernant l'arrêt des droits afin évite les ruptures de droits.

AMÉLIORER LES DÉLAIS DE TRAITEMENT

• Analyse des erreurs : analyser les erreurs régulièrement pour identifier les causes récurrentes et y remédier par des actions de formation (12 % d'erreurs de liquidation)

• Utiliser en parallèle les données des médiations pour améliorer continuellement les processus et réduire les erreurs.

RENFORCER LA COLLABORATION AVEC LES MÉDIATEURS EXTERNES

• Renforcer les partenariats avec les médiateurs externes (Pôle emploi, Cpam, Carsat) pour une meilleure coordination et un traitement plus efficace des dossiers.

Le partenariat avec plusieurs médiateurs externes, notamment la Cpam et la Carsat, m'a permis de résoudre rapidement plusieurs dossiers de médiation.

Il s'agira de renforcer ce partenariat avec les médiateurs des autres organismes.

Perspectives et plan de travail 2025

LES ACTIONS MENÉES EN 2024

• Développement du partenariat avec les délégués de la Défenseure des droits :

Mise en place d'une réunion annuelle avec les délégués départementaux.

Cette réunion, le 26/04/2024, a permis d'échanger sur le rôle, les contours et limites de la mission de médiatrice administrative à la Caf, et notamment de bien distinguer ses missions de celles du médiateur du tribunal administratif.

Le bilan 2023 de ses interventions a été présenté ce qui a permis de faire le point sur la nature des réclamations reçues.

Ce temps d'échange a été fortement apprécié par les délégués départementaux, il sera désormais reconduit chaque année.

• Travail en commun, sur les difficultés identifiées, avec les responsables d'unité de production et la responsable de la Ligne du Public et du processus Réclamation, pour apporter des actions d'amélioration sur la réponse allocataire.

La motivation des indus ainsi que réponse aux demandes d'explications des indus avaient été identifiées comme axe de progression en 2023.

Des modèles de notification d'indu pour les cas les plus courants ont été rédigés par thème afin de permettre aux Gestionnaires Conseil de gagner en efficacité tout en étant clair et précis sur la motivation de l'indu.

Ces modèles ont été intégrés au SharePoint « Kiosque », base d'outils réglementaires sur le traitement des dossiers, utilisée régulièrement par les Gestionnaires Conseil pour être facilement accessibles.

Cependant, j'ai pu constater dans le traitement de certains dossiers en médiation que ces modèles n'étaient pas encore suffisamment utilisés par les Gestionnaire Conseil aussi la promotion de ces derniers sera reconduite en 2025 auprès des équipes.

• Bilan trimestriel de l'activité de la médiation avec la responsable du service Prestations et partager les constats et les préconisations.

Des points réguliers sont effectués avec la Responsable du service Prestations afin de partager les constats de la médiation.

• Des actions de sensibilisation des équipes à l'importance de la qualité des écrits émanant de l'institution.

Une intervention en management visuel des unités de production m'a permis de rappeler l'importance des écrits (fond et forme) dans la relation de notre organisme vers l'allocataire.

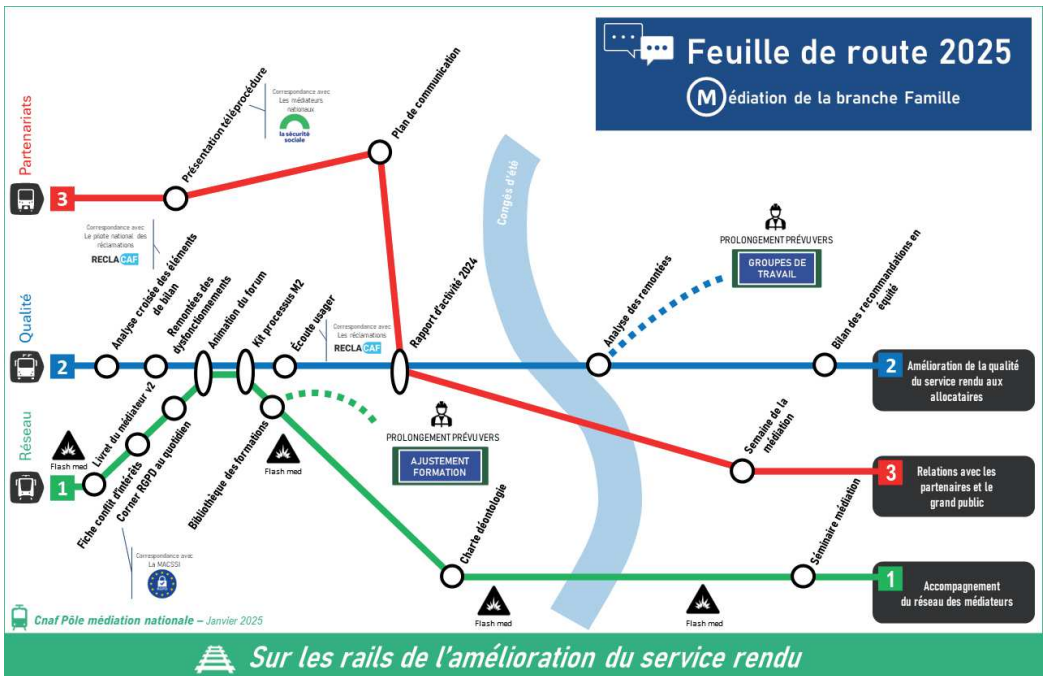
Cependant compte tenu de l'augmentation des motifs de saisine suite à « non-réponse » ou « non compréhension des décisions de la Caf », une autre intervention sera programmée sur 2025 en accord avec la Responsable du service Prestations.

• Mise en place de la téléprocédure en juin suite à la phase expérimentale.

La téléprocédure des saisines en médiation a été généralisée le 22/11/2024. La demande de médiation peut être maintenant déposée via le site internet Caf.fr, après un test d'éligibilité pour déterminer si elle est recevable ou pas.

(Cf Annexe 2 : « Les grands principes de la téléprocédure »

FEUILLE DE ROUTE NATIONAL POUR 2025



LES ACTIONS À MENER EN INTERNE ET EN PARTENARIAT POUR 2025

- **Réunion annuelle avec les Délégués régionaux** de la Défenseure des droits. Elle sera programmée au 2è trimestre 2025.

- **Développer le partenariat inter organismes** pour faciliter la résolution de cas complexes. (Amorcé en 2024 avec la CPAM)

- **Utiliser la plateforme PEP'S** (Plateforme d'échange Partenaire Sécurisée) dans les échanges de documents avec les partenaires de la médiation administrative.

- **Promouvoir l'utilisation des modèles de notification d'indu** mis à disposition sous l'outil interne « Kioque » afin d'améliorer les écrits.

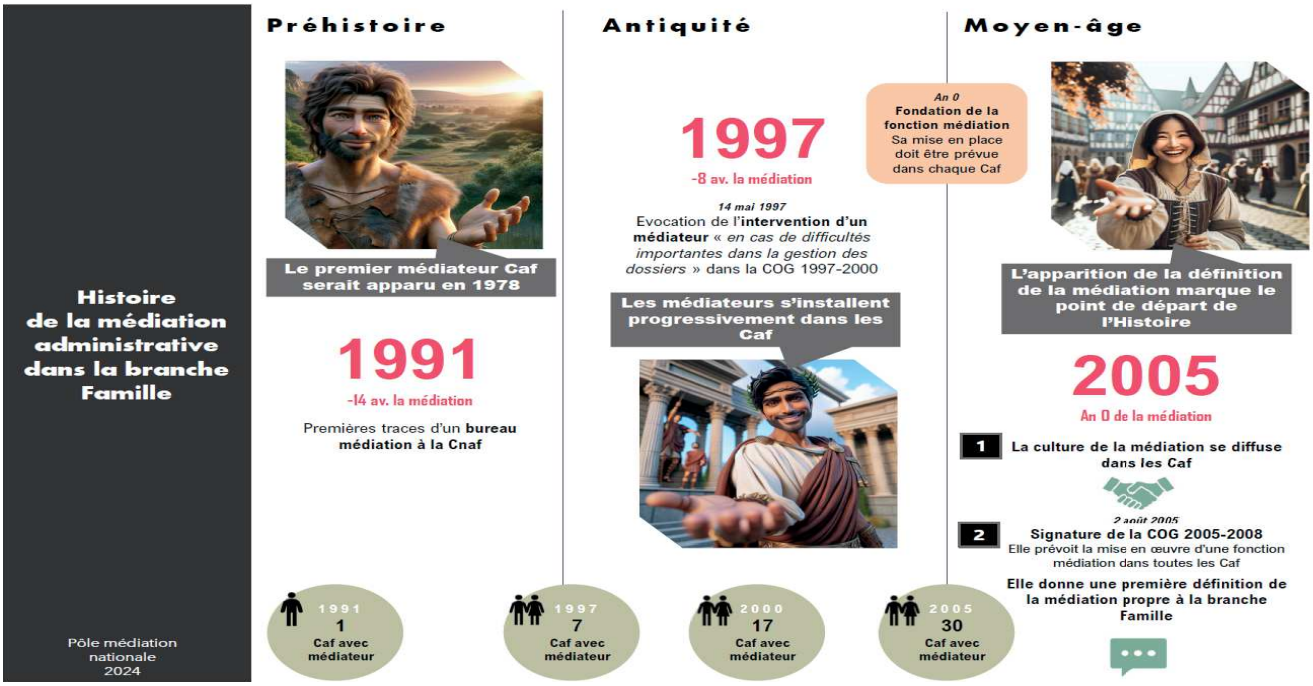
- Resensibiliser les Gestionnaires Conseil et Conseillers de service à l'usager sur **l'importance des écrits.**

- **Promouvoir les appels sortants** pour expliquer les indus ou les dossiers complexes afin d'éviter les réitérations.

- **Poursuivre les bilans avec la Responsable du service Prestations** pour partager les constats et préconisations.

Annexes

Annexe 1 : L'histoire de la médiation administrative dans la branche Famille



Renaissance

Les médiateurs commencent à explorer des territoires inconnus

2008

An III de la médiation

3 Découverte des premières formations à la médiation administrative dispensées par l'Egoc

4 La fonction médiation doit être mise en place dans chaque Caf avant la fin de la COG

2008
71
Caf avec médiateur

Époque moderne

2011

An VI de la médiation

Juillet 2011

5 **Constitution du groupe national des médiateurs** selon le projet de mise en réseau des médiateurs impulsé par Catherine Duchemin, médiatrice de la Cnaf

Catherine Duchemin découvre que la médiation doit tourner autour d'un réseau

2012

An VII de la médiation

Diffusion du premier rapport d'activité de la médiation Cnaf sur les données 2011

Les médiateurs du groupe national font le serment de convoquer les médiateurs en assemblées régionales

2011
88
Caf avec médiateur

Époque contemporaine

An VIII
La révolution du réseau
Organisation du réseau des médiateurs en régions et nomination des référents régionaux

2013

An VIII de la médiation

6 *Février 2013*
1er séminaire des médiateurs administratif des Caf
Il se tient à Paris en présence de Dominique Baudis, Défenseur des droits, et de Frédéric Marinacce

Médiation administrative

Les médiateurs arborent fièrement le logo médiation multicolore créé par le service communication de la Cnaf

2013
93
Caf avec médiateur

Les médiateurs, en tant que représentants de leur Caf, se rassemblent à Paris

2013

An VIII de la médiation

7 *3 avril 2013*
Signature d'un protocole d'accord régissant le partenariat entre le Défenseur des droits et la Cnaf

19 juillet 2013
Proclamation de l'existence du réseau
Engagement dans la Cog 2013-2017 à *« structurer la médiation de la branche par la mise en réseau des médiateurs des Caf sous l'égide du médiateur national et à assurer une consolidation nationale des réclamations et à modéliser les bonnes pratiques »*

8

Les médiateurs sortent des frontières de leurs Caf pour rencontrer leurs pairs, y compris dans les autres organismes de Sécurité sociale

2014

An IX de la médiation

26 mars 2014
Déclaration officielle de la mise en réseau des médiateurs
La lettre Réseau 2014-039 prévoit une nouvelle organisation de la médiation et officialise la désignation de référents membres du groupe de travail national chargés d'organiser le fonctionnement du réseau dans leur région.

9 *20 octobre 2014*
Signature d'une Convention entre la Cnam, la Cnav et la Cnaf
Elle organise la collaboration et les échanges en matière de médiation entre les 3 organismes.

2014
94
Caf avec médiateur

Époque contemporaine

Sous l'impulsion du groupe national, de nombreux outils médiation sont produits

2015

An X de la médiation

5 février 2015

10 **Invention du tableau de bord de la médiation** pour effectuer un suivi statistique des saisines en médiation

2015
97
Caf avec médiateur

2016

An XI de la médiation

Mars 2016

11 **Diffusion du rapport du Comité de suivi de la médiation qui prédéfinit une doctrine à visée opérationnelle**

Le comité de suivi de la médiation administrative qui a élaboré ce rapport était composé de 14 directeurs ou directeurs adjoints de Caf et copiloté par le directeur des politiques familiale et sociale, Frédéric Marinacce et par Tahar Belmounès, alors directeur général de la Caf de Seine St Denis. Il avait pour objectif d'accompagner le développement de la fonction médiation sur le long terme et d'homogénéiser cette mission.

Les directeurs des Caf s'unissent au sein du Comité de suivi et appellent à poursuivre le déploiement de la médiation dans la branche Famille

2016
98
Caf avec médiateur

2017

An XII de la médiation

1er mars 2017

12 **Réforme de l'enseignement de la médiation**

Parution de l'Instruction Technique 2017-030 : dispositif de formation à la médiation administrative, qui instaure le nouveau parcours de formation

L'instruction en matière de médiation se démocratise

2017
99
Caf avec médiateur

Époque contemporaine

Un texte commun unifie la médiation dans toutes les branches de la Sécurité sociale

2018

An XIII de la médiation

10 août 2018

13 **Promulgation de la Loi 2018-727 Etat au service d'une société de confiance (Loi ESSOC)**

4 décembre 2018

Décret 2018-1084 précisant les garanties encadrant l'exercice de la médiation dans les organismes de sécurité sociale.

2018

An XIII de la médiation

An XIII
Adoption de la loi Essoc
La loi Essoc instaure plusieurs obligations en matière de médiation administrative pour toutes les branches de la Sécurité sociale

18 juillet 2018

14 **Libre circulation des médiateurs dans les dossiers fraude**

L'instruction technique 2018-119 Réexamen des dossiers fraude - décrit de quelle manière la médiation peut intervenir dans les dossiers fraude

Avec la loi Essoc, le médiateur s'émancipe et devient plus indépendant

2019
100
Caf avec médiateur

Époque contemporaine post-Essoc

2019

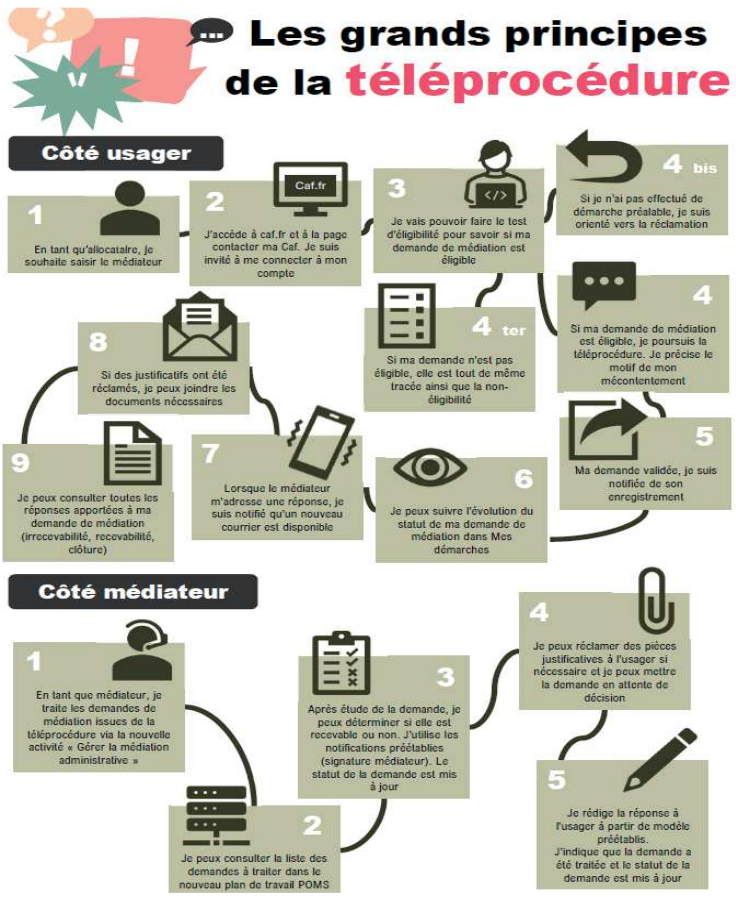
An XIV de la médiation

6 mars 2019

Diffusion de la LR 2019-019 sur les modalités de mise en œuvre de l'article 34 de la Loi ESSOC et du décret associé

15 **Vérification du respect des critères d'adhésion à la loi Essoc**

Diffusion du premier questionnaire d'évaluation visant à mesurer les éventuels écarts avec les exigences prévues par la loi

Les médiateurs se mettent à calculer les délais de la suspension des voies de recours prévue par la loi Essoc

Annexe 2 : Les grands principes de la téléprocédure