



# Accompagner l'allocataire dans une réclamation

CDAP



Vendredi 27 février 2025 | Présenté par les experts Caf

webinaires  
partenaires





**Définition d'une réclamation**

**Traitement d'une réclamation**

**Définition d'une médiation**

**Comment saisir le médiateur ?**

**La prévention des indus**

**Votre compte partenaire CDAP**

**Nous contacter**

# Définition d'une réclamation

"Est considérée comme réclamation toute demande écrite, orale ou électronique faisant état d'une insatisfaction fondée ou non, portant sur la qualité perçue par l'usager, d'un service ou d'une décision quels que soient le ton et la forme employés".

## Différents canaux d'entrée

### Téléphone



La qualification de la réclamation s'effectue par le front office

### Courriel



La qualification s'effectue par l'allocataire directement sur le caf.fr lors du choix de motif réclamation

### Accueil physique



La qualification en réclamation est effectuée par les agents d'accueil qui détectent l'insatisfaction

### Courrier



La détection est effectuée par les agents courrier et la qualification par les gestionnaires conseil

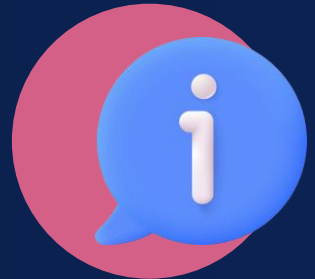
# Traitement d'une réclamation



Toute réclamation fait l'objet d'une réponse adaptée et personnalisée, y compris lorsque la réclamation est détectée dans un mail.



Un traitement priorisé est réalisé par les services.



Une réponse sur l'incompréhension d'une décision relève d'une explication par nos services et non systématiquement d'un recours.



Concernant les indus, un formulaire spécifique est joint à la notification de dette, qui permet soit de :

- Rectifier une information (droit à l'erreur)
- Demander une explication sur l'origine de la dette
- Faire part d'une gêne financière et demander une remise de dette
- Contester la décision et manifester un désaccord avec l'application de la législation

## Les motifs de réclamation possible

### Traitement du dossier à l'utilisateur

Absence de paiement

Absence de réponse à une demande

Document transmis non pris ou mal pris en compte

Incompréhension décision de la Caf

Incompréhension trop perçu ou modalités de remboursement

### Services de la Caf

Insatisfaction conditions d'accueil (espaces d'accueil, attente, bornes,...)

Insatisfaction : difficultés à joindre la Caf au téléphone

Insatisfaction du site Caf.fr (simulations, télé-procédures, informations, fonctionnement,...)

Insatisfaction accueil du personnel

Autre motif de réclamation

# Définition d'une médiation

La médiation est un processus volontaire (démarche) par lequel des personnes entreprennent au moyen d'échanges confidentiels, avec l'aide d'un tiers (le médiateur), d'établir ou de rétablir des liens, de prévenir ou de régler à l'amiable un conflit.

Le médiateur est un tiers neutre, impartial, formé à la médiation, sans pouvoir de décision (mais autorisé à formuler des propositions) et qui favorise l'écoute mutuelle et le dialogue entre les participants.

Différents motifs de saisie

## Insatisfaction / incompréhension

Une première réponse des services a été donnée à l'allocataire, mais cette réponse ne lui convient pas ou il ne la comprend pas

## Blocage du dossier

Blocage récurrent d'un dossier

## Problème récurrent

Il peut intervenir lors de multi contacts de l'allocataire avec la Caf sur la même problématique (mails ou visites à répétitions)

## Requêtes spécifiques

Il s'agit de requêtes des autorités (présidence, ministère, élus) ainsi que les requêtes des délégués du défenseur du droits

# Comment saisir le médiateur ?



L'allocataire saisie le médiateur via son espace "Mon Compte"



CAF

Le médiateur administratif accuse réception de la demande

Un test d'éligibilité est mis en place pour éviter les fausses demandes de médiation

Les services peuvent détecter si cette réclamation a déjà fait l'objet d'une réponse. Dans ce cas, elle est directement transmise auprès de la médiation.

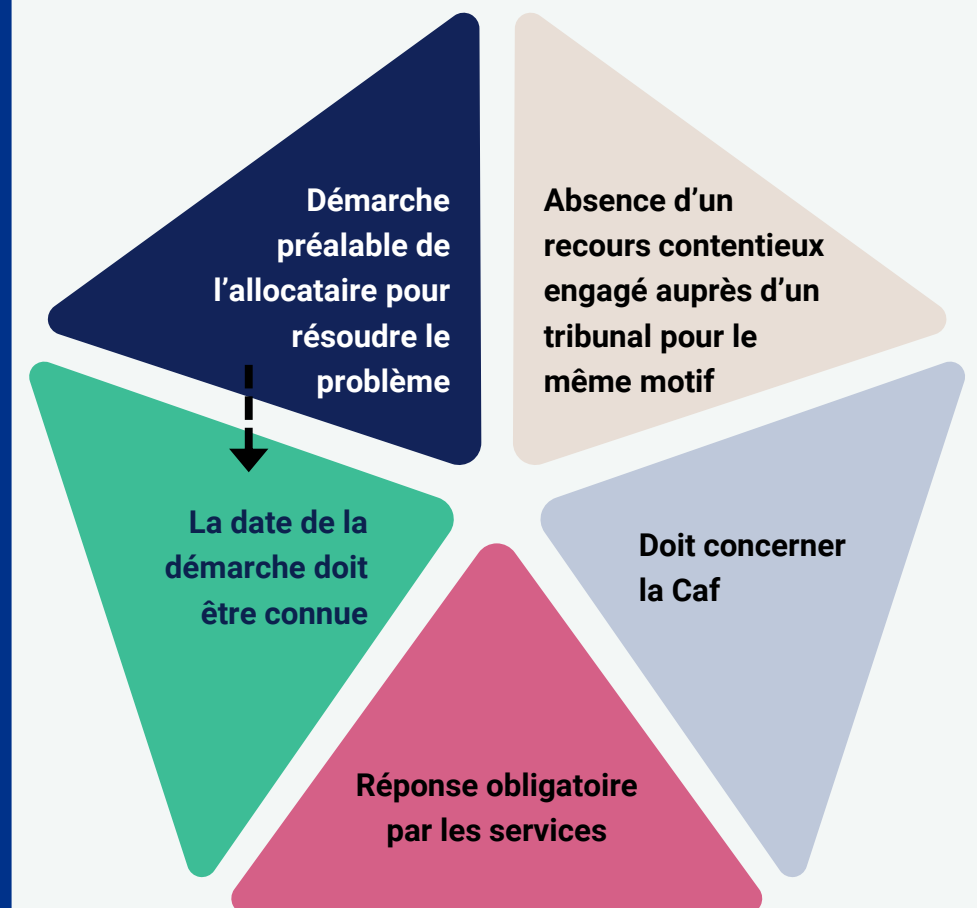


USAGER

L'utilisateur a la possibilité de suivre l'avancée de sa demande grâce à une téléprocédure ouverte qui vise la simplification des démarches

L'utilisateur est notifié, par mail ou par courrier, de la suite donnée

5 ÉTAPES IMPORTANTES, ET QUI EN FONCTION DES RÉPONSES, PEUVENT CLASSER UNE DEMANDE COMME INÉLIGIBLE



# Comment saisir le médiateur ?

Vous êtes partenaire et souhaitez saisir la médiation ?



Rendez-vous sur notre [guide partenaires](#) pour accéder à nos coordonnées.



Vous pouvez aussi envoyer un courrier à : **Caf du Rhône - médiation administrative - 67 boulevard Vivier Merle 69409 Lyon cedex 03.**



Toutes les infos sur : [Accueil Allocataires > Ma Caf > Vie personnelle > Accéder aux aides nationales > Vous souhaitez contacter le médiateur administratif de la Caf du Rhône ?](#)



# Zoom sur la saisine du médiateur via “Contacter ma Caf”

Téléprocédure médiation

Sur les pages locales du [www.caf.fr](http://www.caf.fr) :  
Ma Caf > Nous contacter > Contacter le médiateur administratif de la Caf

Sur l'application mobile :  
Menu > Contacter ma Caf

**Nous contacter ?**

- Contactez ma Caf
- Trouver un point d'accueil
- Prendre un rendez-vous
- Annuler un rendez-vous

Saisir le médiateur

Besoin d'aide ou de conseils concernant vos allocations.

Contactez ma Caf

**Que devez-vous faire ?**

Vous pouvez prendre contact avec votre Caf par mail :

Faire une réclamation

Vous pouvez aussi déposer votre réclamation par courrier, par téléphone ou en vous déplaçant dans un point d'accueil Caf.

Contactez votre Caf

Si vous êtes allocataire et que votre réclamation n'a pas abouti, vous pouvez alors saisir le médiateur administratif de votre Caf. Il intervient lorsque vous avez fait toutes les démarches nécessaires auprès de votre Caf et qu'aucune solution n'a été trouvée.

En savoir plus

Saisir le médiateur

Accueil Allocations Démarches Profil Menu

**Comment faire une réclamation ?**

Quelle est votre situation ?

- Vous ne comprenez pas une décision de la Caf.
- Vous êtes mécontent du fonctionnement d'un service de votre Caf.
- Vous ne parvenez pas à obtenir une réponse claire à vos questions.

Que devez-vous savoir ?

Votre Caf met tout en œuvre pour traiter, dans les meilleurs délais, les demandes de ses allocataires. Cependant, si vous n'êtes pas satisfait des décisions prises (absence de réponse, désaccord avec la décision, etc.) ou de la qualité du service (qualité de l'accueil, du téléphone, du site [caf.fr](http://caf.fr), etc.) qui vous a été rendu, vous pouvez déposer une réclamation auprès de votre Caf. Celle-ci s'engage à l'étudier et à vous répondre.

Que devez-vous faire ?

Vous pouvez prendre contact avec votre Caf par mail :

Faire une réclamation

Vous pouvez aussi déposer votre réclamation par courrier, par téléphone ou en vous déplaçant dans un point d'accueil Caf.

Contactez votre Caf

Si vous êtes allocataire et que votre réclamation n'a pas abouti, vous pouvez alors saisir le médiateur administratif de votre Caf. Il intervient lorsque vous avez fait toutes les démarches nécessaires auprès de votre Caf et qu'aucune solution n'a été trouvée.

En savoir plus

Saisir le médiateur

Comment contester une décision de la Caf ?

**Nous contacter**

Vous souhaitez nous contacter par écrit ?

Par courrier

Par mail

Ma Caf en toute autonomie

Vous souhaitez parler à un conseiller ?

Par téléphone

3230

0 800 22 52 52

Vous avez une question ou un problème ?

Vous souhaitez être accompagné dans vos démarches ?

Par rendez-vous

Vous préférez vous déplacer ?

Point d'accueil

Vous avez des questions ?

Comment contester une décision de la Caf ?

Comment faire une réclamation ?

Quelle est votre situation ?

Que devez-vous savoir ?

Que devez-vous faire ?

Comment contester une décision de la Caf ?

# En résumé...



L'allocataire n'a pas compris ou n'est pas satisfait de la décision de la Caf ?

Pas satisfait

## RÉCLAMATION

Quand ? A tout moment

Auprès du service concerné par :

- courrier :
- courriel sur Caf.fr > Mon Compte
- téléphone au 32 30
- rendez-vous à l'accueil.



Toujours pas satisfait

## MÉDIATION

Quand ? A tout moment

A condition d'avoir fait une première réclamation auprès du médiateur par écrit en exposant le problème rencontré.

L'allocataire n'a pas compris ou n'est pas satisfait de la décision de la Caf ?

Pas d'accord

## CONTESTATION PRÉ-CONTENTIEUSE

Quand ? Dans les 2 mois

après la notification de refus ou de dette par courrier

Auprès du Président du Conseil départemental pour le RSA.

A la Commission de recours amiable de la Caf (CRA) pour les prestations familiales, l'AAH, la prime d'activité et les aides personnelles au logement

Toujours pas d'accord

## CONTESTATION CONTENTIEUSE

Quand ? Dans les 2 mois

après la notification de la décision de la CRA, ou en l'absence de réponse par courrier

Au Tribunal administratif pour le RSA, les aides personnelles au logement, la prime d'activité, la prime de Noël

Au Tribunal judiciaire pour les prestations familiales et l'AAH

L'allocataire a une dette et comprend la décision de la Caf ?

L'allocataire veut rectifier les éléments qui ont conduit à la dette

## DROIT DE RECTIFICATION

Quand ? Dans les 20 jours

après la notification de dette, par courrier :

Auprès du service concerné par :

- courrier grâce à l'annexe de la notification de dette
- courriel sur Caf.fr > Mon Compte
- téléphone au 32 30
- rendez-vous à l'accueil.

L'allocataire n'a pas compris ou n'est pas satisfait de la décision de la Caf ?

L'allocataire a une dette mais des difficultés financières

## DEMANDE DE REMISE DE DETTE

Quand ? A tout moment

Par tout moyen (sauf en cas de fraude)

Au Président du Conseil départemental pour le RSA (selon délégation)

A la Commission de recours amiable (CRA) de la Caf pour les prestations familiales, l'AAH, la prime d'activité, les aides personnelles au logement, le prêt à l'amélioration de habitat

# La prévention des indus

4 bons réflexes à rappeler aux usagers !

1

## Déclarer immédiatement tout changement de situation

Pour tous les membres du foyer, que ce changement soit temporaire, ponctuel ou court.

2

## Signaler les erreurs !

Il est possible de se tromper dans les déclarations. Il faut informer sa Caf en cas d'erreurs.

3

## Déclarer juste, être exact!

Sur la base des justificatifs de revenus, pas de déclaration approximative.

4

## Répondre aux sollicitations de la Caf

Une démarche sans réponse peut engendrer un droit non calculé ou une suspension du dossier.

# Action de prévention des indus

## Actions de prévention mises en place à destination des allocataires

- 👉 campagne e-mailing
- 👉 envoi de sms d'alerte
- 👉 communication sur Caf.fr
- 👉 incitation à la mise à jour du dossier et à fournir des éléments nécessaires au calcul du droit

La Caf est amenée à réaliser des contrôles sur pièces ou sur place qui permettent de s'assurer de la conformité des situations et favorisent la prévention des indus : une déclaration juste pour des droits justes.

## Actions de suivi

Le service mutualisé du télé recouvrement peut contacter dans certains cas l'allocataire pour organiser le plan de remboursement (hors fraude).

## Communication auprès de nos partenaires

Un kit de communication est à disposition (édition 2022) avec les bons réflexes partenaires pour limiter le risque d'erreurs des usagers. Il est disponible dans l'espace "Partenaires locaux" sur Caf.fr onglet "newsletter"





# webinaires partenaires

## Le calendrier du premier semestre 2026

Retrouvez ci-dessous les programmes de chaque webinaire, le formulaire d'inscription et nos replay

### janvier

**Mar. 6 : 14h-15h**  
Tout savoir sur  
l'allocation aux  
adultes handicapés  
(AAH)

new

**Ven. 30 : 9h30-10h30**  
Handicap de l'enfant :  
accompagner la  
famille

### février

new

**Lun. 2 : 14h-15h**  
Les conditions  
générales d'ouverture  
de droits - partie 1

new

**Ven. 27 : 9h30-10h30**  
Réclamation / CDAP

### mars

new

**Mar. 10 : 14h-15h**  
Les conditions  
générales d'ouverture  
de droits - partie 2

**Mar. 24 : 14h-15h**  
Prévention des indus

### avril

new

**Mar. 21 : 14h-15h**  
Garantir le juste droit

new

**Mar. 28 : 14h-15h**  
Placement d'enfants :  
quel accompagnement  
de la Caf ?

### mai

**Mar. 5 : 14h-15h**  
Avec France Travail  
L'inscription auto-  
matique des  
bénéficiaires du RSA



new

**Ven. 22 : 9h30-10h30**  
Accompagner les  
familles avec enfants  
à charge

### juin

**Mar. 9 : 14h-15h**  
Aide au logement :  
accompagner  
l'allocataire

new

**Mar. 23 : 14h-15h**  
Bien accueillir,  
bien orienter

Pour vous inscrire  
rendez-vous sur [caf.fr](https://caf.fr)



**Merci pour votre attention**